

指定管理者評価シート

事業名	観光施設運営管理費	所管課(電話番号)	経済観光局観光・MICE推進部観光・MICE推進課
-----	-----------	-----------	---------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌国際ユースホステル	所在地	札幌市豊平区豊平6条6丁目
開設時期	平成12年4月	延床面積	1967.64㎡
目的	青少年に対し健全な旅行を奨励するため低廉な使用料で清潔に規則正しく宿泊・交歓させること		
事業概要	宿泊室の提供、本市に関する情報提供		
主要施設	宿泊室(35室、120人収容)、集会・研修室兼食堂、浴室、駐車場(30台収容)、事務室		
2 指定管理者			
名称	一般財団法人北海道ユースホステル協会		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	公募		
指定単位	施設数: 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	施設維持管理業務、利用促進、使用承認等		
3 評価単位	施設数: 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 平成30年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価				
1 業務の要求水準達成度							
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>「札幌市が制定したユースホステル条例に基づき、低廉で安全かつ衛生的な宿泊施設として、札幌市を訪れる青少年に対し健全な旅行を奨励し、札幌市の歴史、風俗、文化、産業等の紹介はもちろんのこと、北海道全般の観光情報を提供する」との方針を策定した。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>「札幌市の公共施設であることを常に念頭におき、国籍、宗教、老若男女の区別なく利用者を受け入れることに努める」という方針を策定し、統括責任者が常に職員の接遇を把握し、不適切な対応がないよう配慮する取り組みを行った結果、利用者からは良好な評価を得た。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 都市ガス、電気、水道の使用については節約に努めた結果、ガス、水道は前年よりも使用料が減少した。 ▼ 利用者にゴミの減量と分別の徹底を呼びかけた。 <p>▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 業務分担、指揮命令系統、連絡系統等を定めた。 ▼ 当初の研修計画に基づき職員研修を実施した。 	基本方針に基づき良好に統括管理を行った。	<table style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">A</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px; background-color: yellow;">B</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">C</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">D</td> </tr> </table> <p>引き続き適正な統括管理に努めること。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 周辺環境の整備にあたり、玄関周辺に花を植栽し、館内には鉢植え植物を配置し、緑化に努めた。また、定期的に敷地内の草刈りを実施し、9月の台風により、倒壊の恐れがあった樹木については適切に処理した。 <p>▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 当初の計画通りの業務委託を行い、適正に業務遂行された。 <p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p> <table border="1" data-bbox="384 573 979 1077"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回 5月9日</td> <td>・ 修繕について ・ 平成29年度事業状況について</td> </tr> <tr> <td>第2回 10月30日</td> <td>・ 修繕について ・ 4月～9月期業務報告について ・ 地震関連について</td> </tr> <tr> <td>第3回 1月23日</td> <td>・ 修繕について ・ 10月～1月期業務報告について</td> </tr> <tr> <td>第4回 3月20日</td> <td>・ 次年度の修繕について ・ 消費税について</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><協議会メンバー> 札幌市、北海道ユースホステル協会</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 資金管理については、指定管理業務、自主事業ごとの区分経理を実施している。 ▼ 現金等の取扱いについては、当日の業務終了後、金庫に保管し、翌日銀行口座に入金する。 <p>▽ 要望・苦情対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 要望・苦情があった場合は、職員は速やかに所長に報告し、迅速丁寧に対応している。 ▼ 設備等の改善が必要な案件については、札幌市の関係部局と相談する。 <p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ アンケート結果は集結して掲示する。 ▼ 要望、意見については、可能な限り接遇等の改善に役立てた。 ▼ 記録、測定のほか、アンケートによるセルフモニタリングを実施した。 	開催回	協議・報告内容	第1回 5月9日	・ 修繕について ・ 平成29年度事業状況について	第2回 10月30日	・ 修繕について ・ 4月～9月期業務報告について ・ 地震関連について	第3回 1月23日	・ 修繕について ・ 10月～1月期業務報告について	第4回 3月20日	・ 次年度の修繕について ・ 消費税について	<協議会メンバー> 札幌市、北海道ユースホステル協会			
開催回	協議・報告内容														
第1回 5月9日	・ 修繕について ・ 平成29年度事業状況について														
第2回 10月30日	・ 修繕について ・ 4月～9月期業務報告について ・ 地震関連について														
第3回 1月23日	・ 修繕について ・ 10月～1月期業務報告について														
第4回 3月20日	・ 次年度の修繕について ・ 消費税について														
<協議会メンバー> 札幌市、北海道ユースホステル協会															
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 当財団の職員就業規定に則り、適正に行った。 ▼ 清掃業務には近隣在住の方をパート従業員として雇用した。これにより、近隣住民との結びつきが深まり、安定的な雇用が確保できた。 	労働関係法令を遵守し、雇用環境維持向上に努めた。	<table border="1" data-bbox="1246 1742 1442 1771"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>引き続き労働関係法令遵守、雇用環境維持の向上に努めること。</p>	A	B	C	D								
A	B	C	D												

(3) 施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 利用者の安全については、管理者が夜間も常駐すること、隣接の留学生交流センター警備員と連携を図ることにより確保している。 ▼ 近隣住民に和室、食堂ロビーを集会等の利用に供し市民サービスの向上に努めた。 ▼ 旅館賠償責任保険(交差責任担保特約付)に加入している。 <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 清掃、警備、保守点検業務については適切に実施し、仕様書の水準を達成した。 ▼ 外溝緑地管理及び除排雪については、専門業者への委託により実施した。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 防災計画を策定するとともに、隣接の留学生交流センターと共同で防災訓練を実施した。 	<p>9月に発生した地震による被害もなく、施設・設備等の維持管理は概ね良好であった。ファンコイル空調制御システム集中監視盤にエラーが頻繁に発生しているが、修理が不能なことから早急に代替機の購入が必要と思われる。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>引き続き利用者の安全確保を第一に考え、施設・設備等の維持管理に努めること。なお、ファンコイル空調制御システム集中監視盤の代替機購入については、市と協議の上、早急に対応すること。</p>	A	B	C	D																
A	B	C	D																				
(4) 事業の計画・実施業務	<p>▽ 利用促進のため営業活動に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 道内の小学校(1校)中学校(120校)を訪問して、パンフレットを配布し宿泊研修、部活動等での利用を依頼した。 ▼ 定期的に札幌市内の観光関連施設、競技施設等を訪問し、利用者への紹介を依頼した。 ▼ 道内の関係競技団体、高校にパンフレットを送付した。 <p>▽ 食事の提供に関する業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 朝食、夕食を提供した。 (朝食5, 869人、夕食1, 537人) 	<p>継続的な営業活動の結果、中学校の宿泊研修での利用は定着したので、次年度も利用していただけよう、アフターフォローにも努める。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>引き続き効果的な営業活動を実施し、新規利用者の増やリピーターの確保に努めること。</p>	A	B	C	D																
A	B	C	D																				
(5) 施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>人数(人)</td> <td>15,902</td> <td>16,500</td> <td>15,767</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>43.6</td> <td>45.2</td> <td>43.2</td> </tr> <tr> <td>客室稼働率(%)</td> <td>61.0</td> <td>62.0</td> <td>60.0</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 取消し 8,918件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 中学校を訪問して、宿泊研修、部活動等での利用をお願いするとともに道内の体育協会、関係競技団体、高校にパンフレットを送付し、部活動、合宿、各種大会での利用を呼びかけた。 		H29実績	H30計画	H30実績	人数(人)	15,902	16,500	15,767	稼働率(%)	43.6	45.2	43.2	客室稼働率(%)	61.0	62.0	60.0		<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>引き続き効果的な営業活動を実施し、新規利用者の増やリピーターの確保に努めること。</p>	A	B	C	D
	H29実績	H30計画	H30実績																				
人数(人)	15,902	16,500	15,767																				
稼働率(%)	43.6	45.2	43.2																				
客室稼働率(%)	61.0	62.0	60.0																				
A	B	C	D																				

(6)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 地下鉄構内案内板、YH案内パンフレット等に公告を掲載した。 ▼ 楽天、イサイズじゃらん、ホステルワールド、ブッキングドットコム、ハイホステル等のウェブページに宿泊プランを掲載した。 ▼ 次年度、ウェブアクセシビリティの取組を行い、HPをリニューアルする。 <p>▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定のため、引継ぎ業務なし)</p>	<p>個人旅行者からの予約は、ほとんどがウェブページの予約サイトからとなっているので、宿泊プランをこまめに更新し、最新の情報を提供していく。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>引き続き効果的な広報を実施し、新規利用者の増に努めること。</p>	A	B	C	D						
A	B	C	D										
2 自主事業その他													
	<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 食事の提供 売上高5,681千円、利用者7,406人 ▼ 売店事業 売上高886千円 ▼ その他 歌声サロン・ユース 参加者数6,667人 <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 消防設備保守点検等の第三者委託は市内企業に発注した。 	<p>自主事業の「食事の提供」は、前年より24%の増となった。また、「歌声サロン」は今年度も参加者が増加し、過去最高となった。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>利用者のニーズを的確に把握し、積極的な自主事業の実地により利用者の増につなげることに努めること。</p>	A	B	C	D						
A	B	C	D										
3 利用者の満足度													
	<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%; text-align: center;">実施方法</td> <td>4月～3月 常時、アンケート用紙を各客室に置き、いつでも自由に書き込めるものとし、投稿者が特定できないよう、アンケート用紙の回収箱は1階ロビーに設置する。回答者46人</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">結果概要</td> <td>・総合的な満足度は、とても良い78%・良い22% ・接客態度は、とても良い68%・良い26% ・利用時間は、とても良い62%・良い24% ・利用料金は、とても良い66%・良い26% ・施設の管理、清掃業務については、とても良い74%・良い24%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>【要望】 ・洋室のベッドライトに電源コンセントを設置してほしい。 ・客室でもWIFIが使えるようにしてほしい。 【対応】 札幌市と協議し、検討すると回答した。</td> </tr> </table>	実施方法	4月～3月 常時、アンケート用紙を各客室に置き、いつでも自由に書き込めるものとし、投稿者が特定できないよう、アンケート用紙の回収箱は1階ロビーに設置する。回答者46人	結果概要	・総合的な満足度は、とても良い78%・良い22% ・接客態度は、とても良い68%・良い26% ・利用時間は、とても良い62%・良い24% ・利用料金は、とても良い66%・良い26% ・施設の管理、清掃業務については、とても良い74%・良い24%	利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 ・洋室のベッドライトに電源コンセントを設置してほしい。 ・客室でもWIFIが使えるようにしてほしい。 【対応】 札幌市と協議し、検討すると回答した。	<p>アンケートの集計結果は良好であったので、今後も良い結果が得られるよう努める。また、今年度から館内を全面禁煙としたが喫煙者からの苦情はなかった。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>アンケート結果は良好であるが、利用者の満足度をより高めるために、今後の取組について検討し、本市と協議すること。</p>	A	B	C	D
実施方法	4月～3月 常時、アンケート用紙を各客室に置き、いつでも自由に書き込めるものとし、投稿者が特定できないよう、アンケート用紙の回収箱は1階ロビーに設置する。回答者46人												
結果概要	・総合的な満足度は、とても良い78%・良い22% ・接客態度は、とても良い68%・良い26% ・利用時間は、とても良い62%・良い24% ・利用料金は、とても良い66%・良い26% ・施設の管理、清掃業務については、とても良い74%・良い24%												
利用者からの意見・要望とその対応	【要望】 ・洋室のベッドライトに電源コンセントを設置してほしい。 ・客室でもWIFIが使えるようにしてほしい。 【対応】 札幌市と協議し、検討すると回答した。												
A	B	C	D										

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				収入額は目標に達しなかったが、支出を極力抑えたため、ほぼ画通りの決算額で終わることができた。	A B C D 新規利用者の増やリピーターの確保につながる取組を実施すること。
項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)		
収入	63,992	61,582	▲ 2,410		
指定管理業務収入	57,324	55,015	▲ 2,309		
指定管理費			0		
利用料金	57,314	55,000	▲ 2,314		
その他	10	15	5		
自主事業収入	6,668	6,567	▲ 101		
支出	63,872	61,598	▲ 2,274		
指定管理業務支出	58,709	56,354	▲ 2,355		
自主事業支出	5,163	5,244	81		
収入-支出	120	▲ 16	▲ 136		
利益還元			0		
法人税等			0		
純利益	120	▲ 16	▲ 136		
▽ 説明					
<ul style="list-style-type: none"> ▼ 利用者数は、計画より733人の減、利用料金収入は計画より2,314千円の減となった。 ▼ 自主事業収入は、食事の摂取率は増加したが売店収入が減少したため、計画より101千円の減となった。 ▼ 利益還元は、ありません。 ▼ 収支は差引き16千円のマイナスとなった。 					

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持		適	不適
▼ 当団体の財務状況等は、引き続き安定経営能力を維持している。			
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応		適	不適
▼ 各条例の規定に則り、全て適切に対応した。			

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>利用者数は、8月までは前年同期より264人増となり、予約状況も良好だった。しかし、9月は台風による、航空機、フェリー、JR等の交通機関の度重なる運休と、その後発生した地震により、宿泊キャンセルが相つぎ、前年より346人の大幅減となった。その後、ホームページで地震による施設の損傷はなく、平常通りの営業をしていることをアピールしたが計画人数の目標は達成できなかった。自主事業で行っている「歌声サロン」は、今年度も好評で参加者は前年よりも増加した。これにより、ユースホステルを利用したことのない方たちも札幌国際ユースホステルを広く認知していただけた。</p>	<p>来年度の予約状況は好調なので、引き続き、道内、中学、高校での団体利用を促進するための営業をし、観光での利用者が少ない時期の利用率の向上に努める。9月にはラグビーワールドカップが開催されることもあり、外国人利用者の取り込みに努力する。施設の維持管理については、経年劣化による機器の故障が多くなってきていることから、関係機関と協議しながら、利用者にとって不便、迷惑をかけないよう点検管理を徹底するよう心がける。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
利用者数は計画人数に及ばなかったものの、利用者の満足度は高く、営業活動を積極的に実施していることや自主事業が好調である点は評価できる。	今後も、国内外からの新規利用者の増やリピーターの確保につながる効果的な広報活動を実施するとともに、本市と連携し、施設の維持管理や利用者のニーズへの対応について随時検討していくこと。