

指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

施設の情報		管理No.16	
施設の名称	山形県国際交流センター	指定管理者	(公財)山形県国際交流協会
所在地	山形市城南町一丁目1番1号	県担当課	観光文化スポーツ部 インバウンド・国際交流推進課 国際交流室
指定期間	平成27年 4月 1日 ~ 平成30年 3月31日	(電話番号)	(023 - 647 - 2566)
検証期間	平成29年 4月 1日 ~ 平成30年 3月31日		
検証項目	指定管理者による自己検証	県(施設所管課)による評価・検証	
1 仕様書等に沿った管理・運營業務の履行状況			
① 管理・運營業務の履行状況	業務仕様書に従い、当初事業計画どおり管理運營業務を履行することができた。 この結果、交流サロン及び研修室の年間利用者数は13,666名となり、前年度並みの水準を確保できた。 その他、これまで把握していなかったボランティア室の利用者数を新たに集計し、年間利用者数が677名に達していることを確認した。	評価	《評価の理由》 管理・運營業務については、業務仕様書の内容に沿って適切に履行されている。施設利用者の立場に立った改善や創意工夫も引き続き行われている。
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	平成27年度以降在住外国人人口が再び増加に転じたことを踏まえると、センターの更なる利用促進が課題と言える。 このため、一層利用しやすい環境整備に努めるとともに、ウェブサイトやSNSなどを積極的に活用し、引き続きセンターのPRに努める必要がある。	《課題等の原因分析》 県内在住外国人はわずかに増加傾向にあり、積極的なPRや利用しやすい環境整備などを行っているが、新規の利用者、特に若い世代の利用が少ないこともあり、施設の利用者はほぼ横ばいとなった。 一方、相談件数は減少しており、相談事業の周知を含め、施設利用等についてのPRについて、今後も継続した取り組みが必要となる。	
課題、問題点への今後の対応	平成29年1月に協会として「新中期経営5か年計画」を策定し、その中で目標年の平成33年度には交流サロン及び研修室の年間利用者数を15,500名と定め、特に若い世代の新規利用者の確保に努めることとしている。 若い世代への参加を促す事業の展開等により、新規利用者の確保に努め、県民等の多様なニーズを的確に把握し、利用者の立場に立った施設管理・運営を図る。		
2 利用者からの要望等への対応			
① 意見・要望等及びその対応状況	・図書が整理されていないため利用しづらいとの意見に対応し、交流サロン内の図書の整理とパソコンによる検索機能を昨年度から引き続き整備し、完了した。 ・協会の賛助会員である団体・企業等の最新の情報(チラシ、パンフレット)を発信するコーナーを新設し、利用者への情報提供の充実を図った。	評価	《評価の理由》 定期的なアンケート調査の実施等により、利用者からの要望や意見の把握に努め、利用環境の改善に活用して真摯に対応している。
意見・要望等への今後の対応	利用者のニーズを的確に把握するため、10月から11月にかけて利用者アンケート調査を毎年実施し、利用者の立場に立った利用環境の改善に努めていく。		
3 指定管理者制度活用の効果			
① サービスの向上	・土日の開館と開館時間(9:30~18:00)の確保(必要に応じて研修室等を午後10時まで貸出) ・自主事業(国際交流イベント等)の積極的展開 ・交流サロン等の職員による清掃と整理整頓の徹底 ・来館者に対する職員の丁寧な対応の徹底	評価	《評価の理由》 サロン等の環境整備を行い、常に来館者へのサービスの向上を念頭に改善を行っている。研修の実施による職員等の資質向上を図り、来館者への的確な対応に努めている。
② 経費の節減	オフィス活動に伴う環境への負荷低減を基本とし、 ・電気器具や照明のこまめなスイッチオフの点検 ・夏、冬における冷暖房の設定温度の厳守 ・一定枚数以上コピーする場合の各自実績の記載 ・不要用紙の裏面コピーの推奨 以上を月2回の全員ミーティングで徹底した。	評価	《評価の理由》 節電や物品の使用量削減等を徹底するため、ミーティングにおいて職員の意識向上を図り、経費節減に努めている。
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	・各種国際交流イベント(自主事業)を通して、県内の在住外国人と地域住民の交流促進に貢献した。 ・登録ボランティアの派遣(通訳等)を通じて、県内の観光物産等のPRに貢献した。 ・県内の大学生のインターンシップや中学生の職場体験学習を受け入れ、彼らの就業体験に協力した。	評価	《評価の理由》 国際交流イベントの定期的な開催や在住外国人と地域住民との交流事業を積極的に実施し、地域の活性化等に寄与している。
総合的な評価	・指定管理募集要項に定める指定管理・運營業務については適正に実施されているとともに、業務仕様書の基準等も満たして運営されている。 ・自主事業の実施や利用促進のための取組みも進められ、研修による職員等の資質向上を図るなど、更なるサービス向上を図ろうとする努力がうかがえる。 ・総体的に、概ね適正かつ円滑に事業運営が行われていると認められる。		

【評価指標】

- A : 仕様書等に定める水準を上回っている等、優れた対応がなされている。
 B : 概ね適正に実施されている。
 C : 部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済み又は対応見込みである。
 D : 仕様書等に定める水準に達しておらず、大いに改善を行う必要がある。

注) 検証項目については、施設の実態等に応じて適宜追加することができるものであること。