

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(令和元年度事業分)

1 施設の概要

<b>施設名</b>	山梨県立国際交流センター	<b>所管課</b>	知事政策局 国際戦略グループ
<b>所在地</b>	甲府市飯田2-2-3	<b>設置年月日 (改築年月日等)</b>	平成2年11月30日
<b>管理方式</b>	公益財団法人山梨県国際交流協会		
<b>設置根拠 (法律、条例等)</b>	山梨県立国際交流センター設置及び管理条例		
<b>設置目的</b>	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。		
<b>主な施設内容 (定員等)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○敷地面積 3,329.40㎡</li> <li>○建築延面積 2,480.96 ㎡</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)、</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>		
<b>主な業務内容</b>	<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

<b>名称 施設内容 利用状況等</b>	なし
------------------------------	----

## 3 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 (目標値)
利用者数	主催事業参加者数	4,747	4,704	4,831	4,999
	(会議室等延べ利用者数)	(26,867)	(29,780)	(27,385)	(29,411)
	利用者数合計	4,747	4,704	4,831	4,999
	目標値	4,776	4,659	4,929	4,761
	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×1.05 (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×1.05			
	対平成29年度比		99.1%	101.8%	105.3%
利用率	35.7%	40.2%	39.2%	40.7%	

## 4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		平成30年度	令和元年度 (計画値)	令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	36,801,000	36,337,000	36,337,000	37,086,000
	その他	83,048	90,000	94,170	90,000
収入合計(A)		36,884,048	36,427,000	36,431,170	37,176,000
支出	人件費	21,440,454	21,099,000	21,064,621	23,691,000
	県への納付金				
	管理運営費	18,163,069	15,328,000	15,897,341	14,949,000
	うち外部委託費(B)	5,771,380	5,604,000	5,529,689	5,386,000
支出合計(C)		39,603,523	36,427,000	36,961,962	38,640,000
収支差額(A-C)		△ 2,719,475		△ 530,792	△ 1,464,000
外部委託比率(B÷C)		14.6%	15.4%	15.0%	13.9%
利用者一人当たりの経費		7,823.3	7,521.6	7,521.6	7,789.5

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:平成31年4月～令和2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:356件(回収率:26.25%)
-------	--

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	98.3%	1.7%		
施設設備の充実度	96.6%	3.1%	0.3%	
施設設備の整備状態	96.3%	3.4%	0.3%	
施設使用料について	安い	ちょうどいい	高い	
	33.0%	65.9%	1.1%	
サービスの提供内容	94.2%	5.5%	0.3%	
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	
	99.1%	0.9%		
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
	49.4%	16.0%	2.6%	32.0%
施設全般の満足度	95.7%	4.3%		

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・きれい、使いやすい、安い。</li> <li>・職員が親切で対応が良い。</li> <li>・すみずみまで丁寧に掃除してあり、気持ちよい。</li> <li>・トイレの中に介護用のバーをつけてほしい。</li> <li>・絨毯が古く傷んでおり、足を引っかけて危ない。</li> <li>・駐車スペースがもっとあればよい。</li> <li>・講座開始直前のトイレ掃除はやめてほしい。</li> </ul>
利用者の意見への対応	・トイレ掃除については、講座の開始状況に応じて行うよう委託事業者に依頼した。

## 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、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などの多文化共生事業を実施した。また、より学習者のニーズに応えるため、日本語講座を土曜日から日曜日に変更した。(金曜日夜、日曜日午前開催)	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変更するなど、ニーズに対応した事業を意欲的に行った。
利用状況	より一層の利用促進のため、SNSやセンター内掲示板、窓口での丁寧な説明対応を行った。 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、利用件数は増加傾向にあったが、新型コロナウイルス感染防止対応による2月末からの使用中止により、結果として減少(前年比2.5%減)となった。	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。
自主事業	これまで初級者向けの実践的な日本語講座を開催してきたが、学習者からさらにステップアップした講座や資格取得を目指した日本語学習を望む声が高まっている。 こうした声に応えるため、日本語能力をを図る基準となる3級(N3)合格を目指す講座を新たに開設した。	N3合格を目指す講座の新規開設や、外国語習得を目指す県民向けの「大人のための学び直し英語」講座を開講し、新規ニーズの開拓に努めており、今後も更なる国際理解や多文化共生につながる自主事業を実施されたい。

利用者満足度	<p>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。</p>	<p>アンケートで要望のあったトイレの清掃時間の変更については迅速に対応し利用者の要望に適切に対応している。 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よう利用者のニーズを反映しながらサービスの向上に努めること。</p>
運営目標の達成状況	<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11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>	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	<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。 令和元年度から新たに外国人相談センターの運営に携わり、外国人住民からの様々な相談について窓口を集約すると共に、ワンストップによる情報提供や相談業務を行った。また、法的な相談を弁護士につなげる体制作り等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した。</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>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。 施設の利用件数は増加傾向にあるが、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。 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)

平成31年4月1日現在

