

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28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2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"> <li>○敷地面積 3,329.40㎡</li> <li>○建築延面積 2,393.96㎡</li> <li>○建物の構造 鉄筋コンクリート造、地上4階建</li> <li>○施設の内容               <ul style="list-style-type: none"> <li>・山梨県立国際交流センター 1～4階(2,306.32㎡)</li> <li>○国際交流センター施設概要                   <ul style="list-style-type: none"> <li>・大会議室1室(70名収容)、交流室4室(各15名収容)、</li> <li>宿泊室20室(シングル)、宿泊室利用者用共同調理室、</li> <li>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</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>(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</li> <li>(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</li> </ul>		

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26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度 (目標値)
利用者数	主催事業参加者数	4,457	4,598	4,631	
	(会議室等延べ利用者数)	(20,864)	(23,542)	(26,604)	
	利用者数合計	4,457	4,598	4,631	
	目標値	4,330	4,360	4,396	4,639
	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28年度外国文化講座の全定員数の合計			
	対26年度比		111.1%	123.4%	
利用率	27.7%	31.8%	35.3%	35.4%	

## 4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成27年度	平成28年度 (計画値)	平成28年度 (実績値)	平成29年度 (計画値)
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	37,291,000	36,581,000	36,581,000	36,796,000
	その他	83,662	90,000	92,820	90,000
	収入合計(A)	37,374,662	36,671,000	36,673,820	36,886,000
支出	人件費	20,908,515	22,329,000	20,815,401	22,470,000
	県への納付金				
	管理運営費	17,970,133	14,342,000	17,529,866	17,694,000
	うち外部委託費(B)	5,666,620	5,943,000	5,701,396	6,011,000
	支出合計(C)	38,878,648	36,671,000	38,345,267	40,164,000
収支差額(A-C)		△ 1,503,986		△ 1,671,447	△ 3,278,000
外部委託比率(B÷C)		14.6%	16.2%	14.9%	15.0%
利用者一人当たりの経費		8,110.3	8,321.4	7,899.2	7,931.9

## 5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成28年4月～平成29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:340件(回収率:28.2%)
-------	--

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	93.8%	6.2%		
施設設備の充実度	92.9%	7.1%		
施設設備の整備状態	92.6%	7.4%		
施設使用料について	安い 96.8%	ちょうどいい 1.6%	高い 1.6%	
これからも利用したいと思うか	する 99.4%	どちらとも言えない 0.6%	しない 0.0%	
施設利用についてどのように知ったか	知人 18.9%	パンフレット 47.0%	新聞 20.1%	その他 14.0%
施設全般の満足度	94.0%	6.0%		

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備が充実し、アクセスも良く使いやすい。</li> <li>・インターネット予約が便利。</li> <li>・インターネットでしか申込ができないのは不便。</li> <li>・駐車場がもう少し広いと使いやすい。</li> <li>・受付に老眼鏡があると良い。</li> </ul>
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場混雑時には職員を配置し誘導を行った。</li> <li>・受付に老眼鏡を設置した。</li> </ul>

## 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る。
運營業務	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。	事業計画に則った事業運営がなされた。 また、外国人観光客の増加や災害時への対応の必要性から、外国人災害対応への準備等を充実されたい。
利用状況	会議室のインターネット予約が定着し、利用者の利便性が向上したこと、利用促進のためのPRを積極的に行ったことから、稼働率の向上に繋がった。また、SNSやセンター内掲示板により事業の丁寧な説明を行った。	利用者の属性(年齢、性別、居住地域、利用回数等)、内容、実施時期等の分析を行い、対象者の満足度を向上するため、随時改善されたい。 また、利用者増につながるようなPRについて、インターネットやパンフレットなど様々な手法や発信時期、場所等効率的な方法を検討されたい。
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。	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	外国語講座を実施し、平日午前の講座を新設するなど利用者のニーズに対応し参加者の増加に努めた。特に人気の高い英語の講座を更に充実させる必要がある。	継続的に実施している事業については、アンケート調査等により内容の見直しを行い、質の高いサービスの提供に努めること。 県民のニーズを把握し、役割を終えた事業は廃止し、県民の満足度を向上させる事業の企画に努めること。
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	利用者数、会議室稼働率のいずれも前年度実績を上回るとともに目標を達成することができた。併せて利用者満足度も高いレベルで維持できている。 また、主催事業である外国語講座では、国際交流活動等の場を積極的に提供するとともに、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	概ね事業計画どおり指定管理業務を実施しており、企画事業にも創意工夫が見られ、総合的な利用者満足度も高い評価を得ていると評価できる。 施設利用者から要望があった「老眼鏡の設置」などにも速やかに対応したことは評価できる。 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おり、これらについては次年度以降も継続するよう指示した。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	インターネット予約が定着し利用者からも好評である反面、インターネットが利用できない利用者に対しては、職員が支援を行うなど利用者の便宜を図るなどの対応をした。 また、利用者から要望があった老眼鏡の設置についても速やかに対応し、利用者にとって使いやすい快適な環境となるよう日頃から心掛けるとの報告があった。 今後も利用者の増加に向け、利用者のニーズを把握し、防災教室などの参加型事業を継続するとともに、利用しやすい施設を目指してきめ細かい方を講じていくことを確認した。	

7 管理体制(組織図)

平成28年4月1日現在

