

広島市留学生会館指定管理者の業務実施状況（平成 26 年度）の概要・評価

1 施設名及び指定管理者等

(1) 施設名及び所在地	広島市留学生会館（広島市南区西荒神町1番1号）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地（株オオケン （広島市南区松川町5番9号） (2) 指定期間 平成26年4月1日～平成30年3月31日 (3) 指定管理料の限度額（4年間分） 2億5,419万1千円

2 実地調査の実施状況

区 分	内 容
実施年月日	平成27年3月20日（金）
実施内容	業務実施状況の確認、職員へのヒアリングを行った。

3 業務の実施状況

平成26年度の状況	市の 評価
(1) 管理業務の実施状況	
<p>ア 市民の平等利用の確保策の実施状況</p> <p>(ア) 広島市留学生会館条例等関係法令を遵守し、理由もなく市民の施設利用を拒んだり、不当な取扱いが生じないように、研修等により職員に周知徹底を図り、市民の誰もが平等に利用できるように対応している。</p> <p>(イ) 施設の利用案内等の情報をホームページ等により提供している。</p>	○
<p>イ 事業の実施状況</p> <p>次の事業を実施している。</p> <p>(ア) 留学生と市民との交流事業、日本伝統文化体験イベント 留学生会館まつり、そば・うどん打ち体験、ゆかた体験、お茶席体験等</p> <p>(イ) 留学生支援事業 就職活動支援事業、生活支援事業、日本語学習支援事業</p> <p>(ウ) その他の事業 平和学習、留学生と地域とのふれあい事業（町内会運動会、野球観戦等）</p>	○
<p>ウ 維持管理業務等の実施状況</p> <p>(ア) 次の業務を実施している。</p> <p>a 留学生会館の使用の許可（交流施設の使用に係るものに限る。）に関すること。</p> <p>b 留学生会館への入館の制限に関すること。</p> <p>c 留学生会館の特別設備の設置の許可に関すること。</p> <p>d 留学生会館の施設及び設備の維持管理に関すること。</p> <p>e その他市長が定める業務</p> <p>(イ) 特記事項 消防設備の定期点検等を適正に実施した結果、消火器具、非常警報器具、誘導灯等の不備があったが、速やかに修繕を行っている。</p>	○

平成26年度の状況				市の評価	
(2) 指定管理料等の収支状況				○	
ア 平成26年度の状況					
	区分	計画 (ア)	実績 (イ)		差引 (イ) - (ア)
	収入 (a)	6,274万3千円	6,331万2千円		56万9千円
	指定管理料	6,274万3千円	6,274万3千円		0千円
	その他	0千円 繰入金(0千円)	56万9千円 繰入金(56万9千円)		56万9千円 繰入金(56万9千円)
	支出 (b)	6,274万3千円	6,331万2千円		56万9千円
	差引 (a) - (b)	0千円	0千円		0千円
イ 特記事項					
支出が計画を上回ったことにより、指定管理料のみでは支出を賅えなかったが、これについては、指定管理者の自己資金（繰入金）により対応しており、運営に支障は生じていない。					
(3) その他					
ア 利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況 施設利用者に対してアンケート調査を実施するとともに、「利用者の声」投書箱を設置し、利用者ニーズを踏まえた管理運営ができるように努めている。また、年2回、すべての居住者との個人面談を行うことにより相談・要望を受け、対応改善を行っている。				○	
イ 個人情報保護への対応状況 ㈱オオケン個人情報の保護規程及び同施行要綱を職員へ周知徹底することにより適切に対応している。				○	
ウ 情報公開の実施状況 ㈱オオケン情報管理規程を職員へ周知徹底することにより適切に対応している。				○	
エ 緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯などの安全対策を含む。） 入居者に対する生活指導を行うほか、職員に対する危機管理マニュアルの徹底を図ることにより、利用者への安全対策や緊急事態に適切に対応している。 具体的には、新規入居者へのオリエンテーションでの交通規則や電気器具の取扱いに関する指導、入居者や交流施設利用者を対象とした消防訓練、職員による消火訓練等を行っている。				○	
オ 苦情・要望への対応状況 クレーム対応マニュアル、接遇マニュアルを作成し、職員への周知徹底を図ることにより適切に対応している。				○	
カ 配置人員及び職員研修の実施状況等				○	
(ア) 配置人員（4月1日現在） 6人					
(イ) 職員研修の実施状況					
a 接遇研修（2月24日）					
b 朝礼や、早番と遅番の職員交代の時間を使って業務の進捗確認や、情報共有を行うとともに、ロールプレイ等で実務の習得を行っている。					
(ウ) 労働基準法等の遵守状況 雇用契約、賃金計算、労働時間管理について適正に実施しており、また、最低賃金額を遵守している。					
キ 自己評価の実施状況 利用者アンケート調査を踏まえ、自己評価を行っている。				○	
業務の実施状況の評価				A	

4 施設の利用状況

平成26年度の状況	市の評価	特記事項																
<p>ア 利用者数等</p> <p>(ア) 交流施設利用者数</p> <table border="1" data-bbox="284 315 1003 497"> <thead> <tr> <th>目標利用者数 (ア)</th> <th>利用者数実績 (イ)</th> <th>差引 (イ) - (ア)</th> <th>達成率 (イ) / (ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>7万人</td> <td>6万9,893人</td> <td>△107人</td> <td>99.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 前年度実績 6万6,035人 (増減率5.8%)</p> <p>(イ) 居住施設入居率</p> <table border="1" data-bbox="284 577 1003 759"> <thead> <tr> <th>目標入居率 (ア)</th> <th>入居率実績 (イ)</th> <th>差引 (イ) - (ア)</th> <th>達成率 (イ) / (ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>94%</td> <td>92%</td> <td>△2%</td> <td>97.9%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 前年度実績 83.8% (8.2%増)</p> <p>イ 利用促進策等の実施状況</p> <p>(ア) 広報等の充実</p> <p>a 交流施設について 行事案内チラシ、ニュースレターの配布、ホームページの充実等により利用促進を行うと同時に、国際交流活動を希望する個人、団体からの相談に対し、企画内容などについて積極的に助言、提案等を行っている。</p> <p>b 居住施設について 市内の大学、専門学校に随時募集の通知を行い、入居率向上に努めている。</p> <p>(イ) 指定管理者制度導入後の新たな取組</p> <p>a 1階交流ラウンジにインターネットが利用できるノートパソコン1台を設置している。</p> <p>b 開館日の拡大 祝日の開館を開始している(平成26年度から)。</p> <p>c 開館時間の延長 日曜日の閉館時間を、従来の午後5時から午後9時に延長している(平成26年度から)。</p>	目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)	7万人	6万9,893人	△107人	99.8%	目標入居率 (ア)	入居率実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)	94%	92%	△2%	97.9%	B	<p>広報活動、利用者への助言・提案、開館日の拡大、開館時間の延長等により利用促進に努めた結果、利用者数は前年度から増加したが、開館日の拡大等について、まだ十分に利用者浸透していないことなどから、目標にわずかに届かなかった。</p> <p>今後は、開館日の拡大等について積極的なPRを行い認知度を一層高めるとともに、新規イベントを企画・開催するなどにより、利用者数の増加に努めるよう指導した。</p>
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)															
7万人	6万9,893人	△107人	99.8%															
目標入居率 (ア)	入居率実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)															
94%	92%	△2%	97.9%															

※ 施設の利用状況に対する市の評価については、主要な指標である交流施設の利用者数実績で行っている。

5 利用者の満足度

アンケート調査の実施結果等	市の評価	特記事項
<p>市と指定管理者が共同実施したアンケート調査結果(標本数223件)では、サービス内容などの満足度については、満足が78.1%、不満が0.5%であった。</p>	A	

6 評価

区 分	市の 評価	特記事項
評価（5段階評価）	4	
	業務の実施状況	A
	施設の利用状況	B
	利用者の満足度	A