

石川県国際交流センターの平成26年度管理状況

施設所管課	観光戦略推進部国際交流課
指定管理者	(公財) 石川県国際交流協会 理事長 中西 吉明
指定期間	平成24年4月1日～平成27年3月31日

(1) 管理業務の実施状況

業務内容	具体的な業務の実施状況
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169通） <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本語・日本文化研修センターにおいて、外国人住民が生活でよく出会う場面（買い物、病院の受付等）についての知識や日本語表現を学ぶ日本語クラスを開催し、日本語教育の充実を図った。
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"> ・国際交流センター利用件数は前年度並み <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 ・多言語情報サイト「石川エクスプレス」の運営 <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 ・外国人住民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 ・交流掲示板による日本人住民と外国人住民との交流促進 <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"> ・館内及び前面歩道を会場として、「多文化が共生する県民フェスタ」を開催し、交流機会の拡大及び県民意識の高揚を図った。(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	<p>使用許可、使用料の徴収、納入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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	<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：電灯や空調の使用をできる限り抑制するなど、省エネに努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電気使用量：年間 280,984kwh（前年度比 91.6%） ・空調使用量：年間 77,359Kcal（前年度比 96.1%）
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、消防訓練を年2回実施した他、事故発生等による緊急時の対応について、職員への教育を徹底した。 ・個人情報については、漏洩に注意し厳重に管理している。

(2) 施設の利用状況

①利用指標

指標	H25年度 (参考)	H26年度	前年度比	増減理由
利用者数	50,684人	51,761人	102.1%	海外からの語学研修者が増加したこと等によるため。

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	309件	0件	—
うち有償貸館件数	85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	529,150円	5,107,650円	国際交流事業の場合は使用料を減免

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
センター委託料収入	35,062	管理費	21,660
入居者負担金収入	465	光熱水費	7,140
		警備・清掃委託費	4,753
		その他 (修繕、保険等)	2,095
合計	35,527	合計	35,648
収支差額	△121		

(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26年4月～平成27年3月実施 有効回答数169件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	77.7%	19.5%	2.5%	0.3%
施設の維持管理	74.8%	23.1%	1.8%	0.3%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望

年月	内容	対応
平成26年4月	館内に公衆電話があると良い。	リファールレの管理会社に相談したが、設置は困難とのこと。
平成26年5月 ほか	スタッフの対応が良い。	今後も利用者のサービス向上に努めるとともに、適切な施設の維持管理に努める。
平成26年7月 ほか	研修室など施設が常に綺麗で整理されている。	

②事故、故障等

特記事項なし

③その他報告事項など

特記事項なし

(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"> 利用者に対する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、積極的に改善を図った。 限られた予算の中で自主事業の拡充に努めており、平成26年度においては、外国人住民が生活でよく出会う場面（買い物、病院の受付等）についての知識や日本語表現を学ぶ日本語クラスを開催し、日本語教育の充実を図った。 県民参加型の国際交流イベントを開催するなど、国際交流の裾野の拡大を図り、施設利用者の増加に努めた。
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	B	<ul style="list-style-type: none"> 仕様書、事業計画に基づき適切な施設管理が行われている。 電気使用量を前年比で約8.4%削減するなど、経費の

か。		削減・環境負荷の低減に努めている。
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。	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材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な管理運営がなされている。 サービスをより一層向上するため、積極的に自主事業の拡充に努めており、平成26年度は施設利用者数が約2.1%増加するなど、一定の成果が見られる。 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。 ・ 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いる。

○評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を上回っており、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

特記事項なし