

石川県国際交流センター（施設名）の平成21年度管理状況

施設所管課	観光交流局国際交流課
指定管理者	(財)石川県国際交流協会 理事長 谷本 正憲
指定期間	平成21年4月1日～平成24年3月31日

(1) 管理業務の実施状況

業務内容 (協定・条例に規定)	具体的な業務（仕様書、事業計画）の実施状況 (不十分な場合、その理由、指摘事項を記入)
使用する者への利便の提供に関する業務	<p>施設の使用受付、案内等の接遇向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員に対し、電話対応など丁寧な受付を指導した。 ・1Fエレベーター前及びエスカレータ横に案内板を設置。 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの実施（延116通） ・特に要望・苦情はなし <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外国人のための法律相談を実施
利用の促進に関する業務	<p>研修室の貸館</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸館利用件数は前年度とほぼ同水準 <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの開設 ・広報誌「石川エクスプレス」等の発行 <p>自主事業の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国際交流員による外国語講座、国際理解講座の開催 ・在住外国人のための日本語講座及び地域の日本語講師養成を目的とした講座（21年度は2つのコースを新設「出前講座」「集中講座」）の開催 ・日本語・日本文化研修センター及びユーロセンター金沢による日本語授業の開催 ・国際情報ライブラリー ・名古屋米国領事館・同アメリカンセンターとのパートナーシップに基づき、ライブラリー内に「アメリカンシェルフ」を開設し、図書の充実を図った。 ・交流掲示板による県民と外国人との交流促進 など <p>館内スペースの有効活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交流サロン(3Fハートセンター前のスペース)に友好交流のある国のポスター・パンフレットを設置 <p>国際交流センターをメイン会場とした「県民フェスタ」の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センター館内、センター前歩道及び金沢駅もてなしドームを会場に2日間にわたり「多文化が共生する県民フェスタ」を開催した。（参加者数：約35,000人）

使用の許可に関する業務	<p>研修室の貸館使用料の徴収、納入 (注：国際交流団体の使用の場合は減免)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・使用許可の件数（減免件数を除く） H21=24件（H20=28件） ・使用料の収入実績 H21=229,120円（H20=343,170円）
施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務	<p>清掃・警備：専門業者に委託することにより、快適かつ安全な施設の維持体制を整えている。</p> <p>小規模修繕：エアコン、電灯等の修繕を実施し、施設の保全に努めた。</p> <p>省エネ：電灯やエアコンのこまめな消灯を職員に徹底し、光熱水費の節減に努めた。</p>
（その他知事が必要と認める業務）	<p>緊急時の対応・安全管理などの危機管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リファール管理(株)と一体で、年2回の消防訓練の実施や事故発生等による緊急時対応について職員教育を実施 ・個人情報の漏洩に注意し厳重に管理

（2）施設の利用状況

①利用指標（（設定している場合）利用人数、稼働率などの数値目標）

指標	H20年度 (参考)	H21年度	前年度比	増減理由
利用者数（人）	56,316人	56,590人	100.5%	

②使用許可等の状況

	許可件数	不許可件数	不許可理由
貸館件数	206件	0件	—
うち有償貸館件数	24件	0件	

（3）使用料の収入実績

利用料金の収入及び減免の状況

	収入額	減免額	減免理由
貸館使用料	229,120円 (県へ納付)	1,404,048円	国際交流事業にかかる利用の場合は減免

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
センター委託料収入	44,472	管理費	22,492
入居者負担金収入	486	光熱水費	6,851
		警備・清掃委託費	5,299
		人件費	9,149
		その他(修繕、保険等)	1,167
合計	44,958	合計	44,958
収支差額	0		

(5) その他、県が必要と認める事項(管理の実態を把握するために必要な事項)

① 利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果(平成21年4月～22年3月実施 有効回答数116件)

項目	回答				
	良い	概ね良い	普通	やや悪い	悪い
利用者サービス	68.0%	26.2%	—	2.9%	2.9%
施設の維持管理	66.3%	32.7%	—	1.0%	0.0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成21年4月	図書館の新刊を増やしてほしい。	名古屋米国領事館・同アメリカンセンターとのパートナーシップに基づき、ライブラリー内に「アメリカンシェルフ」を開設し、図書の実充を図った。
平成21年4月	施設の案内表示が分かりづらい。	案内図・誘導サインを改良した。

② 事故、故障等

特になし

③ その他報告事項など

特になし

(6) 評価結果

評価項目	結果	所見（工夫、改善点）
①サービスの維持・向上や利用促進に向けた取組みが行われているか。	A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者アンケート調査を行い、利用者の声を把握するとともに、協会職員の接遇意識の向上に努めたほか、施設案内板の設置等サービスの質を向上させている。 ・ 外国人のための法律相談や国際理解講座など自主事業の拡充に努力している。 ・ 国際交流イベントを開催する等施設の認知拡大を図っている。 ・ ライブラリー内に「アメリカンシェルフ」コーナーを設置して、図書を充実させた。
②施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仕様書、事業計画に基づき適切な管理が行われている。
③適切に管理運営・危機管理を行う組織・体制となっているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 非常時の連絡体制やマニュアルが定められ、消防訓練の実施や緊急時対応の職員教育が実施されるなど安全対策が適切である。 ・ 語学に堪能な職員や国際交流員を配置し、業務の内容に応じた知識、技能及び経験を有する人を適材適所にて活用し、スムーズな業務運営にあたっている。
④その他、必要と認める事項（例：苦情処理、個人情報保護）	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報に関しては、漏洩に注意し厳重に管理されている。
総合評価	B	国際協力、国際交流の促進を目的とした施設として適正管理運営がなされている。駅前商業施設の振興、リファールの本屋撤退等のマイナス要因のなかで、施設の認知度向上のためのイベント開催やライブラリー充実などに積極的に取り組んだ。

○評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を上回っている
- B（良）：仕様書等に定める水準を十分に実施している
- C（可）：仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っている

○総合評価

- A（優）：適正であり、優れた実績をあげている
- B（良）：適正である
- C（可）：概ね適正であるが、一部改善を期待する
- D（不可）：改善が必要である

(7) 助言・指摘事項

特になし

