

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	公益財団法人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	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)
指定期間	令和3年 4月 1日 ~ 令和8年 3月31日		
検証期間	令和3年 4月 1日 ~ 令和4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	管理運營業務については、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。研修会・イベント等については、オンライン開催も併用し利用者増に努めたが、感染症対策のため定員を減らす等の影響もあり、年間利用者数は交流サロン及び研修室は8,607人で前年比96.1%、ボランティア室は272人で前年比63.3%となった。	評価 B	<評価の理由> 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、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。 また、コロナ禍において、施設利用者の利便性向上のためのオンラインを活用した研修等も実施し業務改善に努めている。
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	出入国にかかる制約の影響で、県内の在住外国人人口は2年連続の減少となる状況ではあるが、センターの更なる利用促進が課題である。このため、利用しやすい環境整備に努めるとともにHPやSNSを活用しての積極的な情報発信、関係機関との連携による効果的な情報発信等を進める必要がある。	B	<課題等の原因分析> センターの利用者数は前年度比で94.6%の実績となった。相談件数全体としては、約3割増となり、企業相談も前年度比で約6割の増となり、コロナ禍の中で徐々に利用実績が戻り始めている。 今後も、在住外国人のセンターに対する認知度、PRが不足している層の把握に努め、効果的なPRの方法を検討しつつ、継続的な広報に取組む必要がある。
課題、問題点への今後の対応	令和4年度は、令和4年3月に協会が策定した「中期経営計画(5か年)」の初年度となる。これまでの課題を踏まえ、交流の機会の増加、コーディネート機能の拡充、様々な分野での連携強化を事業実施の基本的な考え方として計画に定め、進めていくこととしている。コロナ禍においては、利用者数の拡大は難しい部分も多いが、協会ホームページをリニューアルし、発信を強化するとともに、対面とオンラインを併用しながら、事業の企画や広報に努め、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	1)前年度から引き続き、交流サロン内の図書整理とパソコンによる検索機能を整備した。 2)協会の賛助会員である団体・企業等の最新情報を発信し、利用者への情報提供を行った。 3)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。 4)「山形に住んでみて～生活・仕事・教育～」をテーマとした意見交換会の開催をオンラインで行った。 5)今後の協会の事業や運営について、賛助会員、国際交流サポーター、日本語講師等の協会関係者と幅広く意見交換を行うソーシャルギャザリングを開催した。	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、利用環境の改善に活かしている。 また、昨年度に引き続き、在住外国人支援や協会の事業・運営に関する意見交換会を行い、意欲的に業務改善の取組みを進めている。
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の効果

① サービスの向上	・土日の開館と閉館時間(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 B	<評価の理由> サロン等施設的环境整備を徹底し、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	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は各自実績の記載 ・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。	B	<評価の理由> 省エネや事務用品の使用料削減を徹底するために定期的なミーティングを実施し、職員の意識付けに努めている。
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。	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	・包括協定書に定める管理・運營業務については、新型コロナウイルス感染症の影響による利用者の減少はあったが、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るなど、コロナ禍の中で工夫しながら、より良いサービスの向上を図ろうとする努力が伺える。 ・総体的に適正かつ円滑な管理・運營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。