

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】

		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
所在地	山形市城南町一丁目1番1号	公益財団法人山形県国際交流協会
指定期間	令和3年4月1日～令和7年3月31日	県担当課
検証期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日	山形県みらい企画創造部 国際人材活躍・コンベンション誘致推進課
		(電話番号) (023 - 647 - 2566)

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・運営業務の履行状況

① 管理・運営業務の履行状況	管理運営業務については、新型コロナウイルス感染症予防対策を講じながら概ね当初事業計画通り履行することができた。CIR担当の多文化講座やイベント等の積極的な展開、オンラインも併用した研修会の開催等により利用者増に努め、年間利用者数は交流サロン及び研修室は9,681人で前年比112.5%、ボランティア室は354人で前年比130.1%となった。	評価 B <<評価の理由>> 新型コロナウイルス感染症予防対策を講じながら、管理・運営業務については、業務仕様書の内容に沿って適切に履行されている。 また、コロナ禍において、施設利用者の利便性向上のため、対面とオンラインを併用した研修等も実施し、利用者増に努めている。
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	さらなる利用促進が課題。このため、環境の変化に応じ、利用者の声を反映した取組みを進め利用しやすい環境整備に努めていく。また、HPやSNSを活用した情報発信を強化していくとともに、関係機関との連携による効果的な情報発信等を進めていく。	<<課題等の原因分析>> センターの利用者数は前年度比で112.5%となり、利用実績が戻り始めているが、「中期経営計画(5か年)」で定めている目標値に向けて、効果的なPRの方法を検討しつつ、継続的な広報に取り組み必要がある。
課題、問題点への今後の対応	令和4年3月に協会が策定した「中期経営計画(5か年)」では、目標年の令和8年度には交流サロン及び研修室の年間利用者数を16,000名と定め、事業の拡充とより多くの県民や団体の利活用を進めることとしている。アフターコロナでの利用者数の増加を見据えながら、対面とオンラインを併用した事業も継続するなど、参加しやすい企画や、広報の充実に努めていくとともに、コーディネート機能の拡充、様々な分野での連携強化を進め、在住外国人をはじめ県内の方々にも広く利用いただけるセンターの管理・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	<ul style="list-style-type: none"> ・HP・SNS、掲示板等でイベント開催情報を積極的に発信し、参加者の増加を図った。 ・HP上でのイベント・講座等開催前後の情報発信について拡充した。 ・チラシやパンフレットの配架により賛助会員(団体・企業等)の最新情報を提供した。 ・利用者の要望を受け、機関誌の過去記事をHPに掲載した。 	評価 B <<評価の理由>> 定期的なアンケート調査の実施等により、利用者の要望や意見の把握に努め、また、在住外国人支援や協会の事業・運営に関する意見交換会も継続して実施し、利用環境の改善に活かしている。
意見・要望等への今後の対応	今後も利用者アンケートの実施、在住外国人をはじめ協会関係者と幅広く意見交換を実施しながら、利用者ニーズの把握に努め、センターの利用環境、事業運営に活かしていく。	

3 指定管理者制度活用効果

① サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・土日の開館と開館時間(9:30～18:00)を確保した。(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)を積極的に展開した。 ・交流サロン等の職員による清掃と整理整頓を徹底した。 ・利用者のニーズを把握するためアンケート調査を実施し、利用環境の改善に活用した。 	評価 B <<評価の理由>> サロン等施設の環境整備を徹底し、工夫を凝らした自主事業の実施等常にサービスの向上に努めている。また、研修による職員の資質向上を図り、利用者への的確で丁寧な対応に努めている。
② 経費の節減	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・両面コピーや不要用紙の裏面コピーの推奨を徹底した。 	評価 B <<評価の理由>> 節電や事務用品の使用料削減を徹底するため、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)	<ul style="list-style-type: none"> ・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)を通して、県内の観光物産等のPRに貢献した。 ・県内大学生のインターンシップを受入れた。 	評価 B <<評価の理由>> 国際交流イベントや幅広い世代が興味を持てるような内容の在住外国人と地域住民との交流事業を積極的に実施し、地域の活性化に寄与している。

総合的な評価	<ul style="list-style-type: none"> ・包括協定書に定める管理・運営業務については、新型コロナウイルス感染症の感染防止も図りながら、業務仕様書の基準等を満たし、適正に実施されている。 ・自主事業の実施や利用促進のための取組み、研修による職員の資質向上を図り、より良いサービスの向上に努めている。 ・総体的に適正かつ円滑な管理・運営業務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、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。