

平成 22 年 5 月 26 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
広島国際交流会館の管理・運営業務の実施状況について
(平成 20 年度及び 21 年度)

事業の概要

1. 委託業務内容
広島国際交流会館の管理・運営業務
2. 業務委託期間
平成 20 年 4 月 1 日から平成 23 年 3 月 31 日まで
3. 受託事業者
広島国際交流会館管理・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）
東宝ビル管理株式会社

**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 20 年度及び 21 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、もちつき、会館祭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 20 年度及び平成 21 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、機構が保有する他の同規模の国際交流会館において行った入居者満足度調査との比較を行った結果、いずれの国際交流会館においても高い水準を維持しているが、広島国際交流会館においては、特に高い満足度を得ており、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（広島国際交流会館）」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. 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20年度及び平成21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。

入居者数、退去者数及び入居率

	20年度	21年度
入居者	30人 (30人)	33人 (38人)
退去者	30人 (30人)	30人 (32人)
入居率	90.9%	89.4%

(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。

退去後の居室清掃業務における実施戸数

	20年度	21年度
退去後清掃業務	30件	32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、平成20年度及び平成21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)

	20年度	21年度
請求件数	570件	560件
請求金額	21,762,188円	20,870,921円
督促件数	123件	121件
督促金額	5,421,493円	4,795,330円
回収件数	459件	461件
回収金額	17,569,206円	17,442,635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について、再請求書及びコンビニ収納用紙をポスティングした使用料(館費)等の件数及び金額を示している。なお、コンビニ収納により回収でき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)等と合わせて、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、銀行振替またはコンビニ収納により、回収された使用料(館費)等の件数及び金額を示している。

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、滞納した月の翌月又は翌々月には確実に回収されている。

(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20年度及び平成21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。

共用部分の日常及び定期清掃業務における実施回数

	20年度	21年度
日常清掃業務	33,916回	33,473回
定期清掃業務	197回	204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。

警備業務における巡回回数及び延べ時間数

	20年度	21年度
巡回回数	1,339回	1,341回
延べ時間数	356.91時間	397.98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20年度：243日、平成21年度：242日)
- ・土・日曜日、祝日 昼夜計5回
(平成20年度：116日、平成21年度：117日)
- ・年末・年始(12月29日～1月3日) 昼夜計5回
(平成20年度：6日、平成21年度：6日)

平成18年度において実施した警備の巡回回数1,335回(平日245日×3回、土・日曜日、祝日及び年末年始120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20年度よりも2回多くなっている。

また、平成21年度からは、ゴミ捨て場の違法投棄の点検、外来者の23時退館の徹底及び建物周辺のより丁寧な点検等を行うようになったため、延べ時間数が平成20年度よりも約40時間(1回あたり約1分30秒)増えている。

設備運転保守管理業務における設備点検回数

	20年度	21年度
防災設備機器保守点検業務	4回	4回
空調設備機器保守点検業務	14回	14回
エレベーター保守点検業務	13回	13回
コンピュータシステム保守管理業務	3回	7回
その他設備保守管理業務(ポンプ設備)	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3回〕
 - 外部機能点検 年 2回(法定点検)
 - 総合点検 年 1回(法定点検)
- ・空調設備機器保守点検業務〔計10回〕
 - 総合外観点検等 年 2回(自主点検)
 - 空調機フィルター洗浄 年 4回(自主点検)

給気・排気口・換気扇グリル清掃	年 4回(自主点検)
・エレベーター保守点検業務〔計13回〕	
メーカーによる設備保守点検・整備	年12回(自主点検)
建築基準法に基づく定期検査立合い	年 1回(法定点検)
・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)
・その他設備保守管理業務(ポンプ設備)〔計1回〕	
機器動作試験	年 1回(法定点検)

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、プリンター故障及び停電に係る修理点検並びに水道メーター交換に伴う点検等が多く発生したため、コンピュータシステム保守管理業務が平成20年度よりも4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(20年度分)(広島国際交流会館)」及び別紙3-2「管理・運営業務の実施結果(21年度分)(広島国際交流会館)」のとおり

3. 評価

平成20年度及び平成21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。

実施経費の状況及び評価（平成20年度及び21年度）

1. 対象公共サービスの実施に要した経費

〔平成20年度〕22,236,001円（税込）

〔平成21年度〕22,236,001円（税込）

落札額（平成20～22年度）66,708,003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18年度実施経費

26,978,142円（税込）

（2）平成18年度との比較による経費削減効果

26,978,142円 - 22,236,001円

= 4,742,141円

3. 評価

年間4,742,141円の経費節減が図られ、効率的に業務が実施された。

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

アンケート調査による居住者の満足度が非常に高く、留学生支援という観点からサービスの質が向上しており、経費の削減も図られていることから、市場化テストの導入により効果的な支援が達成できていると評価できる。

入居者アンケートにある「共用施設（調理室、食事室、洗濯室、廊下など）は清掃が行き届いていますか」について、他の項目と比べ満足度が低く、また平成20年度・21年度ともに6月調査のほうが12月調査よりも満足度が低いため、その原因の把握と改善が望まれる。

別紙 1 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 20 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	25	1	1	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。	60	23	1	0	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。	59	24	1	0	99%
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。	65	16	4	0	95%
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。	63	20	2	0	98%
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。	65	17	2	0	98%
駐輪場の管理状況はいかがですか。	61	22	1	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。	52	23	8	2	88%
警備員の対応はいかがですか。	51	30	4	0	95%

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。	88	22	1	1	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。	91	21	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。	86	23	3	0	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。	85	26	1	0	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。	90	20	2	0	98%
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。	88	20	4	0	96%
駐輪場の管理状況はいかがですか。	90	22	0	0	100%
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。	72	27	6	6	89%
警備員の対応はいかがですか。	76	32	3	1	96%

(1) 平成20年度

6月調査

(イ)実施時期；平成20年6月10日～20日

(ロ)回収率；100% (回答者39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	
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。	28	9	1	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。	26	12	1	0	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。	25	13	1	0	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。	27	9	3	0	92%
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。	26	11	2	0	95%
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。	28	9	2	0	95%
駐輪場の管理状況はいかがですか。	26	12	0	1	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。	22	10	6	1	82%
警備員の対応はいかがですか。	22	15	2	0	95%

回答者39人中、2人の退館者を含む。

12月調査

(イ)実施時期；平成20年12月3日～10日

(ロ)回収率；100% (回答者46人/対象者46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。	30	16	0	0	100%
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。	34	11	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。	34	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。	38	7	1	0	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。	37	9	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。	37	8	0	0	100%
駐輪場の管理状況はいかがですか。	35	10	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。	30	13	2	1	93%
警備員の対応はいかがですか。	29	15	2	0	96%

回答者46人中、6人の退館者を含む。

(2)平成21年度

6月調査

(イ)実施時期；平成21年6月10日～19日

(ロ)回収率；100% (回答者62人/対象者62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。	45	15	1	1	97%
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	15	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。	42	17	3	0	95%
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。	40	21	1	0	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。	49	11	2	0	97%
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。	47	12	3	0	95%
駐輪場の管理状況はいかがですか。	47	15	0	0	100%
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	14	4	5	85%
警備員の対応はいかがですか。	40	20	1	1	97%

回答者62人中、24人の退館者を含む。

12月調査

(イ)実施時期；平成21年12月3日～10日

(ロ)回収率；100% (回答者50人/対象者50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	7	0	0	100%
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	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。	44	6	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。	45	5	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。	41	9	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。	41	8	1	0	98%
駐輪場の管理状況はいかがですか。	43	7	0	0	100%
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。	33	13	2	1	94%
警備員の対応はいかがですか。	36	12	2	0	96%

回答者50人中、13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）平成20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。	94	14	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。	102	5	1	0	99%

春のウエルカムパーティー

（イ）実施時期；平成20年4月8日～11日

（ロ）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	
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。	26	1	0	0	100%

秋のウエルカムパーティー

（イ）実施時期；平成20年10月5日

（ロ）回収率；100%（回答者32人/参加者32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。	27	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。	29	2	1	0	97%

会館祭

（イ）実施時期；平成20年12月14日

（ロ）回収率；76.5%（回答者26人/参加者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	
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。	23	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。	25	1	0	0	100%

餅つき大会

（イ）実施時期；平成21年1月18日

（ロ）回収率；92.0%（回答者23人/参加者25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。	22	1	0	0	100%

(2) 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。	85	15	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。	93	7	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3日

(ロ) 回収率；92%（回答者23人/参加者25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。	18	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。	21	2	0	0	100%

秋のウエルカムパーティー

(イ) 実施時期；平成21年10月3日

(ロ) 回収率；91%（回答者29人/参加者32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。	24	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。	27	2	0	0	100%

会館祭

(イ) 実施時期；平成21年12月12日

(ロ) 回収率；100%（回答者30人/参加者30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。	27	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。	28	2	0	0	100%

餅つき大会

(イ) 実施時期；平成22年1月16日

(ロ) 回収率；100%（回答者18人/参加者18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	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。	17	1	0	0	100%

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

○他の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、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と対応させている。
 ○網掛け部分は、広島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。

	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 インターネット環境について	Q5 入居時に行われる説明について	Q6 交流活動、交流イベントについて	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・備品等の整備について	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
【平成20年6月】																
広島	38 97.4	33 84.6	34 87.2	11 30.6	37 94.9	35 89.7	38 97.4	38 97.4	38 97.4	36 92.3	37 94.9	37 94.9	38 97.4	32 82.1	37 94.9	38 97.4
【平成20年12月】																
広島	46 100.0	44 95.7	41 91.1	18 41.9	46 100.0	44 97.8	43 97.7	45 100.0	45 100.0	45 97.8	46 100.0	45 100.0	45 97.8	43 93.5	44 95.7	46 100.0

	Q1 居室について	Q2 家賃について	Q3 共用施設について	Q7 学習・研究環境の充実度について	Q9 会館での生活全般について	Q5 交流活動、交流イベントについて	Q6 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	Q6 日常生活におけるサポートについて(再掲)	Q5 交流活動、交流イベントについて(再掲)	Q8 スタッフ等の対応について(再掲)	Q3 共用施設について(再掲)	Q9 会館での生活全般について(再掲)	Q3 共用施設について(再掲)	Q4 会館や居室の安全性について	Q9 会館での生活全般について(再掲)
【平成20年12月】																
仙台第二	51 83.6	52 85.2	43 72.9	53 88.3	60 98.4	53 88.3	58 96.7	61 100.0	58 96.7	53 88.3	61 100.0	43 72.9	60 98.4	43 72.9	59 96.7	60 98.4
京都	34 82.9	38 92.7	36 87.8	36 87.8	39 95.1	32 80.0	36 90.0	41 100.0	36 90.0	32 80.0	41 100.0	36 87.8	39 95.1	36 87.8	40 97.6	39 95.1
大阪第二	36 97.3	35 94.6	31 83.8	28 75.7	36 97.3	35 94.6	36 97.3	34 91.9	36 97.3	35 94.6	34 91.9	31 83.8	36 97.3	31 83.8	35 94.6	36 97.3

※平成20年度における広島国際交流会館以外の会館に係る入居者満足度調査は、12月調査のみを実施しており、6月調査は実施していない。

○他の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、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と対応させている。

○網掛け部分は、広島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 インターネット環境について	Q5 入居時に行われる説明について	Q6 交流活動、交流イベントについて	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・備品等の整備について	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	60 96.8	57 91.9	55 88.7	20 33.3	60 96.8	58 93.5	56 90.3	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

	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	(対応する項目なし)	Q4 入居時に行われる説明について	(対応する項目なし)	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・備品等の整備について	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
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
京都	39 88.6	41 93.2	40 90.9	— —	42 95.5	— —	39 90.7	41 93.2	43 97.7	44 100.0	42 95.5	39 88.6	42 95.5	37 84.1	40 90.9	42 95.5

【市場化テスト対象会館】

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
------	------------	------------	------------	--------	------------	--------	------------	------------	-------------	-------------	-------------	------------	------------	------------	------------	------------

※大阪第二国際交流会館は、平成21年度から市場化テストを実施している。

○他の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、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と対応させている。
 ○網掛け部分は、広島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 インターネット環境について	Q5 入居時に行われる説明について	Q6 交流活動、交流イベントについて	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・備品等の整備について	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	49 98.0	47 94.0	43 86.0	34 72.3	50 100.0	47 94.0	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

	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	(対応する項目なし)	Q4 入居時に行われる説明について	(対応する項目なし)	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・備品等の整備について	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
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
京都	45 88.2	44 89.8	46 90.2	— —	50 98.0	— —	47 94.0	49 96.1	50 98.0	50 98.0	49 96.1	47 94.0	43 84.3	46 90.2	50 98.0	50 98.0

【市場化テスト対象会館】

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
------	------------	------------	------------	--------	------------	--------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

※大阪第二国際交流会館は、平成21年度から市場化テストを実施している。

管理・運營業務の実施結果(20年度分)(広島国際交流会館)

別紙3-1

(イ)各月の入居者数及び退去者数

(単位:人)

	20年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	21年1月	2月	3月	計
入居者数	15	1	2	0	0	5	0	2	1	1	0	3	30
退去者数	0	2	0	0	5	0	1	0	2	1	11	8	30

(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)

	20年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	21年1月	2月	3月	計
請求件数	36	56	50	52	45	46	49	50	53	52	41	40	570
請求金額	1,375,847	2,439,381	1,902,434	1,907,561	1,671,812	1,711,010	2,008,422	1,852,023	2,009,303	1,982,302	1,502,281	1,399,812	21,762,188
督促件数	17	20	9	8	5	9	9	5	10	13	2	16	123
督促金額	682,505	1,137,902	387,996	338,984	193,736	333,879	510,931	211,556	442,737	522,832	111,085	547,350	5,421,493
回収件数	33	48	38	43	36	36	39	38	41	45	31	31	459
回収金額	1,255,624	2,144,968	1,412,464	1,550,345	1,333,669	1,318,408	1,552,621	1,397,010	1,578,488	1,716,217	1,184,127	1,125,265	17,569,206

(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)

	20年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	21年1月	2月	3月	計
日常清掃業務	2,730	2,767	2,811	3,053	2,796	2,797	3,100	2,714	2,872	2,720	2,561	2,995	33,916
定期清掃業務	12	16	8	20	23	23	12	16	8	20	23	16	197

(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)

	20年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	21年1月	2月	3月	計
退去後清掃業務	1	2	0	0	5	0	0	1	1	2	5	13	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)

	20年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	21年1月	2月	3月	計
巡回回数	108	115	108	111	113	110	111	114	117	117	102	113	1,339
延べ時間数	28.83	30.62	28.83	29.53	29.92	29.23	29.52	30.53	31.32	31.33	27.32	29.93	356.91

(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)

	20年4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	21年1月	2月	3月	計
防災設備													
外観機能点検	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
総合点検	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
防火管理者の補助業務	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
空調機器													
総合外観点検	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
運転状況点検及び調整	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
その他付属機器の点検・整備	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
空調機フィルター洗浄	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	4
給排気口、換気扇グリル清掃	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	4
エレベーター													
建築基準法に基づく定期検査	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
設備保守点検・整備	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
館費請求出納管理システム													
機器保守点検・整備	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
故障修理点検	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
館費請求出納処理の運用支援	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
ポンプ設備													
機器動作試験	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

管理・運營業務の実施結果(21年度分)(広島国際交流会館)

別紙3-2

(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	2	0	2	1	1	7	0	0	0	2	1	33
退去者数	6	0	2	1	2	4	3	2	0	1	5	4	30

(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	41	55	48	45	44	41	47	56	55	47	40	41	560
請求金額	1,627,834	2,344,114	1,829,244	1,671,108	1,585,688	1,510,685	1,746,152	2,034,325	1,899,704	1,703,412	1,430,225	1,488,430	20,870,921
督促件数	18	13	10	5	7	8	8	11	13	8	5	15	121
督促金額	777,110	742,970	433,618	186,950	228,634	279,137	318,143	475,395	405,685	246,818	182,903	517,967	4,795,330
回収件数	36	47	43	39	39	35	35	40	44	40	28	35	461
回収金額	1,448,003	1,976,841	1,639,994	1,461,554	1,427,991	1,295,015	1,327,808	1,526,427	1,544,737	1,444,946	1,073,254	1,276,065	17,442,635

(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	2,818	2,574	2,983	2,941	2,803	2,826	2,813	2,660	2,679	2,789	2,515	3,072	33,473
定期清掃業務	12	16	8	20	23	23	19	16	8	20	23	16	204

(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	1	2	0	1	5	3	1	2	1	0	8	8	32

(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	27.25	35.25	31.83	33.83	33.75	33.92	34.17	34.08	35.08	35.17	30.25	32.50	397.08

(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													
外観機能点検	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2
総合点検	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
防火管理者の補助業務	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
空調機器													
総合外観点検	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
運転状況点検及び調整	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
その他付属機器の点検・整備	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
空調機フィルター洗浄	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	4
給排気口、換気扇グリル清掃	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	4
エレベーター													
建築基準法に基づく定期検査	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
設備保守点検・整備	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
館費請求出納管理システム													
機器保守点検・整備	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
故障修理点検	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	5
館費請求出納処理の運用支援	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
ポンプ設備													
機器動作試験	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1