

指定管理者施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート(平成29年度事業分)

1 施設の概要

| | | | |
|------------------|--|-------------------|-------------|
| 施設名 | 山梨県立国際交流センター | 所管課 | 観光部 国際観光交流課 |
| 所在地 | 甲府市飯田2-2-3 | 設置年月日 (改築年月日等) | 平成29年11月30日 |
| 指定管理者 | 公益財団法人山梨県国際交流協会 | | |
| 設置根拠 (法律、条例等) | 山梨県立国際交流センター設置及び管理条例 | | |
| 設置目的 | 県民に国際交流活動等の機会と場を提供し、もって国際化に即した地域社会の発展に寄与するため、国際交流センターを設置する。 | | |
| 主な施設内容 (定員等) | <ul style="list-style-type: none"> ○敷地面積 3,329.40㎡ ○建築延面積 2,393.96㎡ ○建物の構造 鉄筋コンクリート造、地上4階建 ○施設の内容 <ul style="list-style-type: none"> ・山梨県立国際交流センター 1～4階(2,306.32㎡) ○国際交流センター施設概要 <ul style="list-style-type: none"> ・大会議室1室(70名収容)、交流室4室(各15名収容)、 宿泊室20室(シングル)、宿泊室利用者用共同調理室、 同食堂、フリースペース、閲覧コーナー、事務スペース、和室1室(10名収容)等 | | |
| 主な業務内容 | <ul style="list-style-type: none"> (1) 県民に国際交流活動等の機会と場を提供するための事業の実施 (2) 国際化に即した地域社会の発展に寄与するための場の提供 | | |

2 類似施設・近隣施設

| | |
|---------------------|--|
| 名称 施設内容 利用状況等 | |
|---------------------|--|

3 利用状況

単位：人、%

| | | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 (目標値) |
|--------|-----------------|---|----------|----------|-----------------|
| 利用者数 | 主催事業参加者数 | 4,598 | 4,631 | 4,562 | |
| | (会議室等延べ利用者数) | (23,542) | (26,604) | (26,867) | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | 利用者数合計 | 4,598 | 4,631 | 4,562 | |
| | 目標値 | 4,770 | 4,330 | 4,396 | 4,614 |
| | 目標値設定の考え方及びその理由 | 外国文化講座を除く過去3箇年の平均値＋平成29年度外国文化講座の全定員数(115人)の合計 | | | |
| 対27年度比 | | 100.7% | 99.2% | | |
| 利用率 | 31.8% | 35.3% | 35.7% | | |

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

| | | 平成28年度 | 平成29年度 (計画値) | 平成29年度 (実績値) | 平成30年度 (計画値) |
|-------------|------------|-------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 収入 | 施設利用料 | | | | |
| | 指定管理者委託料 | 36,581,000 | 36,796,000 | 36,796,000 | 36,801,000 |
| | その他 | 92,820 | 90,000 | 95,393 | 90,000 |
| | 収入合計(A) | 36,673,820 | 36,886,000 | 36,891,393 | 36,891,000 |
| 支出 | 人件費 | 20,815,401 | 22,470,000 | 21,128,235 | 22,663,000 |
| | 県への納付金 | | | | |
| | 管理運営費 | 17,529,866 | 17,694,000 | 17,676,532 | 17,307,000 |
| | うち外部委託費(B) | 5,701,396 | 6,011,000 | 6,034,036 | 6,900,000 |
| | 支出合計(C) | 38,345,267 | 40,164,000 | 38,804,767 | 39,970,000 |
| 収支差額(A-C) | | △ 1,671,447 | △ 3,278,000 | △ 1,913,374 | △ 3,079,000 |
| 外部委託比率(B÷C) | | 14.9% | 15.0% | 15.5% | 17.3% |
| 利用者一人当たりの経費 | | 7,899.2 | 8,370.3 | 8,065.8 | 7,976.5 |

5 利用者満足度

| | |
|-------|--|
| 実施方法等 | 実施時期:平成29年4月～平成30年3月 実施方法:事業参加者、貸館利用者へのアンケート 回答数:295件(回収率:24.9%) |
|-------|--|

単位:%

| 調査項目 | 満足 | どちらかといえば満足 | どちらかといえば不満 | 不満 |
|-------------------|-------|------------|------------|----|
| 利用前の利用場所の清掃・整頓の状態 | 96.2% | 3.8% | | |
| 施設設備の充実度 | 95.9% | 4.1% | | |
| 施設設備の整備状態 | 95.5% | 4.5% | | |
| 施設使用料について | 41.0% | 57.2% | 1.8% | |
| 施設全般の満足度 | 94.2% | 5.8% | | |

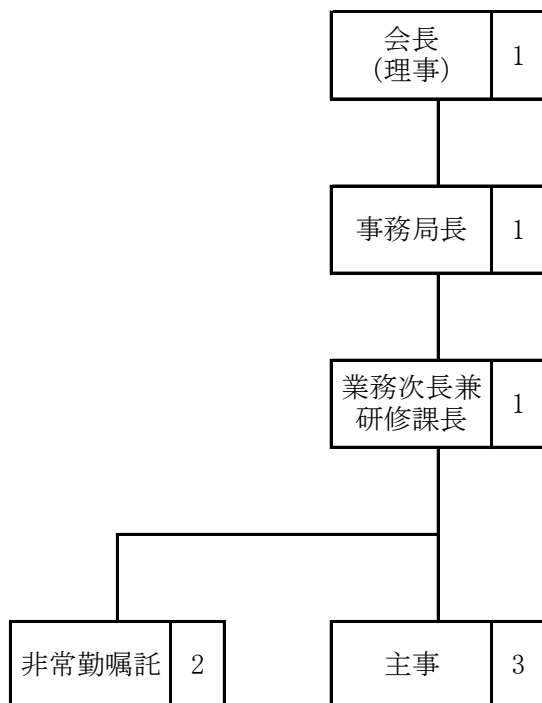
| | |
|------------|--|
| 利用者の意見 | <ul style="list-style-type: none"> ・事務職員が大変親切でお世話になっている。 ・気持ちよく使用させていただいている。 ・予約時に丁寧に対応していただいている。 ・素晴らしい施設で卒団式ができた。 ・施設としては使いやすいが、利用料がもっと安くならないか。 ・ワイヤレスマイクで声がわれやすい。 |
| 利用者の意見への対応 | <ul style="list-style-type: none"> ・マイク使用時の音量チェックを事前にするようにした。 |

6 評価結果

| | 指定管理者の自己評価 | 施設所管課の評価 |
|--------------------------|--|---|
| 維持管理業務 | 法令、業務仕様書等に基づき、施設の維持管理業務を適正に執行した。 | 法定点検、維持管理業務が、事業計画に基づき適切に実施されていた。 |
| 運営業務 | 事業計画書に基づき、適正に業務を執行した。 外国人観光客の増加や災害等への備えとして、医療通訳ボランティアの育成や外国人住民を対象とした避難所体験などの多文化共生事業を実施した。また、日本語講座を土曜日にも開催し学習機会の増加を図った。 | 事業計画に則った事業運営がなされた。また、日本語講座の開催日を増加するなど、多文化共生社会の実現に向けて意欲的に事業を行った。 |
| 利用状況 | 会議室のインターネット予約が定着し、リピーターによる利用が多くなったことから、利用件数は前年同様(前年比1.9%増)で推移した。一層の利用促進のため、SNSやセンター内掲示版により事業の丁寧な説明を行った。 | リピーターによる利用機会の増加に努めるとともに、夜間等、利用の少ない時間帯の利用者確保のため、引き続き、SNS等によるPRを行われた。 |
| 収支状況 | 各種助成金の活用により、様々な事業を効果的に実施できた。一方、施設の老朽化に伴い、修繕費の増加が今後も予想されるため、節電・節水の徹底などを更に図っていく。 | 収入の多様化、支出の削減に努め、健全な収支状況を継続できるよう努力されたい。 個別には、人件費、賃金等の削減により、サービス悪化にならないように注意されたい。 利用料収入は、収支だけでなく施設の設置目的のバロメーターにもなるため、経営指標として重視されたい。 |
| 自主事業 | 外国語習得を目指す県民向けに少人数制の語学講座を開催した。また、観光ボランティアセミナーを開催し、英語、中国語、韓国語に対応した観光ボランティアガイドの養成研修を実施した。 | 県民の基本的なニーズを把握し、ベースとなる英語、フランス語等の語学講座を開催した。また、観光地としての基礎的条件とも言えるボランティアガイドの養成に貢献した。 |
| 利用者満足度 | 会議室利用者から「これからも利用したい」との声が多く寄せられた。今後も利用者の声に真摯に耳を傾けながら、より一層のサービス向上に努めていく。 | 継続的に利用してくれている利用者をおもてなしに、これまで以上に大切にするとともに、新規の利用者を獲得するためにサービスの質の向上を図り、マンネリ化を防ぐよう努力されたい。 |
| 運営目標の達成状況 | 会議室の利用件数は対前年比1.9%増であった。 主催事業参加者数は対前年比1.5%減であった。 利用者満足度は高いレベルで推移している。 主催事業である外国語講座では、多様な国際交流活動等の場を提供できた。また、社会の変化に適切に対応した多文化共生事業に力を入れるなど、地域レベルの国際化を推進する拠点として運営することができた。 | |
| 施設所管課による総合的な評価及び指導事項 | ほぼ事業計画どおり指定管理業務を実施しているとともに、自主事業にも創意工夫が見られ、利用者満足度も高いなど、総合的に評価できる。 また、多文化共生社会に向かう本県で増加する外国人在住者向けに防災教室を開催するなど、安全・安心を意識して事業を実施していることも評価できる。 今後は、これらの事業をより充実させるとともに、医療通訳ボランティアの育成など、新たに発生する課題に対して適切に対応するよう指示した。 | |
| 施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況 | 医療通訳ボランティアの育成、確保に向け他の団体と連携を進めるなど、前向きに取り組んでいる。また、在住外国人が抱えるトラブルに対する対策として、弁護士会などと協議していくこととしている。 また、施設利用者の増加に向けた地道な努力も継続しているとのことであり、指定管理者として適切な運営を行っていくことを確認した。 | |

7 管理体制(組織図)

平成29年4月1日現在



| | |
|-----------|----|
| 会長(理事) | 1人 |
| 事務局長 | 1人 |
| 業務次長兼研修課長 | 1人 |
| 一般職員(主事) | 3人 |
| 非常勤職員 | 2人 |
| 合計 | 8人 |