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№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
指定期間	令和 3年 4月 1日～令和 7年 3月31日		
検証期間	令和 5年 4月 1日～令和 6年 3月31日	（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の５類移行などを踏まえながら柔軟かつ積極的に取り組み、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韓国語コース講座、英語イベント等を積極的に開催した。また、交流サロン等の利用拡大も含めてＳＮＳを活用するなど広報活動を展開し、講座等参加者は627人で前年比142.5%、交流サロン、研修室及びボランティア室の年間利用者数は11,010人で前年比109.7%となった。	評　価 B	≪評価の理由≫ 管理運営業務仕様書に定める管理運営方針・運営に関する基準に沿った適正なセンター管理運営が行われている。 参加者それぞれの目的に沿った多様なイベントを開催し、積極的な広報活動を行うことで、利用者の数が増えている。
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より一層進め、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109.5%となり、２年連続で利用実績を伸ばしている。 ＨＰやＳＮＳでの情報発信に積極的に取り組み、利用者アンケートなどを検証しながら、利用者を増やす努力を続けている。	
課題、問題点への今後の対応	より多くの県民や団体の利活用を進めるため、ＨＰにおける情報発信や交流サロンでの情報提供を丁寧に行い、関係機関と連携のもと、国際交流関係団体・ボランティアへの活動の場の提供と国際協力事業の効果的な推進を図っていく。		
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	・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。 ・利用者の要望を踏まえ、引き続き機関誌の過去記事をＨＰに掲載した。	評　価 A	≪評価の理由≫ ＨＰや掲示板によるイベント周知、イベント実施情報の提供等を丁寧に行っている。 アンケートや意見交換会の開催により、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。
意見･要望等への今後の対応	今後も利用者アンケートを実施し、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、利用者のニーズの把握に努め、センターの利用環境整備、適正な事業運営を進めていく。		
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）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。 ・交流サロン内の模様替えを行うなど利用環境の改善に取り組むとともに、職員によるサロン等の清掃や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 A	≪評価の理由≫ 交流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	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≫ やまがたECOマネジメントシステムの環境方針に基づき環境負荷低減活動に取り組んでいる。 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≫ 在住外国人と地域住民との交流事業を積極的に実施するとともに、県内の観光物産関係のサポートを行い、地域の活性化に大いに寄与している。
1	・包括協定書及び事業計画書に沿った管理運営業務について、適正に実施されている。 ・利用者の意見・要望等を聞きながら、交流サロン等の環境整備や積極的な情報発信を行うなど、より良いサービスの向上に努めている。		

【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。