

平成 23 年 5 月 31 日
独立行政法人日本学生支援機構

民間競争入札実施事業
大阪第二国際交流会館の管理・運営業務の実施状況について
(平成 21 年度及び 22 年度)

I 事業の概要

1. 委託業務内容
大阪第二国際交流会館の管理・運営業務
2. 業務委託期間
平成 21 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日
3. 受託事業者
大阪第二国際交流会館管理・運営業務共同事業体
〔構成員〕
財団法人日本国際教育支援協会（代表者）
伸和サービス株式会社

II 確保されるべき質の達成状況、管理・運営業務の実施状況及び評価 (平成 21 年度及び 22 年度)

1. アンケートによる満足度調査
 - (1) 測定指標
各年の 6 月及び 12 月に入居者全員に対して機構が行う「入居者満足度アンケート調査」及び退去する者に対して機構が行う同様の調査において、機構が指定する全ての質問項目に対し、80%以上の回答者から「満足」、「やや満足」の回答を得ることとする。
また、ウェルカムパーティー等の各種催事実施後に機構が行う当該催事についての満足度調査において、機構が指定する全ての質問項目に対し、80%以上の回答者から「満足」、「やや満足」の回答を得ることとする。
 - (2) アンケート結果
平成 21 年度及び平成 22 年度におけるアンケートによる満足度調査の結果は、入居者満足度調査、催事満足度調査ともに確保されるべき質を上回っており、評価できる。
また、平成 21 年度及び平成 22 年度における入居者満足度調査の

結果について、平成20年度における満足度調査の結果と比べて高い満足度を得ていることから、入居者に対するサービスの質の向上が図られており、評価できる。

※入居者満足度調査及び催事満足度調査の結果については、別紙1「アンケートによる満足度調査（大阪第二国際交流会館）」のとおり。また、他の同規模の国際交流会館における入居者満足度調査との比較については、別紙2「機構が保有する他の同規模の国際交流会館におけるアンケート調査結果」とおり。

2. さらなる効果的・効率的業務運営に係る提案

(1) さらなる効果的・効率的業務運営に係る提案

平成21年度においては、空室期間が1ヶ月以上の居室に新たに学生が入居する場合、入居直前に、居室の簡易再清掃を実施したい旨の提案があった。

また、平成22年度においては、平成22年5月に実施した害虫駆除の作業報告書で害虫の発生原因となる可能性を指摘された箇所（4階調理室の電子レンジ下の床面）について、月に1回、清掃を実施したい旨の提案があった。

(2) 提案を踏まえた改善状況

平成21年度における提案を実施した結果、空室期間に関わらず、新規入居者に提供する居室に係る環境衛生について一定の質を維持することができ、評価できる。また、平成22年度においては、当該提案を実施した結果、4階調理室における害虫の発生を防ぐことができた。

このことに伴い、平成22年6月実施の入居者満足度アンケートにおいて共用施設の清掃の項目について「満足」「やや満足」と回答した者は89%に留まり機構が指定する質問項目の中で唯一9割を下回っていたところ、平成22年12月実施の入居者満足度アンケートの同項目では「満足」「やや満足」と回答した者は92%に増加した結果、機構が指定する全ての質問項目で9割を超える結果となっており、評価できる。

3. 管理・運営業務の実施状況

(1) 厚生補導業務

入居者の受入事務及び退去者の退去手続き事務・簡易な清掃等厚生補導業務について、従来より実施してきた内容または水準を守り、退去が生じた居室について、適切に退去後の居室清掃業務、新規入居者の受入れを行っており、評価できる。

なお、平成21年度及び平成22年度における入居者数、退去者数および入居率並びに退去後の居室清掃業務における実施戸数は以下のとおり。

① 入居者数、退去者数及び入居率

	21年度	22年度
入居者	27人 (27人)	23人 (29人)
退去者	24人 (21人)	26人 (30人)
入居率	88.3%	91.5%

(注) 入居率は各月10日時点で算出した人数を示している。また、括弧内の人数は、各年度(4月1日～翌3月31日)における入居者又は退去者の累計人数を示している。

② 退去後の居室清掃業務における実施戸数

	21年度	22年度
退去後清掃業務	21件	30件

退去者数に基づき適切に清掃業務が実施されている。

(2) 会計業務

入居費、使用料(館費)及び光熱水費等(以下、「使用料(館費)等」という。)の請求手続等会計業務について、従来より実施してきた内容または水準を守り、毎月1回請求手続を行い、銀行振替が確認できない者に対しては督促を実施し、遅滞なく使用料(館費)等が回収されており、評価できる。

なお、入居者個人に係る銀行口座の残高不足により、使用料(館費)等の振替ができなかった場合においても、滞納の状況に応じて督促を実施し、確実に回収されている。

平成21年度及び平成22年度における居室使用料等の請求、督促及び回収状況は以下のとおり。

居室使用料等の請求、督促及び回収状況(件数、金額)

	21年度	22年度
請求件数	589件	570件
請求金額	21,989,460円	21,575,392円
督促件数	142件	172件
督促金額	7,222,665円	7,753,683円
回収件数	347件	377件
回収金額	15,408,541円	15,962,044円

(注) 使用料(館費)等の請求について

- ・請求件数、請求金額…当月分の使用料(館費)等及び前月までの未回収分使用料(館費)等について、請求を行った件数及び金額を示している。なお、使用料(館費)等の徴収は、入居者個人の銀行口座からの引き落とし等により行っている。

- ・督促件数、督促金額…請求を行った件数・金額のうち、入居者個人に係る銀行口座の残高不足のために振替不能だったもの等について、再請求を行った結果、回収された件数及び金額を示している。なお、再請求を行った結果、回収されなかったものについては、前月までの未回収分として翌月分の使用料（館費）と合わせて、請求されることになる。
- ・回収件数、回収金額…請求を行った結果、回収された使用料（館費）等の件数及び金額を示している。

(3) 施設管理業務

清掃業務、警備業務及び設備点検等施設管理業務について、従来より実施してきた内容または水準を守り、適切に実施されており、評価できる。

なお、平成21年度及び平成22年度における共用部分の日常及び定期清掃業務における実施回数、警備業務における巡回回数及び延べ時間数及び設備運転保守管理業務における設備点検回数は以下のとおり。

① 共用部分の日常及び定期清掃業務における実施回数

	21年度	22年度
日常清掃業務	48,717回	48,932回
定期清掃業務	310回	310回

実施要項に定められた水準を維持しており、適切に実施されている。

② 警備業務における巡回回数及び延べ時間数

	21年度	22年度
巡回回数	1,341回	1,339回
延べ時間数	353.56時間	352.01時間

○ 実施要項に定められた巡回回数

- ・月曜日～金曜日 夜間3回
(平成21年度：242日、平成22年度：243日)
- ・土・日曜日、祝日 昼夜計5回
(平成21年度：117日、平成22年度：116日)
- ・年末・年始（12月29日～1月3日） 昼夜計5回
(平成21年度：6日、平成22年度：6日)

平成19年度において実施した警備の巡回回数1,340回（平日245日×3回、土・日曜日、祝日及び年末年始121日×5回）の水準を維持している。

なお、平成21年度は祝日が1日多いため、巡回回数が平成22年度よりも2回多くなっている。

③ 設備運転保守管理業務における設備点検回数

	21年度	22年度
防災設備機器保守点検業務	3回	3回
受水槽清掃及び保守管理業務	2回	2回
空調設備機器保守点検業務	15回	15回
エレベーター保守点検業務	17回	17回
特殊建築物定期検査業務	1回	1回
コンピュータシステム保守管理業務	2回	1回
加圧給水ポンプユニット点検業務	1回	1回

○ 実施要項に定められた回数

- ・ 防災設備機器保守点検業務〔計2回+都度〕
 - 機器点検 年 1回 (法定点検)
 - 総合点検 年 1回 (法定点検)
 - 防火管理業務 都度 (自主点検)
- ・ 受水槽清掃及び保守管理業務〔計2回〕
 - 槽内・外清掃、槽内沈殿物除去 年 1回 (自主点検)
 - 水質検査 年 1回 (自主点検)
- ・ 空調設備機器保守点検業務〔計15回〕
 - 総合外観点検 年 3回 (自主点検)
 - 運転状況点検及び調整 年 3回 (自主点検)
 - 空調機フィルター洗浄 年 3回 (自主点検)
 - 空調給気・排気口・換気扇グリル清掃 年 3回 (自主点検)
 - その他付属機器の点検・整備 年 3回 (自主点検)
- ・ エレベーター保守点検業務〔計17回〕
 - メーカーによる点検・整備(遠隔) 年 12回 (自主点検)
 - メーカーによる点検・整備(人的) 年 4回 (自主点検)
 - 建築基準法に基づく定期検査立会い 年 1回 (法定点検)
- ・ 特殊建築物定期検査〔計1回+3年に1回〕
 - 特殊建築物定期検査(建築設備) 年 1回 (法定点検)
 - 特殊建築物定期検査(建築物) 3年に1回 (法定点検)

※平成23年度実施予定
- ・ コンピュータシステム保守管理業務〔計1回+都度〕
 - メーカーによる機器保守点検・整備 年 1回 (自主点検)
 - 故障修理点検 都度 (自主点検)
 - 使用料請求出納処理の運用上に関する対応 都度 (自主点検)
- ・ 加圧給水ポンプユニット点検業務〔計1回〕
 - 定期点検 年 1回 (自主点検)

実施要項で定めた設備運転保守管理業務の実施水準を維持している。

なお、平成21年度においては、館費請求システムの修正を行ったことから、コンピュータシステム保守管理業務が平成22年度よりも1回多くなっている。

※各業務の詳細は別紙3-1「管理・運営業務の実施結果（21年度分）（大阪第二国際交流会館）」及び別紙3-2「管理・運営業務の実施結果（22年度分）（大阪第二国際交流会館）」のとおり

4. 評価

平成21年度及び平成22年度におけるアンケートによる満足度調査の結果は、入居者満足度調査、催事満足度調査ともに確保されるべき質を上回っており、評価できる。

また、管理・運営業務の実施状況について、従来より実施してきた内容または水準を守り、適切に業務が行われており、評価できる。

なお、業務の実施に当たっては、受託事業者と締結した業務委託契約書に基づき、受託事業者において個人情報の安全で適切な管理を行っており、評価できる。

Ⅲ 実施経費の状況及び評価（平成21年度及び22年度）

1. 対象公共サービスの実施に要した経費

〔平成21年度〕21, 127, 050円（税込）

〔平成22年度〕21, 127, 050円（税込）

※落札額（平成21～23年度）63, 381, 150円（税込）の
1年度あたりの金額

2. 従来の実施に要した経費との比較

（1）平成19年度実施経費

26, 796, 326円（税込）

（2）平成19年度との比較による経費削減効果

26, 796, 326円 - 21, 127, 050円

= 5, 669, 276円

3. 評価

年間5, 669, 276円の経費節減が図られ、効率的に業務が実施された。

IV 評価委員会への報告内容及び評価委員会での意見

1. 報告内容

民間事業者による対象公共サービスの実施状況等

2. 意見等

○アンケート調査については高い満足度を得ており評価できる。さらなる効果的・効率的業務運営に係る提案については実施された結果満足度が上がるなど効果があったと考えられる。また、会計業務についても適切に実施されており、経費の削減もなされていることから、民間事業者に管理・運営業務を委託したことについては、大きな成果がみられたと考えられる。

○アンケート調査の結果は確保されるべき質を十分に満たしているが、質問項目「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」については、満足を得られなかった回答者が若干おり、宿舎入居における契約という観点を踏まえると、入居者全員から満足が得られるよう改善に向けた取組が望まれる。

別紙1 アンケートによる満足度調査（大阪第二国際交流会館）

1. 入居者満足度調査

平成21年度通算

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。	44	20	5	2	90%
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。	44	22	4	1	93%
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。	43	23	1	3	94%
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。	51	18	0	1	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。	46	22	2	1	96%
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。	49	19	2	1	96%
駐輪場の管理状況はいかがですか。	51	16	2	1	96%
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。	44	21	4	2	92%
警備員の対応はいかがですか。	47	18	3	3	92%

平成22年度通算

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。	58	17	3	3	93%
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。	56	20	3	2	94%
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。	59	18	3	3	93%
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。	61	20	0	2	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。	60	20	1	2	96%
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。	59	19	1	3	95%
駐輪場の管理状況はいかがですか。	64	14	2	3	94%
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。	57	18	5	3	90%
警備員の対応はいかがですか。	64	13	3	3	93%

(1) 平成21年度

6月調査

(イ)実施時期；平成21年6月30日～7月8日

(ロ)回収率；91% (回答者31人/対象者34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。	18	9	4	0	87%
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。	19	10	2	0	94%
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。	20	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。	22	9	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。	18	13	0	0	100%
共用施設の付属品・備品等（蛍光灯、新聞、2Fトイレトーパー、貸出品等）は適切に整備されていますか。	20	10	1	0	97%
駐輪場の管理状況はいかがですか。	22	8	1	0	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。	20	8	2	1	90%
警備員の対応はいかがですか。	21	8	1	1	94%

12月調査

(イ)実施時期；平成21年12月1日～18日

(ロ)回収率；93% (回答者40人/対象者43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。	26	11	1	2	93%
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。	25	12	2	1	93%
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。	23	12	1	3	90%
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。	29	9	0	1	97%
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。	28	9	2	1	93%
共用施設の付属品・備品等（蛍光灯、新聞、2Fトイレトーパー、貸出品等）は適切に整備されていますか。	29	9	1	1	95%
駐輪場の管理状況はいかがですか。	29	8	1	1	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。	24	13	2	1	93%
警備員の対応はいかがですか。	26	10	2	2	90%

回答者40人中、6人の退館者を含む。

(2) 平成22年度

6月調査

(イ)実施時期；平成22年6月1日～30日

(ロ)回収率；92%（回答者47人/対象者51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	9	2	2	91%
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。	28	14	3	1	91%
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	11	2	2	91%
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。	32	14	0	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。	31	14	1	1	96%
共用施設の付属品・備品等（蛍光灯、新聞、2Fトイレトーパー、貸出品等）は適切に整備されていますか。	30	14	1	2	94%
駐輪場の管理状況はいかがですか。	38	7	0	2	96%
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。	34	8	4	1	89%
警備員の対応はいかがですか。	34	9	2	2	91%

回答者47人中、15人の退館者を含む。

12月調査

(イ)実施時期；平成22年12月1日～20日

(ロ)回収率；86%（回答者36人/対象者42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。	26	8	1	1	94%
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。	28	6	0	1	97%
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。	27	7	1	1	94%
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。	29	6	0	1	97%
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。	29	6	0	1	97%
共用施設の付属品・備品等（蛍光灯、新聞、2Fトイレトーパー、貸出品等）は適切に整備されていますか。	29	5	0	1	97%
駐輪場の管理状況はいかがですか。	26	7	2	1	92%
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。	23	10	1	2	92%
警備員の対応はいかがですか。	30	4	1	1	94%

2. 催事満足度調査（各種催事後に実施）

(1) 平成21年度

年度通算

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。	36	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。	34	4	0	0	100%

春のウエルカムパーティー

(イ) 実施時期；平成21年4月27日

(ロ) 回収率；100%（回答者23人/参加者23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。	22	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。	20	3	0	0	100%

秋のウエルカムパーティー

(イ) 実施時期；平成21年12月4日

(ロ) 回収率；54%（回答者15人/参加者28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。	14	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。	14	1	0	0	100%

(2) 平成22年度

年度通算

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。	33	0	1	1	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。	29	4	2	0	94%

春のウエルカムパーティー

(イ) 実施時期；平成22年4月23日

(ロ) 回収率；90%（回答者18人/参加者20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。	17	0	1	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。	13	4	1	0	94%

秋のウエルカムパーティー

(イ) 実施時期；平成22年12月7日

(ロ) 回収率；89%（回答者17人/参加者19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。	16	0	0	1	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。	16	0	1	0	94%

【参考】平成20年度 入居者満足度調査

(イ)実施時期；平成20年12月1日～19日

(ロ)回収率；95%（回答者37人/対象者39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	
会館での生活全般について	26	10	1	0	97%
スタッフ等の対応について（職員、警備員、施設管理員、清掃員、カウンセラー、RA等）	27	7	3	0	92%
日常生活におけるサポートについて（相談、カウンセリング、RA、ボランティア等）	26	10	1	0	97%
交流活動、交流イベントについて（年間回数及び内容等）	21	14	1	1	95%
共用施設について（自炊室 体育室、トレーニングルーム、調理実習室等）	19	12	4	2	84%
会館や居室の安全性について（セキュリティーシステム、警備体制等）	26	9	1	1	95%

平成20年度における入居者満足度調査については、年に1度（12月）のみ実施している。

上記については、平成21年度及び平成22年度における入居者満足度調査の調査項目に対応した調査項目のみ記載している。

機構が保有する他の同規模の国際交流会館におけるアンケート調査結果

網掛け部分は、大阪第二国際交流会館における入居者満足度調査のうち、確保されるべき質として設定されている調査項目である。

【平成21年6月】

	Q1 居室について	Q2 家賃について	Q3 共用施設の設備について	Q4 入居時に行われる説明について	Q5 RA、カウンセラーの日常生活でのサポートについて	Q6 会館職員の日常の対応について	Q7 入居者の様々な生活習慣・宗教・文化的背景に対する会館職員の配慮について	Q8 オリエンテーション、消防訓練での会館職員の対応について	Q9 使用料、光熱水料等の請求・督促について	Q10 共用施設の付属品・備品の整備について	Q11 駐輪場の管理状況について	Q12 共用施設の清掃について	Q13 警備員の対応について	Q14 会館での生活全般について
大阪第二	28 90.3	25 80.6	24 77.4	27 87.1	30 96.8	29 93.5	31 100.0	31 100.0	31 100.0	30 96.8	30 96.8	28 90.3	29 93.5	29 93.5

仙台第二	59 89.4	54 81.8	51 82.3	64 97.0	61 93.8	66 100.0	66 100.0	61 95.3	63 96.9	61 98.4	57 87.7	59 92.2	64 98.5	63 95.5
------	------------	------------	------------	------------	------------	-------------	-------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

	Q1 居室について	Q2 家賃について	Q3 共用施設の設備について	Q5 入居時に行われる説明について	Q7 日常生活におけるサポートについて	Q8 スタッフ等の対応について	Q9 入居者の様々な生活習慣・宗教・文化的背景に対する会館職員の配慮について	Q10 オリエンテーション、消防訓練での会館職員の対応について	Q11 使用料、光熱水料等の請求・督促について	Q12 共用施設の付属品・備品の整備について	Q13 駐輪場の管理状況について	Q14 共用施設の清掃について	Q15 警備員の対応について	Q16 会館での生活全般について
広島 (市場化テスト対象会館)	60 96.8	57 91.9	55 88.7	60 96.8	56 94.9	62 100.0	59 95.2	61 98.4	60 96.8	59 95.2	62 100.0	53 85.5	60 96.8	62 100.0

広島国際交流会館は、平成20年度から市場化テストを実施している。

広島国際交流会館における入居者満足度調査の調査項目については、大阪第二国際交流会館における入居者満足度調査の調査項目と対応させている。

[平成21年12月]

	Q1 居室について	Q2 家賃について	Q3 共用施設の設備について	Q4 入居時に行われる説明について	Q5 RA、カウンセラーの日常生活でのサポートについて	Q6 会館職員の日常の対応について	Q7 入居者の様々な生活習慣・宗教・文化的背景に対する会館職員の配慮について	Q8 オリエンテーション、消防訓練での会館職員の対応について	Q9 使用料、光熱水料等の請求・督促について	Q10 共用施設の付属品・備品の整備について	Q11 駐輪場の管理状況について	Q12 共用施設の清掃について	Q13 警備員の対応について	Q14 会館での生活全般について
大阪第二	37 92.5	37 92.5	32 82.1	37 92.5	34 89.5	37 92.5	35 89.7	38 97.4	37 92.5	38 95.0	37 94.9	37 92.5	36 90.0	39 97.5

仙台第二	47 79.7	52 88.1	43 75.4	55 94.8	50 87.7	55 93.2	54 91.5	53 91.4	54 91.5	52 91.2	47 87.0	55 93.2	57 96.6	55 93.2
------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

	Q1 居室について	Q2 家賃について	Q3 共用施設の設備について	Q5 入居時に行われる説明について	Q7 日常生活におけるサポートについて	Q8 スタッフ等の対応について	Q9 入居者の様々な生活習慣・宗教・文化的背景に対する会館職員の配慮について	Q10 オリエンテーション、消防訓練での会館職員の対応について	Q11 使用料、光熱水料等の請求・督促について	Q12 共用施設の付属品・備品の整備について	Q13 駐輪場の管理状況について	Q14 共用施設の清掃について	Q15 警備員の対応について	Q16 会館での生活全般について
広島 (市場化テスト対象会館)	49 98.0	47 94.0	43 86.0	50 100.0	48 96.0	50 100.0	50 100.0	50 100.0	50 100.0	49 98.0	50 100.0	46 93.9	48 96.0	50 100.0

広島国際交流会館は、平成20年度から市場化テストを実施している。

広島国際交流会館における入居者満足度調査の調査項目については、大阪第二国際交流会館における入居者満足度調査の調査項目と対応させている。

【平成22年6月】

	Q1 居室について	Q2 家賃について	Q3 共用施設の設備について	Q4 入居時に行われる説明について	Q5 RA、カウンセラーの日常生活でのサポートについて	Q6 会館職員の日常の対応について	Q7 入居者の様々な生活習慣・宗教・文化的背景に対する会館職員の配慮について	Q8 オリエンテーション、消防訓練での会館職員の対応について	Q9 使用料、光熱水料等の請求・督促について	Q10 共用施設の付属品・備品の整備について	Q11 駐輪場の管理状況について	Q12 共用施設の清掃について	Q13 警備員の対応について	Q14 会館での生活全般について
大阪第二	43 91.5	43 91.5	38 80.9	41 91.1	41 89.1	42 91.3	43 91.5	46 97.9	45 95.7	44 93.6	45 95.7	42 89.4	43 91.5	45 95.7

仙台第二	38 82.6	39 84.8	38 82.6	42 91.3	39 86.7	43 95.6	33 97.1	43 95.6	44 95.7	40 87.0	41 93.2	39 88.6	44 97.8	42 93.3
------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

	Q1 居室について	Q2 家賃について	Q3 共用施設の設備について	Q5 入居時に行われる説明について	Q7 日常生活におけるサポートについて	Q8 スタッフ等の対応について	Q9 入居者の様々な生活習慣・宗教・文化的背景に対する会館職員の配慮について	Q10 オリエンテーション、消防訓練での会館職員の対応について	Q11 使用料、光熱水料等の請求・督促について	Q12 共用施設の付属品・備品の整備について	Q13 駐輪場の管理状況について	Q14 共用施設の清掃について	Q15 警備員の対応について	Q16 会館での生活全般について
広島 (市場化テスト対象会館)	52 94.5	45 81.8	51 92.7	52 94.5	53 96.4	54 98.2	55 100.0	54 100.0	54 98.2	54 98.2	54 98.2	50 90.9	52 94.5	54 98.2

広島国際交流会館は、平成20年度から市場化テストを実施している。

広島国際交流会館における入居者満足度調査の調査項目については、大阪第二国際交流会館における入居者満足度調査の調査項目と対応させている。

[平成22年12月]

	Q1 居室について	Q2 家賃について	Q3 共用施設の設備について	Q4 入居時に行われる説明について	Q5 RA、カウンセラーの日常生活でのサポートについて	Q6 会館職員の日常の対応について	Q7 入居者の様々な生活習慣・宗教・文化的背景に対する会館職員の配慮について	Q8 オリエンテーション、消防訓練での会館職員の対応について	Q9 使用料、光熱水料等の請求・督促について	Q10 共用施設の付属品・備品の整備について	Q11 駐輪場の管理状況について	Q12 共用施設の清掃について	Q13 警備員の対応について	Q14 会館での生活全般について
大阪第二	33 91.7	34 94.4	34 94.4	34 94.4	33 94.3	34 97.1	34 94.4	35 97.2	35 97.2	34 97.1	33 91.7	33 91.7	34 94.4	34 97.1

仙台第二	46 88.5	46 88.5	41 78.8	46 88.5	45 90.0	49 96.1	50 98.0	51 98.1	50 96.2	46 88.5	48 94.1	47 90.4	51 98.1	49 94.2
------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

	Q1 居室について	Q2 家賃について	Q3 共用施設の設備について	Q5 入居時に行われる説明について	Q7 日常生活におけるサポートについて	Q8 スタッフ等の対応について	Q9 入居者の様々な生活習慣・宗教・文化的背景に対する会館職員の配慮について	Q10 オリエンテーション、消防訓練での会館職員の対応について	Q11 使用料、光熱水料等の請求・督促について	Q12 共用施設の付属品・備品の整備について	Q13 駐輪場の管理状況について	Q14 共用施設の清掃について	Q15 警備員の対応について	Q16 会館での生活全般について
広島 (市場化テスト対象会館)	40 97.6	37 90.2	40 97.6	40 97.6	40 97.6	41 100.0	41 100.0	40 100.0	41 100.0	41 100.0	39 95.1	40 97.6	41 100.0	41 100.0

広島国際交流会館は、平成20年度から市場化テストを実施している。

広島国際交流会館における入居者満足度調査の調査項目については、大阪第二国際交流会館における入居者満足度調査の調査項目と対応させている。

管理・運營業務の実施結果(21年度分)(大阪第二国際交流会館)

別紙3-1

(イ) 各月の入居者数及び退去者数

(単位:人)

	21年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	22年1月	2月	3月	計
入居者数	17	0	0	0	3	0	2	2	2	1	0	0	27
退去者数	16	0	0	0	0	4	1	1	0	0	0	2	24

(ロ) 各月の居室使用料等の請求、督促及び回収状況(件数、金額)

(単位:件、円)

	21年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	22年1月	2月	3月	計
請求件数	43	42	46	50	51	47	44	53	56	58	56	43	589
請求金額	1,836,503	2,169,817	1,478,086	1,770,180	1,838,008	1,692,592	1,731,404	1,849,748	1,987,256	1,902,329	1,914,371	1,819,166	21,989,460
督促件数	12	8	5	11	13	9	10	10	16	15	15	18	142
督促金額	629,259	445,769	210,563	632,338	708,907	398,763	624,746	495,694	785,498	621,370	691,159	978,599	7,222,665
回収件数	18	31	24	29	30	29	26	28	33	33	33	33	347
回収金額	851,014	1,875,164	902,881	1,294,036	1,304,721	1,200,659	1,213,889	1,194,827	1,419,630	1,307,594	1,329,678	1,514,448	15,408,541

(ハ) 共用部分の日常及び定期清掃業務における各月の実施回数(箇所数×実施した日数)

(単位:回)

	21年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	22年1月	2月	3月	計
日常清掃業務	4,269	3,774	4,269	4,432	4,106	4,099	4,217	3,623	3,943	3,780	3,780	4,425	48,717
定期清掃業務	1	1	67	1	1	101	1	1	67	1	1	67	310

(ニ) 退去後の居室清掃業務における各月の実施戸数

(単位:件)

	21年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	22年1月	2月	3月	計
退去後清掃業務	0	0	0	0	2	3	0	1	0	0	2	13	21

(ホ) 警備業務における巡回回数及び延べ時間数

(単位:回、時間)

	21年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	22年1月	2月	3月	計
巡回回数	108	119	106	111	113	112	113	112	117	117	102	111	1,341
延べ時間数	28.97	31.90	28.23	29.55	29.33	29.15	29.43	29.87	30.63	30.48	26.70	29.32	353.56

(ヘ) 設備運転保守管理業務における各月の設備点検回数

(単位:回)

	21年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	22年1月	2月	3月	計
防災設備													
機器点検	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
機器点検及び総合点検	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
防火管理業務	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
受水槽													
槽内・外清掃、槽内沈殿物除去	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
水質検査	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
空調設備機器													
総合外観点検	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
運転状況点検及び調整	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
空調機フィルター洗浄	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
空調給気・排気口・換気扇グリル清掃	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
その他付属機器の点検・整備	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
エレベーター													
メーカーによる点検・整備(遠隔)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
メーカーによる点検・整備(人的)	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	4
建築基準法に基づく定期検査立会い	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
特殊建築物													
特殊建築物定期検査(建築設備)	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
特殊建築物定期検査(建築物)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
コンピューターシステム													
年次点検	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
故障修理点検	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
使用料請求出納処理の運営上に関する対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
加圧給水ポンプユニット													
定期点検	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

管理・運營業務の実施結果(22年度分)(大阪第二国際交流会館)

(イ) 各月の入居者数及び退去者数

(単位:人)

	22年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	23年1月	2月	3月	計
入居者数	13	0	0	1	2	1	2	1	0	1	1	1	23
退去者数	13	0	0	1	1	0	1	2	1	0	4	3	26

(ロ) 各月の居室使用料等の請求、督促及び回収状況(件数、金額)

(単位:件、円)

	22年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	23年1月	2月	3月	計
請求件数	42	42	44	48	50	50	53	49	49	51	49	43	570
請求金額	1,853,013	1,667,714	1,608,926	1,677,419	1,869,572	1,848,626	1,951,829	1,855,541	1,817,240	1,910,232	1,797,657	1,717,623	21,575,392
督促件数	16	8	10	13	14	15	17	12	11	14	15	27	172
督促金額	958,901	415,028	389,201	514,134	702,947	638,150	700,973	487,335	498,068	624,790	565,395	1,258,761	7,753,683
回収件数	29	29	30	30	31	31	35	32	31	32	32	35	377
回収金額	1,406,719	1,284,615	1,201,202	1,135,540	1,390,072	1,300,668	1,382,439	1,311,296	1,278,052	1,348,774	1,393,345	1,529,322	15,962,044

(ハ) 共用部分の日常及び定期清掃業務における各月の実施回数(箇所数×実施した日数)

(単位:回)

	22年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	23年1月	2月	3月	計
日常清掃業務	4,217	3,780	4,425	4,217	4,269	4,099	3,950	3,943	3,884	3,943	3,780	4,425	48,932
定期清掃業務	1	1	67	1	1	101	1	1	67	1	1	67	310

(ニ) 退去後の居室清掃業務における各月の実施戸数

(単位:件)

	22年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	23年1月	2月	3月	計
退去後清掃業務	0	0	1	0	1	0	1	2	1	1	5	18	30

(ホ) 警備業務における巡回回数及び延べ時間数

(単位:回、時間)

	22年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	23年1月	2月	3月	計
巡回回数	108	119	106	113	111	110	115	110	117	117	102	111	1,339
延べ時間数	28.98	32.13	28.62	30.22	27.88	28.08	30.13	28.65	30.58	30.63	26.88	29.23	352.01

(ヘ) 設備運転保守管理業務における各月の設備点検回数

(単位:回)

	21年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	22年1月	2月	3月	計
防災設備													
機器点検	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
機器点検及び総合点検	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
防火管理業務	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
受水槽													
槽内・外清掃、槽内沈殿物除去	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
水質検査	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
空調設備機器													
総合外観点検	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
運転状況点検及び調整	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
空調機フィルター洗浄	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
空調給気・排気口・換気扇グリル清掃	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
その他付属機器の点検・整備	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
エレベーター													
メーカーによる点検・整備(遠隔)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
メーカーによる点検・整備(人的)	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	4
建築基準法に基づく定期検査立会い	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
特殊建築物													
特殊建築物定期検査(建築設備)	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
特殊建築物定期検査(建築物)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
コンピューターシステム													
年次点検	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
故障修理点検	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
使用料請求出納処理の運営上に関する対応	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
加圧給水ポンプユニット													
定期点検	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1