

横浜市国際学生会館

指定管理者第三者評価報告書

令和8年3月

横浜市国際学生会館

指定管理者選定評価委員会

目次

1	趣旨	1
2	学生会館の概要	1
3	指定管理者・指定期間	1
4	評価委員会	1
	(1) 委員構成	
	(2) 開催日・内容	
5	評価にあたっての考え方と進め方	2
	(1) 評価項目及び評価のポイント	
	(2) 評価基準	
	(3) 評価方法	
6	評価結果	3
	(1) 評価結果	
	(2) 講評	
7	総評	15
8	次回第三者評価に向けて	15
	(1) 評価手法について	
	(2) 評価項目及び評価のポイントについて	

1 趣旨

横浜市国際学生会館（以下、「学生会館」という。）は、外国人の留学生、研究者等に宿泊施設を提供するとともに、市民の国際理解の増進に寄与するため、平成6年5月に開設された。その管理・運営については、平成17年度から指定管理者制度を導入し、指定管理者は横浜市国際学生会館指定管理者選定評価委員会（以下、「評価委員会」という。）の審議を経て市会で指定されている。

横浜市では、指定管理者が行っている施設運営に関する業務について、客観的な点検評価として第三者評価を行っている。これは、評価の結果をその後の管理運営に生かすことにより、公の施設としての管理水準の維持向上を図り、より一層の業務改善への取組や更なるサービスの向上に繋げることを目的としている。

令和7年度は、学生会館の第五期指定管理期間5年間（令和5～令和9年度）の3年目にあたり、指定管理者が公の施設の運営という公共サービスを担っていることを正しく理解し、業務を実施しているか厳正かつ公正に評価を行うため、評価委員会による第三者評価を実施した。本報告書は、その経過及び結果について報告するものである。

2 学生会館の概要

(1) 所在地

横浜市鶴見区本町通4-171-23

※潮田地区センター、潮田地域ケアプラザとの複合施設 総称名「潮田交流プラザ」

(2) 開設年月日

平成6年5月1日

(3) 設備

ア 宿泊施設

単身室95室、家族室10室、研究者室5室、臨時宿泊室5室

イ その他

学習室、図書室、研修室、ホール等

3 指定管理者・指定期間

(1) 指定管理者

公益財団法人横浜市国際交流協会

(2) 指定期間

令和5年4月1日～令和10年3月31日

4 評価委員会

(1) 委員構成

- 橘 勝 横浜市立大学 副学長
- 田名部 元成 横浜国立大学 副学長
- 中村 美佐 菅原一則税理士事務所 税理士
- 中村 壽晴 鶴見区潮田西部地区自治連合会 会長
- 裊 安 特定非営利活動法人かながわ外国人すまいサポートセンター 理事長

※ ○印は委員長

(2) 開催日・内容

ア 第1回委員会

令和7年10月31日（金）

評価の手法・評価シートの確認、施設及び業務の概要説明、施設視察

イ 第2回委員会

令和8年1月22日（木）

指定管理者へのヒアリング

5 評価にあたっての考え方と進め方

(1) 評価項目及び評価のポイント

指定管理者選定時に指定管理者が横浜市に提出した事業計画書（提案書）の内容を基本として、施設の設置目的や特性を踏まえて、評価項目及び評価のポイントを定めた。

(2) 評価基準

評価項目毎に定めた評価のポイントに沿って達成状況等を確認し、次の4段階の評価基準を設けた。

A	満足できる
B	概ね満足できる
C	一部改善の余地がある
D	改善の余地がある

(3) 評価方法

令和5年度及び令和6年度の事業報告書、財務関係書類及び指定管理者が記入した自己評価等を基礎資料とするとともに、施設視察及び指定管理者へのヒアリングを行い、評価を実施した。

6 評価結果

(1) 評価結果

評価項目	評価のポイント	評価 ※ 左から評価の高い順に並べています。				
I 管理運営の基本方針及び運営体制						
1 施設の管理運営の基本的な考え方						
(1) 基本方針	▼市の施設設置目的を理解し、行政運営の目指す理念を共有したうえで、これに基づいた運営方針により運営がなされているか。	A	A	A	A	A
(2) 施設の運営実績	▼年間事業計画書を作成の上、市へ適切な報告を行っているか。 ▼公の施設の指定管理者として、施設を適正に管理するとともに、充実した住環境を提供することを目的に、適切な運営に取り組んでいるか。	A	A	A	A	A
(3) 複合施設の管理	▼複合施設（潮田交流プラザ）としての連携や、共有部分の維持管理が適切に行われているか	A	A	A	A	A
2 利用者に対するサービスの基本方針						
(1) 入居者の文化的背景に則した取組み	▼多様な国々や地域の留学生に対して、生活習慣や人権等に配慮した運営がなされているか。	A	A	A	A	B
(2) 留学生面談・日本語支援市民ボランティア	▼多様な手法により、留学生をはじめとした利用者の声を取り入れるなど、ニーズを満たしているか。	A	A	A	A	A
(3) 入居者や自主事業参加者の負担軽減	▼効率的な運営に努め、入居者や自主事業参加者の負担の軽減が図られているか。	A	A	A	A	B
3 広報活動						
(1) 広報媒体の活用	▼誌面、Web ページ等、多様な手法により、施設の継続的、効果的な PR を行っているか。	A	A	A	A	A
(2) メーリングリスト等の活用	▼広報活動を行ううえで、自主事業等を円滑に実施するための工夫がなされているか。	A	A	A	A	B
4 職員配置及び研修計画						
(1) 職員の配置・マナー及び研修（業務関連、自己啓発関連）	▼従事する職員の配置や対応マナーは適切か。また、利用者とのコミュニケーションは図られているか。	A	A	A	A	A
(2) MBO（目標による管理）の実施	▼業務に係る研修等や MBO の実施により、職員のモチベーションを高く維持しながら、個人の能力向上を可能にする形になっているか。	A	A	A	B	B

評価項目	評価のポイント	評価 ※ 左から評価の高い順に並べています。				
II 利用者との協働による取組						
1 入居者の自主組織との協働による運営						
(1) 留学生会、OB会活動の支援	▼留学生や研究者同士の交流を深めるため、入居者自主組織と連携し、組織主催の事業をサポートしているか。	A	A	A	A	B
(2) レジデントアシスタントの効果的な活用	▼留学生の生活支援を目的としたRA＝レジデントアシスタント(日本語話者の学生)の効果的な活用を図っているか。	A	A	A	A	A
2 地域住民との協働による運営						
(1) 潮田交流プラザ秋まつりの実施、地域催事(祭礼・盆踊り・運動会)への参加	▼地域の一員であることを踏まえて、地域との交流を行っているか。	A	A	A	A	B
(2) 地域住民の声の施策への反映(施設の地元開放)	▼地域住民の要望に応えた施設運営を行っているか。	A	A	A	A	A
(3) 地域防災活動	▼災害発生時に備えた利用者へのサポートや、地域住民からの要望に応えるための施設運営に取り組んでいるか。	A	A	B	B	B
3 入居者に対する支援						
(1) 生活相談(医療機関、住居、奨学金、イベント情報等)	▼入居者の住環境を向上させるための相談対応を行うなど、ニーズを満たす取組を行っているか。	A	A	A	A	B
(2) インターネット環境(Wi-Fi設置)や図書室等の提供	▼インターネット環境をはじめとして、留学生や研究者が勉学に専念できる環境整備を行っているか。	A	A	A	A	A
(3) 就職支援セミナー、OBによる現役入居者の支援	▼国内での進学や就職を希望する留学生への支援に取り組んでいるか。	A	A	A	A	B
4 大学や行政機関等との連携						
(1) 大学との連携(入居者案内の配布、協働事業のボランティア募集)	▼関係機関等と連携して、入居希望者の確保や事業協力を行っているか。	A	A	A	B	B
(2) 行政や他団体との連携	▼市・区役所や国際交流ラウンジ等と各種事業の実施をとおして連携を図っているか。	A	A	A	A	B

評価項目	評価のポイント	評価 ※ 左から評価の高い順に並べています。				
III 国際理解・国際交流事業の推進						
1 自主事業の実施						
(1) 語学・文化講座、研究発表会	▼設定した目標に沿って実施し、市民の国際理解の推進に貢献できているか。	A	A	A	A	A
(2) 留学生支援事業（市民ボランティアによる日本語支援等）	▼地域貢献や留学生支援など、幅広い対象に対して自主事業を効果的に実施しているか。	A	A	A	A	A
2 市立学校等に対する事業						
(1) 留学生による出前授業	▼市立学校の児童生徒や地域住民などに対して国際理解を推進する取組を行っているか。	A	A	A	A	A

評価項目	評価のポイント	評価 ※ 左から評価の高い順に並べています。				
IV 入居者審査の実施						
1 入居者審査の考え方						
(1) 選考方法	▼客観的な選考基準により、公平公正に実施しているか。	A	A	A	B	B
(2) 研究者室や臨時宿泊室の稼働率の向上	▼大学の研究室や研究機関等と連携し、研究者室や臨時宿泊室の稼働率の向上が図られているか。	A	A	A	A	B
2 留学生の状況に配慮した入居者選考						
(1) 留学生の経済的な状況への配慮	▼留学生の経済的な状況への配慮を踏まえたうえで、施設の設置目的を達成するための選考を行なっているか。	A	A	A	A	A
3 国際性を豊かにするための取組						
(1) 会館の事業に協力的な留学生への配慮	▼選考にあたって会館の事業に協力的な留学生への配慮があるか。	A	A	A	A	A
(2) 国際性を豊かにするための配慮	▼施設の国際性を豊かにするための配慮があるか。	A	A	A	A	B

評価項目	評価のポイント	評価 ※ 左から評価の高い順に並べています。				
V 施設運営及び維持管理						
1 施設・設備の維持保全及び修繕、備品管理						
(1) 適正な定期点検・定期清掃	▼適正な日常保守管理及び定期点検を実施し、目立った損傷等がなく、利用者が安全に利用できる状態を維持しているか。	A	A	A	A	A
(2) 適切な修繕（共用部分の修繕を含む）	▼修繕の適切な実施及び必要に応じて複合施設間での協議等が図られているか。	A	A	A	A	A
(3) 備品等の管理	▼備品台帳が作成され、適正に管理されているか。	A	A	A	A	A
2 事故防止、緊急時の対応						
(1) 365日・24時間有人警備体制、事故防止体制	▼事故防止のためのルール及び体制が整えられているか。	A	A	A	A	A
(2) 防災・緊急時体制・防災訓練	▼防火管理者を配置するとともに、緊急時に備えた防災訓練等を実施するなど、日ごろから災害等に備えた取組を行っているか。	A	A	A	A	A
3 コンプライアンス（個人情報保護・情報公開等）						
(1) 個人情報保護	▼個人情報を適正に管理しているか。また、コンプライアンスや人権擁護に関する研修を実施しているか。	A	A	A	A	A
(2) 情報公開等の法令順守体制	▼情報公開規程を作成し、適切な対応がされているか。	A	A	A	A	A
4 環境対策、その他市政への協力						
(1) 環境への配慮	▼ゴミの減量化、省資源化、省エネ化等の取組が推進されているか。	A	A	A	A	B

評価項目	評価のポイント	評価 ※ 左から評価の高い順に並べています。				
VI 収支計画及び指定管理料他						
1 収支計画の適正性						
(1) 指定管理料の執行状況	▼指定管理料が適正に執行されているか。	A	A	A	A	A
(2) 収支決算状況	▼適切な経理書類が作成されているか。また、予算と決算に大幅な相違がないか。	A	A	A	A	B
2 運営費の効率性						
(1) 経費節減の取組	▼経費節減のための努力を行っているか。	A	A	A	B	B
(2) 自主事業における適正な受益者負担	▼自主事業において適正な参加費等の徴収がされているか。	A	A	A	A	B

(2) 講評

評価項目	コメント
I 管理運営の基本方針及び運営体制	
1 施設の管理運営の基本的な考え方	
(1) 基本方針	<ul style="list-style-type: none"> ・留学生、研究者に宿泊施設を提供するなどして、高水準の稼働率を維持する努力をしている。 ・小中学校への訪問授業、地域の方に向けた文化講座やイベントへの積極的な参加の呼びかけを行い、市民の国際理解に寄与する活動をしている。 ・グローバルから地域をつなぐ重要な場だと言うことを理解し、市の運営方針に従い管理が行われている。
(2) 施設の運営実績	<ul style="list-style-type: none"> ・年間事業計画書を作成の上、市へ適切な報告を行っている。住環境についても持続的に営繕を施している。 ・修繕が必要な物品が発生した場合は、利用者に迷惑をかけないよう修繕を実施し、修繕実施報告書を作成し報告を行っている。
(3) 複合施設の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・潮田交流プラザとしての連携、および共有部分の維持管理が適切に行われている。 ・複合施設（潮田交流プラザ）との協働による秋まつり等を行い、交流拠点となる活動を実施している。
2 利用者に対するサービスの基本方針	
(1) 入居者の文化的背景に則した取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・事業参加PRポスター、事業報告書により、多様な国々や地域の留学生に対して、生活習慣や人権等に配慮した運営がなされており、病気の時などの対応についても配慮されていることが確認できた。 ・施設内での居住者同士の交流を踏まえ、留学生が生活習慣等の違いから生じる不安を解消するために交流を支援している。自国の行事を紹介するイベント等を行い、留学生間の交流に結びつけている。 ・学生会館内のみならず、地域や近隣のイベントなどに学生たちが参加できるよう配慮していることは素晴らしい。こういった出会いを通じて日本の真の姿に触れて行く機会になる。 ・一方で、これらのイベントは様々な社会問題や現象に触れる機会としては十分とはいえない。その国を知ることは、多様な面からその国の社会を見つめる、できれば体験することだと思っており、インターシップや中長期的なボランティアの紹介など、会館にできることは多い。
(2) 留学生面談・日本語支援市民ボランティア	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の構造から常に入居者の顔の見える関係を築くことが容易であり、声かけなどで日常的に良好な関係を築いている。 ・アンケート、館長面談、ボランティア登録書、レッスン申込書等により、留学生をはじめとした利用者の声を取り入れるなどをして、利用者のニーズを満たしている。 ・職員と入居者代表との月例会や、レジデントアシスタントと留学生会代表の毎月のミーティングにより、入居者と職員との情報交換を行い、双方の視点からの改善点を検討する意見交換の場を設けている。

		<ul style="list-style-type: none"> ・様々な国や地域から留学してきた人たちにとって、サポートする側も様々であることはとても良いことで、地域との関係、ボランティアの支えなどがあっての学生たちの生活だと感じた。
	(3)入居者や自主事業参加者の負担軽減	<ul style="list-style-type: none"> ・多様な自主事業が行われ、適切に事業費が計上されている。 ・これまでの会館運営で蓄積された知識をもとに、地域ごとに資料を作成して細やかに入居者の相談等に対応していること、日本語が話せるRAを通じて入居者へのアドバイスをこなしていること、また、入居者が主体的に運営するイベントに対しては、会館側で支援可能な内容を学生と協議しながら適切に支援していることが確認でき、負担軽減が十分に図られている。 ・「出前事業」のような入居者以外への事業の開催や、入居者の親睦を図る行事等の自主事業を行っている。ただし、それらの参加者等の負担が軽減されているかどうかを示す資料は確認できていない。 ・住民である学生と運営者が協力し合い、本分である学習、研究に専念できるような配慮がなされている。
3 広報活動		
	(1)広報媒体の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市国際学生会館ニュース(よこはま地球村)、ウェブサイト、パンフレットなど多様な手法により、施設の継続的、効果的なPRを行っている。 ・SNSによる発信も毎週更新するなど常に発信に心がけている。 ・国際学生会館は街中であまり知られておらず、もう少し効率的な広報があるのではないかと感じ、会館自体がこれ以上の負担を担うのは無理だと感じており、指定管理者本体や横浜市が広報のあり方、周知などについてサポートするなど連携が必要。
	(2)メーリングリスト等の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者への周知は掲示とLINEを活用している。 ・自主事業の広報活動がLINEや掲示物、回覧物により、円滑に実施されている。 ・外部媒体を用いることで、イベントの参加者の募集、新規の入居者の募集を行っている。 ・連携と協働を前提に考えると工夫が必要。国際学生会館だけではなく横浜市、指定管理者本体も意識的に広報に協力してほしい。
4 職員配置及び研修計画		
	(1)職員の配置・マナー及び研修(業務関連、自己啓発関連)	<ul style="list-style-type: none"> ・出入口に事務室を配置していることから、入館者の顔が常に見える位置にあり、声かけをはじめ良好な関係を築いている。 ・応対マナーについて「接遇研修」を実施し、全職員が参加している。 ・休日や夜間に従事する職員の配置は、特に問題はないと思われる。
	(2)MBO(目標による管理)の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・業務に係る研修等やMBOの実施により、施設運営にフィードバックされている。留学生団体協議会への職員の派遣や、さまざまな研修に職員を派遣し、職員全体会議でフィードバックしている。 ・MBOを実施していることは確認できるが、具体的な目標設定や達成状況を示す資料が不足しており、取組の有効性を判断するための情報が十分に確認できなかった。

評価項目	コメント
II 利用者との協働による取組	
1 入居者の自主組織との協働による運営	
(1) 留学生会、OB会活動の支援	<ul style="list-style-type: none"> 入居者による留学生会があり、RAとも連携して活動を行っている。 留学生同士の交流を深め、住み心地の良い環境を作るためのイベントなどを支える努力がなされている。留学生会の自主性を尊重している。
(2) レジデントアシスタントの効果的な活用	<ul style="list-style-type: none"> レジデントアシスタント（以下「RA」という。）は各階に1名を配置しており、常に連携を取りながら運営を行っている。 RAの存在自体が、留学生の日本における生活への不安感を払しょくしている。 指定管理者が、RAの負担が大きくなりすぎないように配慮しながら良い関係を保っている。
2 地域住民との協働による運営	
(1) 潮田交流プラザ秋まつりの実施、地域催事（祭礼・盆踊り・運動会）への参加	<ul style="list-style-type: none"> 地域の一員であることを踏まえて、地域との交流を行っている。祭礼、スポーツ交流会、納涼祭、餅つきなど連合町内会で実施するものや単位町内会で行うものに参加し、高齢化が進む中、担い手として活躍している。 地域住民や近隣の小学校との交流等を行っている。少子化により地域の小学生の減少等が、近隣住民との接触の減少につながる懸念がある。 地域の協力を仰ぎ、地域を支える担い手としての役割を果たそうとしていることを感じられるが、留学生自身がその意味をどのようにどのくらい感じているのかがよく見えない。 盆踊り、祭礼への参加は地域参加としては良いことだとは感じるが、慣習的、宗教的な意味も含め学生会館が入居者に対して適切に説明する必要がある。
(2) 地域住民の声の施策への反映（施設の地元開放）	<ul style="list-style-type: none"> 地域から寄せられる苦情等は無く、行事等への参加要請にも常に応えている。地域との交流会、行事や会合の際の会場としての貸し出しも行っている。 地域交流会を開催し、交流の機会を増やすことに貢献している。 様々な国、地域から来た留学生が地域のイベントに参加しやすくなるための努力をしている。
(3) 地域防災活動	<ul style="list-style-type: none"> 避難訓練は年2回実施し、全員が参加している。また、災害発生時にメールで安否確認を行うための訓練も年2回実施しており、災害発生時に備えた利用者へのサポートが行われている。 地域防災団体との積極的な交流が望まれている。 近年の全国的な災害被害の多さを考えると、防災・被災に関する地域との連携について、より一層の強化が求められる。また、防災、被災訓練の参加への案内も一層の強化が求められる。

3 入居者に対する支援	
(1)生活相談 (医療機関、 住居、奨学 金、イベント 情報等)	<ul style="list-style-type: none"> ・医療機関への受診対応などの支援を様々なレベルで行っており、入居者の日本での生活に不安が無いよう配慮している。 ・奨学金など様々な情報を掲示し、相談があればつなぐなどの支援を行っている。 ・一方で、生活面で問題のありそうな入居者へのより積極的なサポート体制の構築が望まれる。 ・入居者の相談への対応がなされており、入居者の満足度調査も良い。館長面談、RAの配置等、安心できる環境づくりに努力している。
(2) I T環境 (Wi-Fi 設 置)や図書室 等の提供	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットは各室に設置されており、ビデオ会議も行えるレベルの通信環境を整えている。 ・インターネット環境、学習室、ラウンジが配備されており、留学生や研究者が勉学に専念できる環境整備を行っている。
(3)就職支援セ ミナー、OB による現役入 居者の支援	<ul style="list-style-type: none"> ・就職支援ボランティアの協力を得ながら、国内での進学や就職を希望する留学生への支援に取り組んでいる。 ・国内での進学や就職を希望する留学生に対し、支援の一環として、留学生就職促進プログラムや就職セミナーのポスターを掲示している。 ・企業見学会を実施するなど、入居者の就職活動に寄与している。
4 大学や行政機関等との連携	
(1)大学との連 携(入居者案 内の配布、協 働事業のボラ ンティア募 集)	<ul style="list-style-type: none"> ・大学のみならず専門学校とも連携して市内全域から入居者が応募できるよう配慮している。周知の方法としては、学校へのパンフレット送付、ホームページでの申込書ダウンロード等で便宜を図っている。 ・入居者募集案内の日本語版と英語版、およびパンフレットが作成されている。 ・協働事業のボランティア募集ポスターにより、ボランティア募集に努めている。 ・家族室の利用者の確保は、単身室より入居希望者を確保する難しさがあると推測される。 ・ポスターやチラシなどは、区役所や横浜市関係の情報提供の場であまり見かけない。横浜市のみならず神奈川県内、周辺の地域へも広報、周知を広げる必要がある。
(2)行政や他団 体との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・教育委員会事務局には担当者をはじめとして、常に連携を図っている。また他の局とも連携して事業を行っており、特に鶴見区役所の区政推進課、地域振興課、生活支援課などと連携を取っている。 ・留学生の立場では、ある程度の制限はあると思うが、地域を見渡し地域課題などについて知る機会を作ることが大事だ。

評価項目	コメント
III 国際理解・国際交流事業の推進	
1 自主事業の実施	
(1) 語学・文化講座、研究発表会	<ul style="list-style-type: none"> ・留学生による文化講座を複数回開催し、他の施設で行う同様の会にも留学生を派遣し支援しており、市民の国際理解の推進に十分に貢献できている。 ・留学生それぞれが生きてきた国や地域のことを知らせ交流することは、地域の財産であり、国際交流や国際理解という意味で良い取り組みをしている。 ・近隣の地域住民だけではなく、出前授業等における語学、文化の交流で、国際理解を推進している。
(2) 留学生支援事業（市民ボランティアによる日本語支援等）	<ul style="list-style-type: none"> ・市民ボランティアにより留学生の日本語習得や生活指導、就職支援が行われており、幅広い対象に対して自主事業を十分効果的に実施している。 ・これらは、ボランティアのキャリアやスキルを活かす場所として効果的に実施されている。 ・チューターや日本語ボランティアが留学生の良い支えになっている。
2 市立学校等に対する事業	
(1) 留学生による出前授業	<ul style="list-style-type: none"> ・スクールビジット（出前授業）は指定管理者として要件となっている回数をこなすとともに、全ての学校からの様々な要請に応えている。また地域の行事への出席や個別の交流会なども開催している。 ・近隣の小学校等へ出向き、子供たちと接すること自体が、子供たちの国際に対する興味や文化に触れる機会を作っている。 ・留学生たち自身が学校で活躍することにより、子どもたちが小中学生の頃から異なる言葉、文化、習慣があることを学ぶことができ、国際理解の枠を超え平和への認識を持つ機会になる。

評価項目	コメント
IV 入居者審査の実施	
1 入居者審査の考え方	
(1) 選考方法	<ul style="list-style-type: none"> ・選考については、客観的な基準に基づき作成した名簿を外部委員による審査会に提出し、公平性を保持している。審査過程では氏名、出身校は分からないようにするなど公正性と個人情報にも配慮している。 ・その一方で、時代に合わせた選考方法の基準の見直しが望まれる。 ・入居審査は審査方針に基づき適切に行われているが、より公平性を期すために、より明確な審査基準を設けることが求められる。
(2) 研究者室や臨時宿泊室の稼働率の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・大学の研究室や研究機関等と連携し、研究者等の臨時宿泊室の利用が定められており、稼働率の向上を図っている。 ・臨時宿泊室の2024年度の稼働率は59.6%であり、利用率を上げるための活動は今後も必要。

2 留学生の状況に配慮した入居者選考	
(1) 留学生の経済的な状況への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・ 留学生の経済的な状況への配慮を踏まえた入居審査基準が定められており、経済的配慮がされている。 ・ 物価高騰や円安などを考慮すると、相当な努力をしており、当会館以上に経済的な配慮がなされている住まいを探すことは難しい。それでも本国の家族が経済的困窮に陥った時など、日本においてどのような救済策があるのか指定管理者が提案できる仕組みがあればと思う。
3 国際性を豊かにするための取組	
(1) 会館の事業に協力的な留学生への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今までの国際交流経験や、会館の事業への協力意向の有無などを入居者の審査項目としている。 ・ 入居者選考にあたり、審査基準で会館の事業に協力的な留学生への配慮がされている。
(2) 国際性を豊かにするための配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・ 留学生の出身国は、30 か国以上となるよう審査の過程で配慮し、配慮した内容を審査会に報告し公平性も保っている。 ・ 入居者の出身地域が 31 ヶ国であり、施設の国際性が豊富である。 ・ 多様な入居希望者を増やすため、施設の文化多様性向上施策や関係機関との連携強化、広報戦略を再検討する余地がある。 ・ 退所者が残していった多数の民族衣装を有効利用してほしい。 ・ 他の団体が実施するイベントなどへの参加状況については、提出資料から十分に把握できず、さらなる参加を促す努力が求められる。

評価項目	コメント
V 施設運営及び維持管理	
1 施設・設備の維持保全及び修繕、備品管理	
(1) 適正な定期点検・定期清掃	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常保守管理及び定期点検項目は、報告書の提出や日常的なコミュニケーションにより、安全・安心・清潔な状態を維持している。 ・ 消防設備点検が行われている。設備点検に予算が計上されており、適切に執行されている。また、目立った損傷等がなく、利用者が安全に利用できる状態を維持できている。
(2) 適切な修繕（共用部分の修繕を含む）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入室者から依頼があった場合は、技術者がすぐに部屋に赴く体制を整えている。 ・ 修繕の適切な実施と、必要に応じた複合施設間での協議等が図られている。 ・ 令和7年度は外壁大規模修繕を行うなど、建物の経年劣化を補う施設の修繕が行われている。今後、建物の築年数の経過に伴う修繕の更なる適切な実施が望まれる。
(3) 備品等の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 備品台帳は開館時からすべて整備している。 ・ 物品異動報告書が作成され、適正に管理されている。

2 事故防止、緊急時の対応	
(1) 365日・24時間有人警備体制、事故防止体制	<ul style="list-style-type: none"> ・24時間・365日全て有人の常駐による警備・事故防止体制を整えている。 ・警備費用が計上され、執行されている。また、危機管理マニュアルと火災発生時対応マニュアルが定められている。 ・危機管理マニュアルや火災発生時対応等のマニュアルが整備され、これらを運用する体制が整えられている。 ・入館時におけるチェック体制を実施し、警備、管理を行っている。
(2) 防災・緊急時体制・防災訓練	<ul style="list-style-type: none"> ・防災管理者には館長が任命されており、横浜市消防局の所定の研修にも出席している。防災訓練は年に2回開催し、入船消防出張所が参加し講評を行っている。また、安否確認訓練を年に2回実施している。 ・近年の災害の多さを考えると、今まで以上に防災訓練が求められる。
3 コンプライアンス（個人情報保護・情報公開等）	
(1) 個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報には鍵のかかるロッカーに保存している。執務時間中に使用している個人情報は所定のボックスにいれ、紛失や遺漏につながらないよう慎重に取り扱っている。人権に関する研修は、2週に1度行われる全体会議の場や記事の閲覧等により行っている。 ・国、民族、コミュニティ、宗教によって考え方が異なる中、心配りが必要な部分だと感じる。
(2) 情報公開等の法令順守体制	<ul style="list-style-type: none"> ・情報公開規程が横浜市国際交流協会（YOKE）のものに準拠し、また、YOKEの規程は横浜市の規程に準拠している。情報公開が規程に基づいて適正に対応されている。
4 環境対策、その他市政への協力	
(1) 環境への配慮	<ul style="list-style-type: none"> ・入居説明の時にゴミの分別について説明を行っている。ゴミ出しをする時に分別が不十分な場合は適宜注意している。照明のLED化は、横浜市の目標より早く進め、共用廊下の消費電力は以前の2分の1に減少している。 ・ゴミの減量化、省資源化、省エネ化の取り組みが十分に行われている。

評価項目	コメント
VI 収支計画及び指定管理料他	
1 収支計画の適正性	
(1) 指定管理料の執行状況	・教育委員会事務局の指定管理者であることを深く認識し、適正な執行に努め、予定された事業は全て執行している。
(2) 収支決算状況	・月次での経理関係帳簿の確認等を実施し、適正な活動を行うようにしている。
2 運営費の効率性	
(1) 経費節減の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・経費節減については常に注意を払っており、期中でもより価格が有利な場合は見直しを行っている。 ・LED化の促進により電気代が半減し、全室の冷蔵庫とエアコンをリプレイスして、効率化を図っている。十分な経費節減努力を行っている。 ・予算計画時に比べて昨今の物価上昇が想定以上の速さになっているため、経費削減の難しさが生じている。
(2) 自主事業における適正な受益者負担	<ul style="list-style-type: none"> ・主催で行う事業については、参加費の適正な負担がなされている。 ・自主事業やZoomによる語学講座で参加費を徴収している。語学講座の講師には、最低時給を満たすように会館側予算で時給を上乗せしている。

	コメント
VII その他自由意見	
	<ul style="list-style-type: none"> ・全体として、概ねすべての評価項目において、満足できる取り組みが実施されていると認められる。提出資料のみでは、具体的な取組内容や成果を十分に把握することが難しい側面も見受けられたが、ヒアリングや実地見学を通じて実態を確認した結果、実質的には十分に評価し得る運営がなされていることが確認できた。 ・今後は、適正な会館運営の維持・向上を図る観点から、運営上のルールさらなる明文化を進めるとともに、運営実績の継続的なモニタリングおよび記録の充実が図られることを期待したい。これらが日常的な運営の中で積み重ねられることにより、取組内容や成果がより分かりやすく整理され、第三者評価の場面においても自然な形で説明可能となるものと考えられる。 ・こうした可視化の取り組みは、評価対応そのものを目的とするのではなく、会館の設置目的の達成に向けた継続的な運営改善の過程として位置づけられることが望ましい。その積み重ねが結果として透明性と信頼性の向上につながることを期待する。 ・留学生のための就職サポートを行うなど、横浜市内での就職の手助けや、「横浜市交際学生会館」の退居後の支援にも力を入れていることが分かった。 ・留学生会の収支など、国際学生会館の収支にも密接に関わる内容の評価資料の作成に向けて、更に取組んでほしい。

7 総評

指定管理者は、国際学生会館の管理運営にあたり、市の施設設置目的を理解した上で、留学生の生活習慣や人権などに配慮し、留学生をはじめとした利用者の声を取り入れるとともに、RA（レジデント・アシスタント）の配置や相談窓口の設置などの支援体制により、利用者のニーズを満たすよう努力しながら運営していることが、参考資料やヒアリング等から確認できた。

中でも、入居者の選考に当たっては、留学生の経済的な状況への配慮や出身地域の多様化を図るなど、国際性を豊かにするための工夫がなされており、居室の8割以上を占める单身室の稼働率は常に高く推移している。居住環境を向上させ、入居者が勉学に専念できる環境を整えている点も大いに評価できる。

地域の一員として、イベント等を通じて近隣と交流する機会を積極的に設けており、留学生による文化講座や市立学校への出前事業などにより、国際理解の推進に貢献している点も優れている。

施設管理も、複合施設として潮田交流プラザを構成する他施設との連携や協議を図りつつ、利用者が安全に利用できる状態を維持している。また、照明のLED化をいち早く進めるなどして経費削減努力も行っている。

その一方で、課題もいくつかみられる。まず、施設の管理運営では、災害発生が近年、全国で頻発していることを考えると、防災に関する地域連携の更なる強化や地域防災団体との積極的な交流が求められている。

年間の予算に限りのある中で、昨今の物価高騰により、経費削減の難しさが生じている。開館から30年が経過し、施設の経年劣化に伴って外壁改修等が計画的に行われており、今後も市と連携して、適切に施設を修繕していくことを望みたい。

留学生等の入居に関しては、入居希望者の多様性を確保する上で、指定管理者が市や関係機関などと連携を図り、積極的に広報戦略を練ることを期待する。臨時宿泊室の稼働率は令和6年度で約6割程度にとどまっており、効果的な利用促進策が望まれている。広報の観点では、自主事業等の情報が幅広く届くよう、市の協力を得るなどさらなる努力を求めたい。

以上のとおり、課題とみられる点も一部にはあるものの、指定管理者は施設管理・運営に多大な努力をしていることが確かめられた。全体として、すべての評価項目において概ね満足できる取組が実施されており、十分に評価できる。

国際学生会館から多くの人材が巣立ち、世界中で活躍することを期待しつつ、今後も市の設置目的に沿った施設の管理運営を望みたい。

8 次回第三者評価に向けて

国際学生会館の適正な管理運営を図っていくために、運営上のルールのさらなる明文化や、運営実績の継続的なモニタリングと記録の充実が望まれる。それらの積み重ねにより、指定管理者の取組内容や成果がより分かりやすく整理されると考えられる。

収支面では、留学生会の収支記録など、国際学生会館の収支とも密接に関わる内容について、外部に説明可能な資料の作成に取組んでほしい。