

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(令和2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	知事政策局 国際戦略グループ
所在地	甲府市飯田2-2-3	設置年月日 (改築年月日等)	平成2年11月30日
管理方式	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 2,480.96 ㎡ ○建物の構造 鉄筋コンクリート造、地上4階建 ○施設の内容 ・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 ・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	なし
------------------------------	----

3 利用状況

単位:人、%

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (目標値)
利用者数	主催事業参加者数	4,704	4,831	1,694	3,855
	(会議室等延べ利用者数)	(29,780)	(27,385)	(12,004)	(23,748)
	利用者数合計	4,704	4,831	1,694	3,855
	目標値	4,659	4,929	4,903	3,855
	目標値設定の考え方及びその理由	(主催事業参加者数) 国際フェスタを除く利用者数合計過去3箇年の平均値×1.03 (会議室等延べ利用者数) 会議室等延べ利用者数合計過去3箇年の平均値×1.03			
	対平成30年度比		102.7%	36.0%	82.0%
利用率	40.2%	39.2%	34.2%	41.5%	

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)	令和2年度 (実績値)	令和3年度 (計画値)
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	36,337,000	37,086,000	35,911,732	36,833,000
	その他	94,170	90,000	87,466	90,000
	収入合計(A)	36,431,170	37,176,000	35,999,198	36,923,000
支出	人件費	21,064,621	23,691,000	21,607,707	23,078,000
	県への納付金				
	管理運営費	15,897,341	14,949,000	15,752,954	14,671,000
	うち外部委託費(B)	5,529,689	5,386,000	5,726,229	5,081,000
	支出合計(C)	36,961,962	38,640,000	37,360,661	37,749,000
	収支差額(A-C)	△ 530,792	△ 1,464,000	△ 1,361,463	△ 826,000
	外部委託比率(B÷C)	15.0%	13.9%	15.3%	13.5%
	利用者一人当たりの経費	7,521.6	7,563.9	21,199.4	9,554.6

5 利用者満足度(アンケート様式は別添のとおり)

実施方法等	実施時期:令和2年6月～令和3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:328件(回収率:26.78%)
-------	---

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	96.6%	3.4%		
施設設備の充実度	95.7%	4.3%		
施設設備の整備状態	95.7%	4.0%	0.3%	
施設使用料について	安い	ちょうどよい	高い	
	30.3%	66.3%	3.4%	
サービスの提供内容	93.5%	6.5%		
これからも利用したいと思うか	する	どちらともいえない	しない	
	98.1%	1.9%		
施設利用についてどのように知ったか	知人	インターネット	チラシ/パンフレット	その他
	36.9%	22.0%	2.1%	39.0%
施設全般の満足度	92.9%	7.1%		

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ対応をしっかりとっていた。 ・申請時より親身に対応していただいた。 ・他の施設に比べて、予約やキャンセルの手続きが簡便で助かる。 ・県の方針で国際交流センターがびゅあ総合に統合されると聞いて心配している。 ・「大会議室」の時計の時刻が合っていない。 ・「四川の間」でコロナ対策で換気しようとしたが、窓が開かなかった。
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・「大会議室」の時計の時刻については、すぐに調整し対応するとともに、すべての会議室について再確認した。 ・「四川の間」の窓については、ストッパーが壊れており取り換えることが難しいため、職員が応急処置を施し、開閉に支障の無いよう対応した。

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正に実施された。
運営業務	4月・5月の閉館及び6月以降の利用人数制限という例年になくない運営形態となったが、事業計画に基づき、適正に業務を執行した。 withコロナの中にあっても、多文化共生社会における災害時に向けた取り組みは大変重要なことから、新型コロナウイルス感染拡大防止に重点を置きながら、人数を限定し、また一部オンラインによる講義とすることなどにより、災害時における外国人支援ボランティアの育成や、外国人住民を対象とした防災教室の実施等の事業を特に積極的に行った。	4月・5月の閉館及び6月以降の利用人数制限のなかでの施設運営、年間を通して新型コロナウイルス感染防止対策の徹底に努めた。事業計画に則った事業運営に努めたが、会議室利用者減及び宿泊室利用者減のため事業規模が大幅に縮小となった。その一方で、多文化共生推進事業については積極的に実施された。
利用状況	リピーターによる利用が多くなったことや、利用者からの口コミによる新規利用も増加していることから、会議室利用件数はここ数年増加傾向にあったが、新型コロナウイルス感染拡大防止対応による、会議室の利用中止や利用人数制限等により、結果として令和2年度会議室利用件数は大幅な減少(前年比13.9%減)となった。 今後も「県立国際交流センター会議室貸出における感染拡大予防ガイドライン」に基づき、センター内の感染防止対策を徹底しながら、より一層の利用促進に向け、窓口や電話による問い合わせ等に丁寧に対応するとともに、SNSやチラシによる広報なども積極的に行っていく。	新型コロナウイルス感染拡大影響による4月・5月の閉館及び6月以降の利用人数制限のため、利用者数が大幅に減少した。常に感染防止対策を講じ、利用者が安全に施設を利用できるよう対応を重ねた。引き続き、感染防止対策を講じ、SNS等によるPRにより利用者を確保できるよう努力されたい。
収支状況	withコロナの中で、交流事業などこれまでと同様の事業展開は難しいが、費用をかけずに利用できる自治体国際化協会(CLAIR)の各種アドバイザー制度を利用するなど、工夫しながら様々な事業を効果的に実施するよう努めた。 一方、施設の老朽化に伴い、修繕費の増加が今後は予想されるため、節電・節水の徹底などを更に図っていく。	新型コロナウイルスの影響により、利用者が大幅に減少したことから、事業規模が縮小となった。「ポストコロナ」社会に対応すべく、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。
自主事業	事業ごとに参加者アンケートを実施しており、外国語講座に関しては、受講者のニーズに合わせ、平日午後の英会話(中級)クラスを増設した。 今後もオンライン開催の需要などについて、利用者のニーズを把握しながら、ポストコロナ時代に対応していきたい。	受講者のニーズに柔軟に対応した。「ポストコロナ」社会に対応する新規ニーズの開拓に努力されたい。
利用者満足度	事業参加者・貸館利用者へのアンケート結果では、「これからも利用したい」との声が多く寄せられた(98.1%)。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。	新規の利用者を獲得するよう利用者のニーズを反映しながら引き続きサービスの向上に努めること。

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>施設及び設備器具の維持保全にあたり、基本協定書、事業計画等に基づき、専門業者による法定点検及び職員による日々の定期点検を実施し、結果については定期報告書を県に提出し確認を受けている。</p> <p>利用者の要望等を県に伝達したうえで、県の指示のもと緊急又は簡易な修繕工事を3件施工した。</p> <p>利用率、利用者数の向上を図るため、電子申請利用が苦手な高齢者などに、職員が丁寧な利用案内を行うとともに、設備の更新を行うなどの取組を行った。</p> <p>会議室利用件数はここ数年増加傾向にあったが、新型コロナウイルス感染拡大の影響による令和2年4月・5月の閉館(会議室利用中止)及び6月以降の利用人数制限等により、結果として会議室利用件数は大幅な減少となった。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響により、4月・5月は閉館を余儀なくされ、6月以降は会議室利用人数制限下での厳しい施設運営となった。会議室利用人数の減少に加え、宿泊施設で生活する海外技術研修員及び外国人留学生等も減少し、全体として事業規模が縮小となった。年度を通して新型コロナウイルス感染拡大防止対策に講じる必要があったが、指定管理者としてチェックリストやガイドラインの作成に努め、利用者に対しても対策の徹底を図ったことは評価できる。</p> <p>令和元年度から新たに開始した外国人相談センターの運営に加え、令和2年度からは多文化共生コーディネーターの設置運営に携わり、市町村や関係機関と連携して効果的に外国人住民に対する支援を行った。多文化共生社会の実現に向けた外国人住民の暮らしやすい環境づくりを推進するなど、今後の新たな国際交流の軸となる多文化共生関連の取り組みに注力したことは評価に値する。</p>
<p>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</p>	<p>事業については、引き続き利用者へのアンケート調査等を参考に、事業内容の見直しを行い、サービスの質の向上に努めた。</p> <p>施設の利用件数はここ数年増加傾向にあったが、令和2年度は新型コロナウイルス感染防止対応による会議室の利用中止や利用人数制限等により、結果として大幅な減少となった。</p> <p>適切なコロナ対応を行うとともに、利用者離れが起きないよう、丁寧な窓口対応に努めたほか、新規利用者開拓のためのPRを継続して行った。</p> <p>更に、環境美化にも常に配慮した運営に取り組んだ。</p>

7 管理体制(組織図)

令和2年4月1日現在

