

【広島国際交流会館の管理・運營業務】

民間事業者による対象公共サービスの実施状況

(独)日本学生支援機構
平成23年5月31日

1 対象公共サービスの内容

外国人留学生に対して生活及び居住の場を提供することによりその勉学その他学生生活を支援するとともに、入居学生その他の学生と、地域住民等との交流事業等を実施することにより、学生、地域住民等の国際理解の発展、相互交流に資することを目的として設置された、広島国際交流会館の管理・運営に係る業務

2 確保すべき対象公共サービスの質の確保の状況

実施期間	平成22年4月～平成23年3月	
実施民間事業者名	広島国際交流会館管理・運營業務共同事業体	
	確保すべき対象公共サービスの質	実績
アンケートによる満足度調査	入居者及び各種催事の参加者を対象としたアンケートにおいて、全ての項目(入居者:9項目、催事参加者:2項目)に対し、80%以上の回答者から「満足」、「やや満足」の回答を得る。	入居者:90.9%～100% 催事:100% (別紙参照)

(注記事項)

- 1 入居者に対するアンケートは、6月及び12月に入居者全員を対象として実施するとともに、退去する者に対してもその都度実施した(入居者102名(退去者24名含む)に配布し、96名分を回収)。
- 2 各種催事参加者に対するアンケートは、4回開催した催事終了後、それぞれ参加者全員を対象に実施した(参加者102名に配布し、102名分を回収)。

3 対象公共サービスの実施に要した経費

実施期間	平成22年4月～平成23年3月	
実施民間事業者名	広島国際交流会館管理・運營業務共同事業体	
支払額		22,236,001円
(参考)落札金額(税抜)	(3か年分)	63,531,432円

【広島国際交流会館の管理・運営業務】

会計法令に基づく監督・検査の状況

(独)日本学生支援機構
平成23年5月31日

1 対象公共サービスの内容

外国人留学生に対して生活及び居住の場を提供することによりその勉学その他学生生活を支援するとともに、入居学生その他の学生と、地域住民等との交流事業等を実施することにより、学生、地域住民等の国際理解の発展、相互交流に資することを目的として設置された、広島国際交流会館の管理・運営に係る業務

2 監督・検査の状況

実施期間	平成22年4月～平成23年3月
実施民間事業者名	広島国際交流会館管理・運営業務共同事業体
監督・検査の状況	契約及び実施要項において定めた事項について、適切な事務処理が行われているか、会計法令に照らして監督・検査を実施したところ、契約の解除や公共サービス改革法に基づく罰則に該当の適用となるような事項はなかった。

(注記事項)

別紙 アンケートによる満足度調査（広島国際交流会館）

1. 入居者満足度調査

平成22年度

① 6月調査

(イ)実施時期；平成22年6月10日～18日

(ロ)回収率；100%（回答者55人/対象者55人）

設 問	満足		不満足		満足度
	満足	やや満足	やや不満足	不満足	
入居時に行われる入居期間、入居費、使用料、会館規則、生活上の注意事項等についての説明は分かりやすかったですか。	43	9	3	0	95%
会館スタッフ（名札ストラップが赤色の者。警備員、清掃員を除く。以下同じ。）の日常の対応（生活指導、宅配便の取り次ぎ、入居者からの意見への対応、病気時の対応等）はいかがですか。	47	7	1	0	98%
入居者の様々な生活習慣・宗教・文化的背景に対する会館スタッフの配慮はいかがですか。	44	11	0	0	100%
会館スタッフのオリエンテーション・消防訓練での対応はいかがですか。	47	7	0	0	100%
使用料、光熱水料等の請求・督促は適切に行われていますか。	42	12	1	0	98%
共用施設の付属品・備品等（蛍光灯、新聞、2Fトイレトペーパー、貸出品等）は適切に整備されていますか。	43	11	0	1	98%
駐輪場の管理状況はいかがですか。	46	8	1	0	98%
共用施設（調理室、食事室、洗濯室、廊下等）は清掃が行き届いていますか。	39	11	5	0	91%
警備員の対応はいかがですか。	39	13	2	1	95%

※回答者55人中、18人の退館者を含む。

② 12月調査

(イ)実施時期；平成22年12月1日～20日

(ロ)回収率；87%（回答者41人/対象者47人）

設 問	満足		不満足		満足度
	満足	やや満足	やや不満足	不満足	
入居時に行われる入居期間、入居費、使用料、会館規則、生活上の注意事項等についての説明は分かりやすかったですか。	32	8	1	0	98%
会館スタッフ（名札ストラップが赤色の者。警備員、清掃員を除く。以下同じ。）の日常の対応（生活指導、宅配便の取り次ぎ、入居者からの意見への対応、病気時の対応等）はいかがですか。	35	6	0	0	100%
入居者の様々な生活習慣・宗教・文化的背景に対する会館スタッフの配慮はいかがですか。	32	9	0	0	100%
会館スタッフのオリエンテーション・消防訓練での対応はいかがですか。	33	7	0	0	100%
使用料、光熱水料等の請求・督促は適切に行われていますか。	35	6	0	0	100%
共用施設の付属品・備品等（蛍光灯、新聞、2Fトイレトペーパー、貸出品等）は適切に整備されていますか。	37	4	0	0	100%
駐輪場の管理状況はいかがですか。	34	5	2	0	95%
共用施設（調理室、食事室、洗濯室、廊下等）は清掃が行き届いていますか。	30	10	1	0	98%
警備員の対応はいかがですか。	32	9	0	0	100%

※回答者41人中、6人の退館者を含む。

2. 催事満足度調査（各種催事後に実施）

平成22年度

①春のウエルカムパーティー

(イ) 実施時期；平成22年4月6日

(ロ) 回収率；100%（回答者29人/参加者29人）

設 問	満足		不満足		満足度
	満足	やや満足	やや不満足	不満足	
開催にあたっての事前の館内への広報・周知はいかがでしたか。	25	4	0	0	100%
今回の催事全体を通して、会館スタッフ（名札ストラップが赤色の者）の対応はいかがでしたか。	27	2	0	0	100%

②秋のウエルカムパーティー

(イ) 実施時期；平成22年10月2日

(ロ) 回収率；100%（回答者29人/参加者29人）

設 問	満足		不満足		満足度
	満足	やや満足	やや不満足	不満足	
開催にあたっての事前の館内への広報・周知はいかがでしたか。	26	3	0	0	100%
今回の催事全体を通して、会館スタッフ（名札ストラップが赤色の者）の対応はいかがでしたか。	27	2	0	0	100%

③会館祭

(イ) 実施時期；平成22年12月11日

(ロ) 回収率；100%（回答者29人/参加者29人）

設 問	満足		不満足		満足度
	満足	やや満足	やや不満足	不満足	
開催にあたっての事前の館内への広報・周知はいかがでしたか。	28	1	0	0	100%
今回の催事全体を通して、会館スタッフ（名札ストラップが赤色の者）の対応はいかがでしたか。	29	0	0	0	100%

④餅つき大会

(イ) 実施時期；平成23年1月8日

(ロ) 回収率；100%（回答者15人/参加者15人）

設 問	満足		不満足		満足度
	満足	やや満足	やや不満足	不満足	
開催にあたっての事前の館内への広報・周知はいかがでしたか。	13	2	0	0	100%
今回の催事全体を通して、会館スタッフ（名札ストラップが赤色の者）の対応はいかがでしたか。	14	1	0	0	100%

管理・運營業務に係る収入支出経費

1. 業務委託期間:

平成20年4月1日～平成23年3月31日(3年間)

2. 実施民間事業者名:

広島国際交流会館管理・運營業務共同事業体

[構成事業者:財団法人日本国際教育支援協会(代表者)、東宝ビル管理株式会社]

3. 契約金額:

66,708,003円(税込み)

※契約金額は、業務委託期間(平成20年4月1日～平成23年3月31日)の3年間分の額

4. 実施民間事業者における収入・支出経費:

平成22年度分(平成22年4月1日～平成23年3月31日)

(1)収入	<u>22,240,040 円</u>
(内訳)	
受託収入(※)	22,236,001 円
雑収入	4,039 円
(2)支出	<u>22,642,750 円</u>
(内訳)	
人件費	10,275,428 円
物件費	8,984,565 円
消耗品費	91,665 円
通信運搬費	125,941 円
雑役務費	8,598,066 円
雑費	168,893 円
一般管理費	3,382,757 円

(※) 受託収入は、(独)日本学生支援機構から実施民間事業者への支払額を示す。