

石川県国際交流センターの平成23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 新規業務に関しては、新規であることが分かるよう記入 |
|--------------------|---|
| 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。 <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107通) <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> 民間国際交流団体に対して、牽引的役割を担うリーダーを育成するため、「いしかわ国際交流塾」を実施【H23 新規】 日本語・日本文化研修センターにおいて、外国人に対して、日本人親子が使う日本語表現、会話例を提供するとともに、子育てに関する情報・知識を身につけてもらうための「外国人親子のための子育て日本語教室」を実施【H23 新規】 |
| 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、使用料収入は前年度に比べ増加 <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> ホームページによるPR 多言語情報誌「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の運営 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 パスポートセンター前のスペース)に国際交流に関するポスター・パンフレットを掲示 <p>国際交流センターにおいて「県民フェスタ」を開催</p> <ul style="list-style-type: none"> センター館内及び周辺歩道を会場に「多文化が共生する県民フェスタ」を開催し、交流機会拡大及び県民意識高揚を図った。(参加者数:約13,000人、うち留学生約100人) |

| | |
|--------------------------|---|
| 使用の許可に関する業務 | 研修室の貸館使用料の徴収、納入 ・使用許可の件数（（２）②参照） ・使用料の収入実績（（３）参照） |
| 施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務 | 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。 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。 省エネ：必要ない電灯や空調の消灯を徹底し、光熱水費を節減した。 ・電気使用量：年間 323,538kwh（前年度比 87%） ・空調使用料：年間 12,690m3（前年度比 58%） |
| （その他知事が必要と認める業務） | 緊急時の対応・安全管理などの危機管理 ・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 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 | H 2 2 年度 (参考) | H 2 3 年度 | 前年度比 | 増減理由 |
|---------|------------------|----------|-------|-------------------------|
| 利用者数（人） | 57,903 人 | 46,000 人 | 79.4% | 震災の影響による海外からの語学研修等来日者の減 |

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 | 255 件 | 0 件 | — |
| うち有償貸館件数 | 74 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 | 595,320 円 (県へ納付) | 1,482,750 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 | 35,221 | 管理費 | 20,904 |
| 入居者負担金収入 | 473 | 光熱水費 | 7,836 |
| | | 警備・清掃委託費 | 5,667 |
| | | その他(修繕、保険等) | 1,346 |
| 合計 | 35,694 | 合計 | 35,753 |
| 収支差額 | △59 | | |

(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23年4月～24年3月実施、回答数107件)

| 項目 | 回答 | | | |
|---------|-------|-------|------|------|
| | 良い | 概ね良い | やや悪い | 悪い |
| 利用者サービス | 66.5% | 30.1% | 3.0% | 0.4% |
| 施設の維持管理 | 83.8% | 16.2% | 0.0% | 0.0% |

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

| 年月 | 内容 | 対応 |
|---------|-------------------------|-------------------------------------|
| 平成23年4月 | 国際情報ライブラリーのコンピュータ速度が遅い。 | 機種を入れ替え、改善を図った。 |
| 平成23年7月 | 外国人と触れ合う機会をもっと増やしてほしい。 | 交流掲示板や「サロン de トーク」等の交流事業の一層の周知を図った。 |

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。 | B | <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者アンケート調査を行い、協会職員の接遇意識向上に努めたほか、利用者からの意見に対して、内容を精査し積極的に改善策を行った。 ・ 限られた予算の中でも、新規事業に取り組み、自主事業の拡充に努力している。平成 23 年度新規事業として、民間国際交流団体において、「いしかわ国際交流塾」を実施。また、日本語・日本文化研修センターにおいて、「外国人親子のための子育て日本語教室」を実施し、外国人に対して、子育てに関する情報・知識を身につけてもらった。 ・ 県民参加型の国際交流イベントを開催する等により施設の認知拡大を図り国際情報サービスの向上に努めた。 |
| 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"> ・ 施設内は仕様書、事業計画に基づき適切な管理が行われており、平成 23 年度は省エネに積極的に取り組み、電灯や空調の節減を徹底することで、電気使用量を前年度比 87%、空調使用量を 58%とさせた。 |
| 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。 | C | <ul style="list-style-type: none"> ・ 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活用し、スムーズな業務運営にあたっている。 ・ 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。 |
| 総合評価 | B | <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。積極的に新規自主事業を実施し、県民サービスのより一層の向上に努めており、今後も国際交流の専門的なノウハウを活かした管理や、さらなる利用促進への取組みを期待する。また、駅前という好立地を生かし、研修室貸し出しによる使用料収入増へとつなげ、県有財産の有効活用に努めている。 ・ 施設内は清潔、安全が保たれており、仕様書、事業計画に基づき適切な管理が行われており、平成 23 年度は省エネ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大いに上回っており、その結果、優れた実績をあげている
- B（良）：仕様書等に定める水準を上回っている
- C（可）：概ね仕様書等に定める水準どおり実施されている
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っており、改善を要する部分がある

○総合評価

- A（優）：優れた管理運営がなされており、かつ、十分な実績をあげている
- B（良）：優れた管理運営がなされている
- C（可）：適正な管理運営がなされている
- D（不可）：改善が必要である

（7）助言・指摘事項

特になし