

# 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和3年度事業分)

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  
 指定管理者 公益財団法人山梨県国際交流協会

## 1 指定管理者の推移

導入年度	平成18年度					
指定管理者名	出資法人	指定期間				委託料総額 (単位:円)
財団法人山梨県国際交流協会	○	H18.4.1	～	H21.3.31	3年	119,462,000
公益財団法人山梨県国際交流協会 (H25.6.2まで財団法人)	○	H21.4.1	～	H26.3.31	5年	186,549,000
公益財団法人山梨県国際交流協会	○	H26.4.1	～	H31.3.31	5年	184,444,000
公益財団法人山梨県国際交流協会	○	H31.4.1	～	R5.3.31	4年	146,136,732

## 2 施設の概要

所在地	甲府市飯田2-2-3
設置年月日	平成2年11月30日
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。
主な業務の内容	(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
主な施設内容 (定員等)	○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
備考 (改築工事等の状況、 一括管理施設等)	

## 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和3年度事業分)

### 3 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

年度 項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
収入合計	36,891,393	36,884,048	36,431,170	35,999,198	36,904,794	
支出合計	38,804,767	39,603,523	36,961,962	37,360,661	37,131,339	
収支差額	△ 1,913,374	△ 2,719,475	△ 530,792	△ 1,361,463	△ 226,545	

### 4 利用状況、利用者満足度の状況

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
利用実績	4,747人	4,704人	4,831人	1,694人	2,712人	主催事業参加者数
利用者満足度	◎	◎	◎	◎	◎	「満足」又は「どちらかといえば満足」の合計 ◎:80%以上 ○:60%以上80%未満 △:60%未満

### 5 運営目標の達成状況(令和3年度)

施設及び設備器具の維持保全に当たり、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。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4件施工した。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り組みを行った。新型コロナウイルス感染拡大防止のための閉館(8/22～9/12)、ガイドラインによる利用制限や人数制限などにより、コロナ以前の利用件数には届かないものの回復傾向となった。

### 6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和3年度)

令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響が続いたが、年度を通して感染拡大防止対策に努め、指定管理業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対策の徹底を図りつつ、利用実績を回復傾向に持ち直したことは評価できる。前年に引き続き、外国人相談センターの運営及び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い、多文化共生関連の取り組みを推進したことは評価に値する。

### 7 施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況(令和3年度)

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。新型コロナウイルス感染拡大防止のための閉館(8/22～9/12)、ガイドラインによる利用制限や人数制限などにより、コロナ以前の利用件数には届かないものの回復傾向となった。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、丁寧な窓口対応や新規利用者開拓のためのPR活動を継続して行った結果、新規の登録・利用が26団体あった。更に、環境美化にも常に配慮した運営に取り組んだ。

# 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

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  
 指定管理者 公益財団法人山梨県国際交流協会

## 1 利用状況 (単位:人、%)

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数	主催事業参加者数	4,747	4,704	4,831	1,694	2,712
	(会議室等延べ利用者数)	(26,867)	(29,780)	(27,385)	(12,798)	(14,906)
	利用者数合計	4,747	4,704	4,831	1,694	2,712
	目標値	4,776	4,659	4,929	4,903	3,855
	実績/目標割合	99.4%	101.0%	98.0%	34.6%	70.4%
	目標値の設定方法	H28～H30:国際フェスタを除く利用者数合計過去3箇年の平均値 R1:国際フェスタを除く利用者数合計過去3箇年の平均値×1.05 R2～: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				
利用率	稼働率等(利用率)	35.7%	40.2%	39.2%	34.2%	38.2%
	稼働率等(利用率)の算定方法	会議室稼働率=会議室の年間貸出件数÷年間貸出可能総数 R3 38.2%=1,726件÷(5室×301日(開館日)×3(午前・午後・夜))				

## 2 類似施設・近隣施設

名称・施設内容等	なし
----------	----

## 3 補修工事等の状況(令和3年度) (単位:円)

県	1階大会議室カーペット補修工事	242,000
管	2階外国人相談センター空調機修繕	154,000
管	監視カメラのレコーダー改修	71,500
管	4階宿泊室(407号)トイレ排水修繕	49,500
管	1階役員室入口鍵穴修繕	8,800

修繕等の負担区分(基本協定書): 1件20万円未満の修繕等は指定管理者が実施  
 \*ただし、上記にかかわらず、県の承認により、指定管理者が修繕等を実施することができる。

## 4 自動販売機設置状況等(令和3年度) (単位:円)

台数	選定方法	収入割合	収入額	仕入(支出)額
1	見積合わせ	売上額の18.333%	71,794	

# 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

## 5 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	A 収入額計	36,891,393	36,884,048	36,431,170	35,999,198	36,904,794
	指定管理委託料	36,796,000	36,801,000	36,337,000	35,911,732	36,833,000
	自動販売機収入	95,393	83,048	94,170	87,466	71,794
支出	B 支出額計	38,804,767	39,603,523	36,961,962	37,360,661	37,131,339
	人件費	21,128,235	21,440,454	21,064,621	21,607,707	21,788,423
	修繕費	415,724	333,936	504,221	258,203	259,677
	光熱水費	4,949,443	4,527,760	4,262,258	3,055,956	3,857,020
	消耗品費	363,205	762,604	304,439	343,649	304,310
	使用料・賃借料	702,582	759,002	765,445	837,619	880,552
	印刷製本費	159,840	106,080	88,600	99,000	99,000
	通信運搬費	268,870	267,692	267,579	261,855	282,360
	手数料	199,836	374,212	212,198	208,111	107,954
	備品購入費	40,392	99,036			
	保険料	47,470	44,820	44,820	44,820	44,820
	公租公課費(租税公課)	1,011,471	1,016,549	1,268,178	1,454,861	1,543,296
	研修費	3,000	23,700	33,100	12,650	
	国際交流活動等に係る普及啓発等業務	1,183,720	1,588,854	780,651	883,386	888,216
	国際交流活動等に係る情報の収集及び提供業務	569,123	737,624	28,782	30,377	28,798
	国際交流活動等に係る相談業務	435,138	129,914	76,740	69,100	108,300
	駐車場分担金	999,000	999,000	999,000	999,000	999,000
	退職給付費用	293,682	620,906	731,641	1,468,138	736,626
	外部委託費	6,034,036	5,771,380	5,529,689	5,726,229	5,202,987
	日常清掃業務	2,494,800	2,494,800	2,463,402	1,985,051	1,973,529
	特別清掃業務	700,920	700,920	640,999	713,900	713,900
	夜間警備業務	1,101,600	1,101,600	1,046,400	1,056,000	1,056,000
	エレベータ保守点検	816,480	816,480	784,800	792,000	792,000
	エアコン保守点検	253,120	253,120	257,808	257,808	257,808
	電気工作物保守点検	147,096	147,096	148,458	149,820	149,820
	消防設備等点検、建物調査	520,020	257,364	187,822	771,650	259,930
外部委託比率	15.5%	14.6%	15.0%	15.3%	14.0%	
県への納付金						
収支差額(A-B)	△ 1,913,374	△ 2,719,475	△ 530,792	△ 1,361,463	△ 226,545	
一人当たり指定管理者委託料*	7,751.4	7,823.3	7,521.6	21,199.4	13,581.5	

\* 指定管理者委託料÷利用者数(単位:円)

(参考)自主事業に係る収支状況

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
C 収入額計	2,513,492	2,564,548	3,845,500	14,461,539	16,339,899
D 支出額計	2,053,381	2,057,615	3,748,086	16,138,954	16,192,540
収支差額(C-D)	460,111	506,933	97,414	△ 1,677,415	147,359

(参考)使用料の県への納付状況

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
会議室使用料	1,943,270	2,200,050	2,263,030	1,929,380	2,216,810
宿泊施設使用料	5,787,840	5,809,150	5,459,300	904,120	1,333,100
合計	7,731,110	8,009,200	7,722,330	2,833,500	3,549,910

## 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

### 6 利用者満足度

<b>実施方法等</b>	実施時期: 令和3年4月～令和4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: 334件(回収率: 23.98%)			
	<b>満足</b>	<b>どちらかといえば満足</b>	<b>どちらかといえば不満</b>	<b>不満</b>
利用前の利用場所の清掃・整頓の状態	96.4%	3.3%	0.3%	
施設設備の充実度	94.6%	5.1%	0.3%	
施設設備の整備状態	95.2%	4.8%		
施設使用料について	安い	ちょうどよい	高い	
	33.4%	64.5%	2.1%	
サービスの提供内容	91.7%	8.3%		
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	
	100.0%			
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
	42.8%	23.8%	11.8%	21.6%
<b>施設全般の満足度</b>	94.7%	5.3%		
<b>利用者の主な意見</b>	① 閉館になるのは残念、国際交流センターを存続して欲しい。(7件) ② びゅあ移転後も、現在と同様にインターネット予約ができるようにして欲しい。(7件) ③ びゅあ移転後も、現小会議室と同規模の会議室を利用したいができるのか。(5件) ④ びゅあ移転後、駐車場は現国際交流センターのように建物と同じ敷地内に確保されるのか。大通りを渡る移動は高齢者の方には苦痛になるので心配だ。(1件) ⑤ 大会議室のカーペットを直して欲しい。(4件) ⑥ 「アイオワの間」の網戸が切れていて蚊が入るので直して欲しい。(1件) ⑦ 掃除機にゴミが詰まっていたうまく吸い取らなかった。(1件) ⑧ 職員が親切。(3件)			
<b>利用者の意見への対応</b>	①、②、③、④は、その都度、県国際戦略グループへ報告し、回答が必要なものについては県からの回答を各利用者へ渡した。 ⑤ 危険性もあり以前から要望も多かったため、令和4年3月に修理済(県施工) ⑥ テープなどで早急に対応した。 ⑦ 早急に対応するとともに、定期的にチェックするようにした。			

# 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

## 7 評価結果

項目	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	事業計画等に基づき、適正に業務を執行した。 災害時の外国人支援や外国人住民の防災力向上を目的とした事業、医療現場における外国人支援をテーマとしたセミナーなど、多文化共生事業を積極的に実施した。また、やまなしグリーン・ゾーン認証施設として、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られ、主として、多文化共生事業について積極的に実施された。 年間を通して、新型コロナウイルス感染防止対策を講じ、グリーン・ゾーン認証施設として感染対策の徹底に努められた。
利用状況	新型コロナウイルス感染拡大防止のための閉館(8/22～9/12)、ガイドラインによる利用制限や人数制限などにより、コロナ以前の利用件数には届かないものの回復傾向となった。また、新規の登録・利用が26団体あり、そのほとんどがロコミによるものだったことから、引き続き丁寧な対応を心がけるとともに、安心して利用していただけるよう、理解と協力を求めながら、感染防止対策を継続していく。	新型コロナウイルス感染拡大防止のための閉館及び利用人数制限のため、コロナ以前の利用件数には届かないものの、前年度比11.4%増となったことは評価できる。引き続き、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されたい。
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。	新型コロナウイルスの影響は残るものの、「ポストコロナ」社会に対応して様々な事業を効果的に実施された。今後も収入の多様化、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	受講者のニーズに合わせ、平日午後の英会話中級レベルのクラスを更に増設した。 また、多文化共生社会への県民の意識醸成を図るため、「災害」、「やさしい日本語」、「県内の日本語教室の状況」など、多文化共生社会における様々な課題をテーマとした機関紙を発行し、配布した。	受講者ニーズに柔軟に対応した。 多文化共生社会への県民の意識醸成を図るための機関誌づくりは評価できる。引き続き、県民の意識醸成を図るため努力されたい。
利用者満足度	利用者アンケートにおいて、94.7%の方が施設の利用について「満足」と回答し、100%の方が「これからも利用したい」と回答している。今後とも利用者の様々な声に真摯に耳を傾けながら、更に新たな利用者の獲得に向けて、より一層のサービス向上に努めていく。	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られたい。

## 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

### 8 施設所管課による定期評価結果

施策推進 業務の内容	評価	改善内容
国際交流人 材バンクの 運営	通訳や翻訳、ホームステイの受入を行うことのできる人材の登録やその利用に伴う連絡調整に努めた。	今後も人材バンク登録件数が増えるよう働きかけるとともに、その十分な利用が図られるよう継続されたい。
災害時外国 人支援セミ ナーの開催	災害時の外国人被災者支援に必要な通訳・翻訳ボランティア人材の育成や支援拠点の設置・運営に関するセミナーを開催した。	引き続き、セミナーを開催する等、継続して災害時支援に努められたい。
法律相談の 実施	外国人住民を対象に、弁護士が生活、労働問題などに関する相談業務を開催した。	引き続き、外国人住民への法律相談機会提供の継続を図られたい。

# 指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和3年度事業分)

## 9 管理体制(組織図)

令和3年4月1日現在

