

【兵庫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24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、兵庫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23年4月～平成24年3月	
実施民間事業者名	日本管財株式会社	
	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:10項目、催事参加者:3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:92%～99% 催事:89%～100% (別紙参照)
入居率	各月10日現在の入居者数に基づく入居率について、年間平均89%を達成する。	年間平均入居率:64.2%
共用施設の一時利用に係る施設稼働率	施設稼働率について、共用施設(多目的ホール、研修室1、研修室2及び研修室3)においては年間平均50%、多目的ホールにおいては年間31%を達成する。	年間施設稼働率平均:48.2% 多目的ホールに係る年間施設稼働率:30.1%
さらなる効果的・効率的業務運営に係る提案	さらなる効果的・効率的業務運営に係る提案を年度内一回以上行う。	施設利用者の満足度向上や新規利用者の増加等を図るため、飲食許可の範囲を全貸出施設に拡大した。

(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(入居者延べ414名(退去者150名含む)に配布し、371名分を回収)。
- 2 各種催事参加者に対するアンケートは、9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279名に配布し、257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23年4月～平成24年3月	
実施民間事業者名	日本管財株式会社	
支払額		44,219,574円
(参考)落札金額(税抜)	(3か年分)	126,341,640円

【兵庫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24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、兵庫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23年4月～平成24年3月
実施民間事業者名	日本管財株式会社
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（兵庫国際交流会館）

1. 入居者満足度調査（入居者全員（6月、12月）及び退館者（随時）を対象に実施）

【平成23年6月調査】

（1）実施時期；平成23年6月1日～20日

（2）回収率；89.9%（回答者213人/対象者237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。	157	47	6	2	96%
RA・カウンセラーの日常生活におけるサポートはいかがですか。	133	69	7	2	96%
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。	186	23	2	1	99%
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。	162	43	5	1	97%
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。	155	49	4	1	98%
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。	148	57	4	1	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。	143	58	10	1	95%
駐輪場の管理状況はいかがですか。	142	59	4	1	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。	132	63	13	5	92%
警備員の対応はいかがですか。	162	48	2	1	99%

※回答者213人中、93人の退館者を含む。

【平成23年12月調査】

（1）実施時期；平成23年12月1日～20日

（2）回収率；89.3%（回答者158人/対象者177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。	134	20	2	2	97%
RA・カウンセラーの日常生活におけるサポートはいかがですか。	106	42	6	1	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。	138	16	1	1	99%
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。	128	26	2	2	97%
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。	128	23	0	2	99%
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。	118	36	2	1	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。	126	27	3	1	97%
駐輪場の管理状況はいかがですか。	112	34	2	2	97%
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。	110	36	11	0	93%
警備員の対応はいかがですか。	142	12	1	2	98%

※回答者158人中、40人の退館者を含む。

2. 催事満足度調査（各種催事後に実施）

①春のウエルカムパーティー

(1) 実施時期；平成23年4月7日

(2) 回収率；82%（回答者45人/参加者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	
全体の企画・構成についてはいかがでしたか。	27	10	0	0	100%
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。	29	13	3	0	93%
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。	38	7	0	0	100%

②秋のウエルカムパーティー

(1) 実施時期；平成23年10月13日

(2) 回収率；92%（回答者89人/参加者97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	
全体の企画・構成についてはいかがでしたか。	68	21	0	0	100%
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。	59	25	5	0	94%
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。	77	12	0	0	100%

③姫路で学ぶ 城と食の日本文化

(1) 実施時期；平成23年5月21日

(2) 回収率；100%（回答者33人/参加者33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	
全体の企画・構成についてはいかがでしたか。	24	9	0	0	100%
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。	22	10	1	0	97%
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。	25	8	0	0	100%

④兵庫県立鳴尾高等学校 国際交流会

(1) 実施時期；平成23年7月14日

(2) 回収率；100%（回答者4人/参加者4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	
全体の企画・構成についてはいかがでしたか。	4	0	0	0	100%
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。	4	0	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。	4	0	0	0	100%

⑤日本の夏を楽しもう（浴衣と流しそうめんとゆうた's Live）

(1) 実施時期；平成23年8月6日

(2) 回収率；100%（回答者27人/参加者27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	
全体の企画・構成についてはいかがでしたか。	25	2	0	0	100%
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。	22	5	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。	25	2	0	0	100%

⑥兵庫県立兵庫高等学校インターナショナルデー

(1) 実施時期；平成23年12月21日

(2) 回収率；100% (回答者9人/参加者9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	
全体の企画・構成についてはいかがでしたか。	8	1	0	0	100%
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。	6	2	1	0	89%
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。	6	3	0	0	100%

⑦兵庫県立尼崎小田高等学校 文化交流会

(1) 実施時期；平成23年11月8日

(2) 回収率；100% (回答者8人/参加者8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	
全体の企画・構成についてはいかがでしたか。	5	3	0	0	100%
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。	4	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。	5	3	0	0	100%

⑧もちつき大会

(1) 実施時期；平成23年12月7日

(2) 回収率；86% (回答者25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	
全体の企画・構成についてはいかがでしたか。	22	3	0	0	100%
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。	18	6	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。	22	2	1	0	96%

⑨災害時の調理実習と明石魚の棚市場散策

(1) 実施時期；平成24年1月14日

(2) 回収率；100% (回答者17人/参加者17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	
全体の企画・構成についてはいかがでしたか。	13	4	0	0	100%
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。	14	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。	17	0	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22年4月1日～平成24年3月31日(2年間)

※「公共サービス改革基本方針」改定(平成23年7月15日閣議決定)等に基づき、実施民間事業者との契約変更により、業務委託期間の終期を平成24年3月31日に変更している。

2. 実施民間事業者名:

日本管財株式会社

3. 契約金額:

88,439,148円(税込み)

※契約金額は、業務委託期間(平成22年4月1日～平成24年3月31日)の2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23年度分(平成23年4月1日～平成24年3月31日)

(1)収入	<u>44,219,574 円</u>
(内訳)	
受託収入(※)	44,219,574 円
雑収入	0 円
(2)支出	<u>44,202,497 円</u>
(内訳)	
人件費	18,946,500 円
物件費	21,237,589 円
消耗品費	423,925 円
通信運搬費	224,224 円
雑役務費	18,913,345 円
雑費	1,676,095 円
一般管理費	4,018,408 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。