

広島市留学生会館指定管理者の業務実施状況（平成28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 株式会社オオケン （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29年3月17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28年度の状況		市の 評価
(1) 管理業務の実施状況		
ア 市民の平等利用の確保策の実施状況 (7) 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。 (4) 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。		○
イ 事業の実施状況 次の事業を実施している。 (7) 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、各国紹介カフェ、日本文化博覧会、ゆかた体験 (4) 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 (5) その他の事業 平和学習		○
ウ 維持管理業務等の実施状況 (7) 次の業務を実施している。 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。 b 留学生会館への入館の制限に関すること。 c 留学生会館の特別設備の設置の許可に関すること。 d 留学生会館の施設及び設備の維持管理に関すること。 e その他市長が定める業務 (4) 特記事項 消防設備の定期点検等を適正に実施した結果、誘導灯及び誘導標識の予備電源について不備があったが、速やかに取替を行っている。		○

平成28年度の状況				市の評価
(2) 指定管理料等の収支状況 平成28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	6,274万3千円	0千円	
指定管理料	6,274万3千円	6,274万3千円	0千円	
支出 (b)	6,274万3千円	6,274万3千円	0千円	
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
(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。				○
ウ 情報公開の実施状況 ㈱オオケン情報管理規程を作成し、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。				○
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、緊急事態対応マニュアルを整備し、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） 5人 (イ) 職員研修の実施状況 a 安全衛生研修（6月28日）、ISO情報セキュリティ研修（9月8日） b 職員全員で月1回の定例会議を行い、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28年度の状況				市の評価	特記事項
ア 利用者数等 交流施設利用者数				A	
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)		
7万6,000人	7万7,501人	1,501人	102.0%		
※ 前年度実績 7万5,074人 (増減率3.2%) (参考)					
居住施設入居率					
目標入居率 (ア)	入居率実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)		
94.0%	94.0%	0.0%	100.0%		
※ 前年度実績 96.0% (2.0%減)					
イ 利用促進策等の実施状況 (ア) 広報等の充実					
a 交流施設について 行案内チラシやニュースレターの配布、フェイスブックを活用した情報発信を積極的に行っているほか、市民参加型の新規イベントを企画・開催し、利用促進を行っている。					
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。					
(イ) 指定管理者の提案による取組					
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。					
b 開館日の拡大及び周知 祝日の開館を開始し、周知活動を行っている。					
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。					

※ 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
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162件)では、サービス内容などの満足度については、満足が94.9%、不満が0.6%であった。	A	

6 評価

区 分	市の 評価	特記事項
評価（5段階評価）	5	<p>定期利用団体や地域団体等に対し、積極的に助言や提案を行ったほか、市民参加型の新規イベントを企画・開催するなどにより、利用促進を行った結果、利用者数は増加し、目標利用者数を上回っている。また、居住留学生を対象とした事業も充実した内容となっている。</p> <p>さらに、利用者のアンケートによる市民の満足度も高く、今後も引き続き適切な管理運営を行うよう指示した。</p>
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	A	
利用者の満足度	A	