

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30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</li> <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</li> <li>・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</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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度 (目標値)
利用者数	主催事業参加者数	4,631	4,747	4,704	
	(会議室等延べ利用者数)	(26,604)	(26,867)	(29,780)	
	利用者数合計	4,631	4,747	4,704	
	目標値	4,330	4,362	4,776	4,614
	目標値設定の考え方及びその理由	国際フェスタを除く利用者数合計過去3箇年の平均値			
	対27年度比		102.5%	101.6%	
利用率	35.3%	35.7%	40.2%		

## 4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成29年度	平成30年度 (計画値)	平成30年度 (実績値)	令和元年度 (計画値)
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	36,796,000	36,796,000	36,801,000	36,801,000
	その他	95,393	90,000	83,048	90,000
	収入合計(A)	36,891,393	36,886,000	36,884,048	36,891,000
支出	人件費	21,128,235	22,470,000	21,440,454	22,663,000
	県への納付金				
	管理運営費	17,676,532	17,694,000	18,163,069	17,307,000
	うち外部委託費(B)	6,034,036	6,011,000	5,771,380	6,900,000
	支出合計(C)	38,804,767	40,164,000	39,603,523	39,970,000
収支差額(A-C)		△ 1,913,374	△ 3,278,000	△ 2,719,475	△ 3,079,000
外部委託比率(B÷C)		15.5%	15.0%	14.6%	17.3%
利用者一人当たりの経費		7,751.4	7,704.4	7,823.3	7,976.5

## 5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成30年4月～平成31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:311/1484件(回収率:20.96%)
-------	--

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%	3.5%	0.3%	
施設設備の充実度	95.2%	4.8%		
施設設備の整備状態	95.5%	4.5%		
施設使用料について	43.9%	53.8%	2.3%	
施設全般の満足度	93.8%	6.2%		

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務職員が大変親切でお世話になっている。</li> <li>・気持ちよく使用させていただいている。</li> <li>・予約時に丁寧に対応していただいている。</li> <li>・駐車場が狭い。</li> <li>・身体の不自由な人の為にトイレに手すりをつけてほしい。</li> <li>・椅子が汚い。</li> </ul>
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議室の椅子を新規に購入</li> </ul>

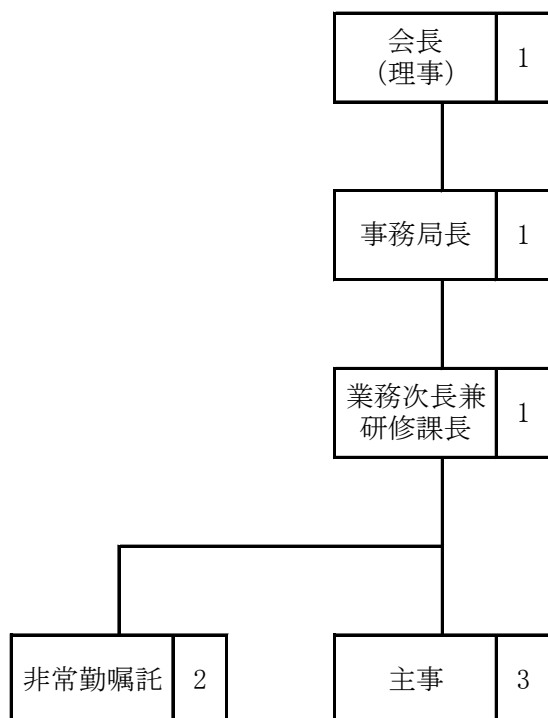
## 6 評価結果

	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や、新たな利用者が増加したことにより、利用件数は増加(前年比13.9%増)した。一層の利用促進のため、SNSやセンター内掲示版、窓口対応により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務めるとともに、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を行われない。
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、観光通訳ガイドセミナーを開催し、観光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。

<p><b>運営目標の達成状況</b></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。          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組を行った。</p>
<p><b>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</b></p>	<p>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。          施設の老朽化と共に、館内の備品も老朽・陳腐化しているため、椅子を新調するよう利用者から要望があったが、迅速に対応し会議室の椅子を一新し利用者アンケートでも高評価を受けた。          富士山の噴火、東日本大震災、西日本豪雨等の大規模災害を想定し、避難訓練の徹底について指示を行った。大規模災害に被災した外国人の対応として「災害多言語支援センター」の設立や運営方法に関する研修会を実施し、災害時の外国人への情報提供について学んだ。</p>
<p><b>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</b></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ていく。          施設の利用者数は増加しているが、利用者離れが起きないように、親切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。          椅子の更新や環境美化に常に配慮した運営に取り組んだ。</p>

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