

横浜市国際学生会館  
指定管理者第三者評価報告書

令和3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	12
8	次回第三者評価に向けて	13
	(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2年度は、学生会館の第三期指定管理期間5年間（平成30～令和4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

平成30年4月1日～令和5年3月31日

## 4 評価委員会

### (1) 委員構成

○ 太田 壘	横浜市立大学 国際マネジメント研究科 教授
○ 椋島 洋美	横浜国立大学 副学長
○ 小山 明枝	税理士法人横浜会計事務所 代表税理士
○ 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3年1月27日(水)

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3年2月24日(水)

指定管理者へのヒアリング

ウ 第3回委員会

令和3年3月23日(火)

評価のまとめ、評価報告書の作成

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

平成30年度及び平成31年度(令和元年度)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。				
<b>管理運営の基本方針及び運営体制</b>						
<b>1 施設の管理運営の基本的な考え方</b>						
(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	B
(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
<b>2 利用者に対するサービスの基本方針</b>						
(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	B	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
<b>3 広報活動</b>						
(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	B	B	B
(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。	B	B	B	B	B
<b>4 職員配置及び研修計画</b>						
(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	B	B	B	B
(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	C

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。				
<b>利用者との協働による取組</b>						
<b>1 入居者の自主組織との協働による運営</b>						
(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	B	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レジデントアシスタントの効果的な活用を図っているか。	A	A	B	B	B
<b>2 地域住民との協働による運営</b>						
(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	A
(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	B	B	B	B
<b>3 入居者に対する支援</b>						
(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)IT環境（Wi-Fi設置）や図書室等の提供	IT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	B	B	B
(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
<b>4 大学や行政機関等との連携</b>						
(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	A	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	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。				
<b>国際理解・国際交流事業の推進</b>						
<b>1 自主事業の実施</b>						
(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	B
(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
<b>2 市立学校等に対する事業</b>						
(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。				
<b>入居者審査の実施</b>						
<b>1 入居者審査の考え方</b>						
(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	B	B	C
(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	B	B
<b>2 留学生の状況に配慮した入居者選考</b>						
(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
<b>3 国際性を豊かにするための取組</b>						
(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	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。				
<b>施設運営及び維持管理</b>						
<b>1 施設・設備の維持保全及び修繕、備品管理</b>						
(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
<b>2 事故防止、緊急時の対応</b>						
(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	B
<b>3 コンプライアンス（個人情報保護・情報公開等）</b>						
(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	B	B
(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	B	B
<b>4 環境対策、その他市政への協力</b>						
(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。				
<b>収支計画及び指定管理料他</b>						
<b>1 収支計画の適正性</b>						
(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	B	C
(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	B	B	C	C
<b>2 運営費の効率性</b>						
(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	B	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	A



(2) 講評

評価項目	コメント
<b>管理運営の基本方針及び運営体制</b>	
<b>1 施設の管理運営の基本的な考え方</b>	
(1)基本方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・留学生間での座談会などを通して、市政への積極的な働き掛けが見られる。今後も、市職員の参加を促して、留学生の声を市政に反映する方法としてもらいたい。</li> <li>・「留学生との交流を通して世界に触れる、世界を学ぶ」事業に力を入れているならば、学生会館を単なる住空間、宿泊施設にとどめず、「多文化共生」の実現に向けて、国内及び海外の現状などから学ぶ機会を設けて欲しい。</li> </ul>
(2)施設の運営実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の管理運営状況は報告書としてまとめられており、また、利用者に対してアンケートを実施するなど、現状把握に努めている。</li> <li>・入居者募集の広報先の枠を広げる必要がある。</li> </ul>
(3)複合施設の管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・共有部分の適切な維持管理について、口頭による報告であったが、今後は複合施設間での会議の議事録を作成するなど、客観的な資料による評価が可能になると良い。</li> </ul>
<b>2 利用者に対するサービスの基本方針</b>	
(1)入居者の文化的背景に則した取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・疾病等の対応記録を資料で確認したが、生活習慣・人権等に配慮すべき項目の有無及び対応の実態が把握できない。</li> <li>・食事や施設の貸出についての配慮がある。</li> <li>・医療にかかる際に、文化的、宗教的背景を持つ留学生に対して配慮がある。</li> <li>・留学生の宗教的、文化的背景を考えた時、留学生会主催のクリスマスパーティー、ハロウィーンなどが適切であるか疑問が残る。</li> </ul>
(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"> <li>・留学生に対して適切なサポートができています。</li> </ul>
(3)入居者や自主事業参加者の負担軽減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・Wi-Fi が整備されており、また、就職面接や試験等の重要な機会には有線でのインターネットも利用できるなどしているが、社会状況と今後の利便性から、Wi-Fi 環境の更なる整備及びセキュリティ強化をお願いしたい。</li> </ul>
<b>3 広報活動</b>	
(1)広報媒体の活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報活動の対象により、適切な方法の再検討が必要。</li> <li>・市内大学ボランティアセンター、外国人支援 NPO などの媒体活用状況が見えない。また、類似する事業を担っている神奈川県留学生支援事業「かながわ国際ファンクラブ」との連携により、入居者の募集にも繋がるものとする。</li> </ul>
(2)メーリングリスト等の活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時の安否確認メール等の返信率が低いことなどから、返信率を高める方法の検討が必要。</li> <li>・メーリングリストにも限界があり、今後、より適当な代替方法の工夫を検討してもらいたい。</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報を伝えるべき対象への情報発信方法の工夫は見られるが、それが自主事業等の円滑な実施に寄与しているかどうかを判断することが難しい。</li> </ul>
<b>4 職員配置及び研修計画</b>		
(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"> <li>・専門分野を担う人材の計画的な育成について、具体案を提示してほしい。</li> <li>・他機関においても、多くの業務を抱える職員が、研修や自己研鑽に努めることへの多様な工夫が見られる。学生会館においても、今後に向けて検討していくべき。</li> <li>・年度ごとに研修計画を作成して、実施状況を記録しておくべき。</li> <li>・受付対応やイベント開催時における留学生と職員の関係から、相互のコミュニケーションは図られていると感じる。</li> <li>・人権、多文化共生について、職員の学び、自己啓発の機会が少ない。</li> </ul>
(2)MBO（目標による管理）の実施		<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後に向けて、MBOと学生会館の管理運営をどう繋げていくかの工夫の検討が必要。</li> <li>・評価項目に対して参考資料が少なく、評価しにくい。</li> </ul>

評価項目	コメント
<b>利用者との協働による取組</b>	
<b>1 入居者の自主組織との協働による運営</b>	
(1)留学生会、OB会活動の支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>・留学生会、OB会活動の支援については、参考資料、自己評価やヒアリングにより確認したが、評価項目として挙がっている活動へのサポート体制に係る説明を充実してほしい。</li> <li>・生活や就職に関する情報交換、交流は確認できたが、研究や学習面での交流、相談などの実態把握が難しい。</li> </ul>
(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"> <li>・レジデントアシスタント（以下、「RA」という。）が、どのような相談を受けているか、RAとしての経験からどのような感想をもったかなどの記録を残しておくといよい。</li> <li>・今後はRAの業務報告書の提出、もしくは職員との意見交換会などを行い、会館運営へのフィードバックを行なうべき。</li> <li>・RAとしての役割が入居希望案内に明確に示されており、認識されている。入居後においては、様々な事業での活躍が見られる。</li> <li>・RA自身へのケアがどのように行われているかが確認できない。</li> </ul>
<b>2 地域住民との協働による運営</b>	
(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"> <li>・地域でのイベント及び地域防災訓練等に対して、職員並びに留学生が参加をしており、留学生の特技を地域に提供するなどしている。留学生と地域との関わり合いが、お互いの距離を縮め、留学生は、学生会館で顔を合わせた際に自ら挨拶するなど、地域の住民として根付いてきている。</li> </ul>
(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"> <li>・地域のイベントや防災訓練等で連携している点は評価できる。</li> <li>・地域住民の活動の場として、職員や地域に認知されている。</li> </ul>

	(3)地域防災活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時の安否確認メール等の返信率が低いことなどから、返信率を高める方法の検討が必要。(再掲)</li> <li>・入居者に対する災害時の避難訓練は実施されているが、地域住民との合同訓練も必要であると考え。緊急時の施設利用についても、人道的な事案について対応している。</li> </ul>
<b>3 入居者に対する支援</b>		
	(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"> <li>・学生会館内及び地域イベント、入居者に必要な各種情報の提供は掲示板等で実施されている。入居者が相談したい内容に応じて、ニーズが満たされるよう対応している。</li> <li>・入居者に症状が重篤な疾病が生じた場合のことを想定して、MIC かながわ(医療通訳 NPO)などとの連携が必須である。</li> </ul>
	(2)IT環境 (Wi-Fi 設置)や図書室等の提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者アンケートの実施を通して、入居者のニーズを把握しながら、IT環境の改善に取り組んでいる。</li> <li>・Wi-Fi についての入居者からのニーズが強いこともあり、更なる環境整備への注力が必要。</li> </ul>
	(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"> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響を受け、計画通りに取り組むことができないことも多いだろうが、代替策を講じるなどして、引き続き目標の達成を目指していただきたい。</li> <li>・よこはま・カナガワ留学生就職促進プログラムへの参加を促すなど、入居者に対して積極的な声掛けをお願いしたい。</li> <li>・留学生が必ずしも横浜市内で就職するとは限らない。他自治体における就職情報の提供が確認できず、取組を検討してもらいたい。</li> </ul>
<b>4 大学や行政機関等との連携</b>		
	(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)	
	(2)行政や他団体との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市や関係団体・関係機関だけでなく、各コミュニティ、NPO などと連携することが好ましい。</li> </ul>

評価項目	コメント
<b>国際理解・国際交流事業の推進</b>	
<b>1 自主事業の実施</b>	
(1)語学・文化講座、研究発表会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・参考資料のみでは、市民の国際理解の推進にどの程度、貢献できているかを判断することが難しい。</li> </ul>
(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)	
<b>2 市立学校等に対する事業</b>	
(1)留学生による出前授業	

評価項目	コメント
<b>入居者審査の実施</b>	
<b>1 入居者審査の考え方</b>	
(1)選考方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居審査基準として、「入居者の出身国が概ね 30 か国以下になった場合」に優先入居を適用するとされているが、何を基準に「30 か国」としているのか、説明を準備しておく必要がある。場合によっては、国籍差別と捉えられかねない。入居審査基準の対外公表の是非等について、検討する時期にあると考える。</li> <li>・神奈川県専修学校各種学校協会との連携が見受けられない。また、専門学校生の入居を見込むのであれば、日本語学校への情報提供も必要。</li> </ul>
(2)研究者室や臨時宿泊室の稼働率の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研究者室及び臨時宿泊室の PR の実態と、PR が稼働率の上昇にどの程度寄与しているかが、参考資料では確認することができない。</li> </ul>
<b>2 留学生の状況に配慮した入居者選考</b>	
(1)留学生の経済的な状況への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居希望者の経済的状況に配慮した審査基準になっている。</li> </ul>
<b>3 国際性を豊かにするための取組</b>	
(1)会館の事業に協力的な留学生への配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>・審査基準に合致している。</li> </ul>
(2)国際性を豊かにするための配慮	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現行の基準では問題ないかもしれないが、多様な国籍を受け入れる意味で「国際性を豊かにする」ことはポリティカルコレクトなのかどうか、今後検討が必要かもしれない。</li> </ul>

評価項目	コメント
<b>施設運営及び維持管理</b>	
<b>1 施設・設備の維持保全及び修繕、備品管理</b>	
(1)適正な定期点検・定期清掃	
(2)適切な修繕（共用部分の修繕を含む）	
(3)備品等の管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・物品の異動状況は確認できたが、備品管理簿が確認できない。備品等の管理について、今後の評価方法について検討が必要。</li> </ul>
<b>2 事故防止、緊急時の対応</b>	
(1)365日・24時間有人警備体制、事故防止体制	
(2)防災・緊急時体制・防災訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者を含めた防災訓練が実施されていることは評価できるが、今後、全入居者をいかに巻き込んでいくかを再検討する時期に来ていると思われる。</li> <li>・災害時多言語マニュアルや情報の周知と、これらに基づく学習が必</li> </ul>

		要。災害や事件に巻き込まれた際には、日本語や英語が堪能な人でも混乱が生じやすいことから、入居者に対しては、日常的に母語対応できる団体、機関に関する情報も事前に周知しておく必要がある。
<b>3 コンプライアンス（個人情報保護・情報公開等）</b>		
(1)個人情報保護		<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護については、求められることが時々刻々と変化するため、研修等を充実させていただきたい。</li> <li>・個人情報保護マニュアルは確認できているが、職員に向けた研修等の実施記録を作成するべき。</li> </ul>
(2)情報公開等の法令順守体制		<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報公開規程は確認できているが、その運用にあたって、適切な対応ができているかが確認できない。</li> <li>・実際に、情報公開が請求された際には、相当の作業と手続き、対応が必要になる。請求案件が生じるケースを想定して、職員心得やマニュアルを備えておくといよ。</li> </ul>
<b>4 環境対策、その他市政への協力</b>		
(1)環境への配慮		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴミの減量化、省資源化、省エネ化等に取り組んでいることが確認できているが、機器や設備の交換時などにおける省エネ化に対する取組が見えない。</li> </ul>

評価項目	コメント
<b>収支計画及び指定管理料他</b>	
<b>1 収支計画の適正性</b>	
(1)指定管理料の執行状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会館退去時の清掃費は、指定管理者が施設管理の指定を受けた際の指定管理費用に含まれていると思うが、2019年度より、入居者から（留学生会の名で）徴収しており、修繕費の支出が予算より少なく済んでいるという説明があった。留学生会がこのような事務執行を行うことになった決定プロセスが不明瞭である。</li> <li>また、上記により費用を抑えることができた修繕費を光熱水費の増加分に一部充当しているという説明があったが、清掃費の徴収は光熱水費の捻出が目的ではないため、適正な執行とは言えないのではないか。</li> </ul>
(2)収支決算状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・留学生会が、2018年度より、「Wi-Fi 使用料」として、入居者から1万円/年を徴収しているが、決定プロセスが不明瞭である。</li> <li>また、留学生会の通帳は学生会館が管理しており、収支報告は行っていないということだが、学生会館の収支に直結する経費の支出について、簿外となる帳簿が存在することは望ましくない。留学生会の収支資料では未使用残金が確認できている。多くは会館退去時の清掃費の事前預り金のようなものであるが、実際の清掃の執行実態との間にずれがあり、入居者（留学生会）と学生会館の負担割合等の取り決めの実態が不明瞭である。留学生会による徴収と、学生会館が執行する清掃の実態について、整理しておくべきである。</li> </ul>
<b>2 運営費の効率性</b>	
(1)経費節減の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2年間で生じた収支差額（剰余金）の大きな要因が、入居者からの</li> </ul>

		負担により清掃費が減少したことにあるのであれば、この剰余金はWi-Fi環境整備に充当するなど、入居者に還元させるべき。
	(2)自主事業における適正な受益者負担	

		コメント
<b>その他自由意見</b>		
<b>(多文化共生について)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>多くの留学生たちが安心して生活して、学ぶことができる環境を確保されており、館長はじめ職員、スタッフの日ごろの努力を感じる。様々な国・地域、民族、文化、宗教的背景を持つ人たちがひとところに集まり生活するにあたり、学生会館が細かい点まで心配りをしている事を感じる事ができた。</li> <li>多くの人たちが友情、理解や尊重を育みたいと思う反面、日本でも海外でも排他的な言動や行動が起こされているが、日本で起きていることに目を背けることなく、留学生たちから、学生各々が本国や日本においてどのように考え、どのように乗り越えて行くのか(来たのか)などを、まず会館の職員が知ることが重要だと考える。そのための研修に参加し、留学生から学び共有することに力を入れてほしい。</li> <li>学生会館の事業計画書には、「学生会館は地域コミュニティの一員であるとともに、世界に繋がる窓の役割を果たし、地域住民が世界に目を向けるきっかけ作りとなる事業を展開します。」と記されている。 ヨーロッパ諸国も、アジアをはじめ多くの国々も、様々な民族や文化的背景を持つ人たちで構成されるようになった現在、「国はこのような感じ」というイメージではなく、真の姿に触れる機会を作ることこそ学生会館の責務だと思う。</li> <li>留学生自身の母国や出身国が紛争地域や戦場であることもあり得ることから、難しいかもしれないが、真の姿に近付くための学習と工夫はできると思う。そのような積み重ねが地域の多文化共生の基盤になる。</li> <li>国際交流、国際親善と多文化共生は似て異なる部分もある。多文化共生を実現しようとする時、目をそらしたくなるような現実もあることは確かだと思うが、それ故に学生会館がより正しい知識を持ち、実践への一歩を踏み出す必要があると思う。</li> </ul>		
<b>(その他の意見)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>学生会館全体としては、建物の古さの割に維持管理がなされていて、入居者への対応も評判が良く、評価できる。</li> </ul>		

## 7 総評

参考資料やヒアリング等から、会館の運営に際して、留学生の経済的、文化的、宗教的背景など、多様な状況に配慮しながら、地域コミュニティの一員として、学生を支援し、充実した生活を提供するために努力を惜しまず取り組んでいることが分かった。

Wi-Fi環境の整備など、前回の評価において、評価委員会として指摘を行った点について、速やかに改善を図っていることが確認できるとともに、長きにわたって地域に根差した施設となったことを活かして、留学生にとってより快適な住空間の構築を目指している点は評価に値する。

一方で、横浜市の更なる国際化の推進において、学生会館が果たすべき役割は非常に大きく、今後の運営にも期待を寄せる観点から、あえていくつか厳しい評価を付け、改善点を指摘した。社会情勢も複雑化し、入居者の多様化に加えて、感染症の流行など、今後ますます、柔軟な運営が求められることになると思う。職員の資質・能力の向上、レジデントアシスタントの効果的な活用など、あらゆる形で留学生のニーズを満たすことを第一に考えて、入居者の着実な確保につなげてもらいたい。

また、公的な施設としての一面も忘れることはできない。災害発生時などを想定した訓練や地域イベントへの参画などを通して、地域住民の生活に有益な施設であり続けることを目指してもらうとともに、運営の透明性・公平性を確保しておくことも重要であることを付け加える。

#### 8 次回第三者評価に向けて

留学生会の運営・収支が学生会館の収支と密接に係わっていることが分かったので、今後は、留学生会の収支状況報告書を評価資料として提出していただきたい。

評価のポイントについて、「適切な」との文言が記載されているが、「適切」とか「効果的」という表現は、受け取り側次第で、判断基準が曖昧になる恐れがある。

また、「等に配慮した…」との文言が記載されているが、「等」はどの範囲かが不明確になることがある。

評価項目について、留学生に対して、自分たちが住んでいる地域、地区を理解させる取組に対する評価項目が欲しい。(風習、施設、商店等)