

広島市留学生会館指定管理者の業務実施状況（平成29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30年1月16日（火）及び平成30年3月23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29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、屋内消火栓設備、誘導灯及び誘導標識、防排煙設備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29年度の状況				市の評価
(2) 指定管理料等の収支状況				○
ア 平成29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 「広島市留学生会館情報公開規程」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） 7人 (イ) 職員研修の実施状況 a ISO内部監査員研修（5月11日）、安全衛生研修（6月20日、9月22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29年度の状況	市の評価	特記事項																
<p>ア 利用者数等</p> <p>(7) 交流施設利用者数</p> <table border="1" data-bbox="284 277 1007 461"> <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>8万人</td> <td>7万7,154人</td> <td>2,846人</td> <td>96.4%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 前年度実績 7万7,501人 (増減率△0.4%減)</p> <p>(イ) 居住施設入居率</p> <table border="1" data-bbox="284 539 1007 723"> <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>94.0%</td> <td>94.0%</td> <td>0.0%</td> <td>100.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 前年度実績 94.0% (増減率0%)</p> <p>イ 利用促進策等の実施状況</p> <p>(7) 広報等の充実</p> <p>a 交流施設について 行事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。</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) 指定管理者の提案による新たな取組</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 開館日の拡大及び周知 祝日の開館を開始し、周知活動を行っている。</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。</p>	目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)	8万人	7万7,154人	2,846人	96.4%	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%	C	<p>イベント周知の強化により、前年度に比べて2階ホール、研修室・調理室の利用者数は増加したものの、1階交流ラウンジの利用者数が減少したことにより、数値目標を達成できなかった。</p> <p>今後は、ホームページ、SNSに加え、Eメールを利用してイベント情報をより幅広い層へ告知するとともに、交流ラウンジを利用する指定管理者主催事業をより集客力あるものに改善することや展示会等のイベント誘致を行うなど、より一層利用促進を図るよう指導した。</p>
目標利用者数 (ア)	利用者数実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	達成率 (イ) / (ア)															
8万人	7万7,154人	2,846人	96.4%															
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%															

※ 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299件）では、サービス内容などの満足度については、満足が84.7%、不満が0.2%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）	3	施設の利用状況について、1階交流ラウンジの利用者数が減少したことにより、数値目標を達成できなかった。また、前年度実績も下回った。 今後は、ホームページ、SNSに加え、Eメールを利用してイベント情報をより幅広い層へ告知するとともに、交流ラウンジを利用する指定管理者主催事業をより集客力あるものに改善することや展示会等のイベント誘致を行うなど、より一層利用促進を図るよう指導した。
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	C	
利用者の満足度	A	