

指定管理者管理運営状況検証調書①

令和2年7月27日

施設名	香川国際交流会館	所在地	高松市番町1-11-63
施設所管課	総務部知事公室国際課	施設所管課連絡先	087-832-3027
指定管理者名	公益財団法人香川県国際交流協会	指定期間	平成28年4月1日～ 令和3年3月31日

1 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	香川国際交流会館の管理業務 (維持管理・利用許可・利用料金收受等)	県からの委託料	平成28年度 38,100,000円 平成29年度 38,100,000円 平成30年度 38,100,000円 令和元年度 38,452,777円 令和2年度 38,805,555円
---------	--------------------------------------	---------	--

2 施設の利用状況等

(単位：人)

利用者数 (稼働率)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	元年度	4,025	5,267	6,759	5,947	4,861	6,289	10,867	8,648	4,018	5,628	4,196	2,428	68,933
	30年度	5,416	5,916	7,959	6,455	5,167	5,423	9,992	6,846	4,376	4,831	6,093	4,898	73,372
	29年度	5,419	6,121	7,974	6,729	5,473	6,302	10,179	6,785	4,392	8,474	6,437	6,923	81,208
	28年度	5,679	6,367	6,996	7,253	4,691	5,916	9,445	6,925	4,016	7,132	8,688	5,862	78,970

(単位：千円)

利用料金収入 (使用料)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
	元年度	910	290	223	201	935	111	533	383	206	651	189	△ 15	4,617
	30年度	916	82	243	722	251	76	530	152	708	176	211	211	4,278
	29年度	869	166	255	227	285	680	428	220	167	677	154	220	4,348
	28年度	955	133	216	214	311	925	322	218	742	190	103	216	4,545

3 利用者からの意見への対応

利用者意見の把握方法	<ul style="list-style-type: none"> • 会館の各階に意見箱の設置 • ホームページからの意見の受付 • 利用者アンケート調査 • 各国際交流団体からの意見聴取
------------	--

利用者からの積極的な評価
<ul style="list-style-type: none"> • 中国語や韓国語、スペイン語、ポルトガル語など、英語以外の言語でも対応してもらえる。（外国人から） • 会館内では、さまざまな国の人との交流ができる。 • 国際交流イベントや外国の文化等に触れるイベントが開催されている。 • 会議室は明るく、またレイアウトの自由度も高く、使い易い。

利用者からの苦情・要望	対応状況
会議室でプロジェクターを利用したい。	会議室等の利用に際し、プロジェクターの利用希望が増加したことから、古い機種を更新と、追加配備を行った。
人気講座・イベントは、実施回数を増やして欲しい。	予算、人員の制約はあるが、できる範囲で対応している。 例：語学研修のない（会議室の空いている）7月・8月にかけて、外国語講座特別編の講座等を開催した。
人気講座がある一方、人が集まっていない講座もある。	申込者数が極端に少ないときは、当該講座を廃止できるように、閉講基準を作成し、全講師にそれを周知した。
希望する語学講座の実施時間を変更して欲しい。	受講者（勤労者・主婦・高齢者・学生）によって参加しやすい時間帯が異なったり、講師の都合や教室数が限られることから、時間枠の変更は容易でないものの、可能な範囲で対応した。

4 管理運営状況の評価

項目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価	人事・行革課の評価	
適正な管理運営の確保の状況	利用許可	利用料金については香川県国際交流会館条例の範囲内で設定している。また、仮予約を受けたり、当日の変更にも柔軟に対応しており、利用者視点に立って許可業務を行っている。	条例等に基づき、トラブルなく適切に利用許可が行われている。消費税増税に伴う利用料金の変更や、新型コロナウイルスによるキャンセルに伴う利用料金の返還、利用自粛の要請についても、スムーズに行われた。	A	A
	建物・設備の保守点検及び維持管理	日常点検のほか、機械設備等については専門業者に委託することにより、建物及び設備の保守管理・安全確認等を適切に実施している。また、老朽化した設備については、担当者が順次修繕するなど、常に施設・設備のメンテナンスを行っている。	きめ細かな日常点検により不具合があればすぐに対応しており、修繕も頻繁に行われている。また、専門業者による点検が必要な設備については委託するなど適切な管理が行われている。		
	安全性の確保	防犯カメラを導入し、安全性の確保に努めている。また、清掃や警備などの委託先と緊密に連携をとり、ささいな変化・異常でも見逃さず、ただちに対応できる体制を整えるとともに、担当者自身、日常、定期的に巡視している。	巡視、業者委託による設備の点検等のほか、施設内における事故防止のために、防犯カメラを導入するなど、積極的に安全性の確保に努めている。また利用者の安全確保のため、施設内が綺麗に清掃されている。		
	物品・備品管理	借受備品台帳を整備するとともに、指定管理後県に引き継ぐ備品についても一覧を作成し、適切に管理している。	県からの貸付物品一覧表に記された物品を良好な状態で管理しており、協定等に基づき県が引き継ぐことになる備品についても、県の備品一覧表に準じて台帳を作成し、適切な管理が行われている。		
法令等の遵守等	法令等の遵守	法定点検等、施設に関する事項は保守契約等を委託している業者と連携し適切に管理している。	全般として法令等に則り適正に実施されていると認められる。再委託の範囲や暴力団排除についても適切に運用されている。	A	A
	職員配置	職員のローテーションにより、長時間の開館時間を確保し、閉館日も週1日としている。また、夜間については、機械警備及び警備会社に委託して十分な管理を行っている。管理担当者も、自らが適時・適切に対応している。	事務室には、開館時間中は職員が常時2名以上配置されており、また、施設管理に関する資格、経験の豊富な職員を中心に効率的な運営がなされている。		
	緊急時の体制	県を含めた緊急時の連絡網を整備しているほか、常に、県との連絡を密にし、緊急時には迅速に対応できるようにしている。また、緊急時には警備会社から即時に連絡がとれる体制をつくっている。	緊急時のマニュアルや連絡網の整備がされており、日頃より緊密に県との連絡・連携が行われている。		
	県の指示事項への対応	県から指示を受けた事項については適切に行っている。定期的な事項は、月次報告書の提出時などに県からヒヤリングを受けるなどして十分な説明を行っている。	渇水時の節水や新型コロナウイルス感染防止に係る事項、立入検査の結果を踏まえた事項、実施工事への協力その他県が行った指示に対して、迅速に対応している。		
	個人情報の保護	個人情報保護規程を作成し、適切に対応している。	個人情報保護規程に基づき、適正に取り扱われている。		
労働関係法令遵守の状況	労働関係法令	就業規則や36協定については、適切に整備を行い、必要な届出をするなど、法令等の遵守に努めている。	労働関係法令に基づく届出は全てなされている。また、時間外、休日及び割増賃金が適切に支払われているとともに、職員の定期健康診断も適切に行われている。過重な労働も発生していない。	A	A

利用者サービスの維持向上の状況	利用者数の状況	利用者数把握のためのカウンターを導入し、会館の利用者数を適切に把握している。	会館の利用者数を適切に把握しており、毎月県に報告されている。 イベントを積極的に実施しており、前回の指定管理期間より1割程度利用者数が増加している。	A	A
	利用促進	国際交流イベント等を定期的実施するなど、各種利用者増加施策に取り組んでいる。	国際フェスタをはじめ、国際理解講座や映画祭など会館を活用したイベントを頻繁に行っており、会館の利用促進に向けた取り組みを積極的に行っている。機材の更新等の施策により貸し会議室の利用料金収入についても7%程度増加。		
	各種事業・プログラムの内容	かがわ外国人相談支援センターの運営や、各種の国際理解講座、アイバル映画祭、外国人住民の防災訓練など様々な階層を対象とした事業を実施している。	県における国際交流の中核施設として、外国人相談支援センターの新規設置(R元)や外国人住民向け防災訓練のほか、各種交流イベントが定期的実施され、外国人住民との交流・支援の拠点となっている。		
	利用者満足度調査	アンケートの実施や、各国際交流団体から随時、意見を聴取している。意見箱も設置しているほか、ホームページから意見を受け付けるなど、利用者の意見・満足度の把握に努めている。	アンケート結果より課題を抽出し、改善に努めている。また、意見箱の設置やホームページでの意見受付のほか運営委員会の設置により、利用者のニーズや有識者の意見を把握し、サービスの向上に繋げる体制が取られている。		
	苦情等への対応	県との連携を密にしており、苦情等に対してもできることは直ちに対応するなど、適切に対処している。	苦情等があった場合は、迅速かつ適切に対応がなされている。また大きな苦情は発生していない。		
	広報、PR、情報提供の実施	県広報誌やマスコミへの資料提供のほか、ライン、フェイスブック、ホームページへの掲載、チラシの作成配布、登録者へのメール送信など広報に努めている。	県政記者室に各事業の実施毎に報道提供を行っているほか、ホームページやSNS、チラシ、メール等によりサービスの情報や利用案内等、必要な情報を積極的に利用者へ広報できている。		
収支の状況	経費節減の取組	事業の廃止や見直し、受講料等の見直しを行を行っている。	各事業において経費節減の取り組みが適切に行われている。	A	A
	収支の状況	会計ソフトを活用しながら、適宜、収支の状況を把握しながら適切な執行に努めている。	公益財団法人として、公益目的事業毎や費目毎に適切に管理されており、協会の経常収支は改善してきている。		
	会計処理の状況	会計を担当する職員を専属で配置し、会計事務を適切に行っている。	会計を担当する職員を専属で配置し、適切な体制で会計事務が行われている。また、現金、預金通帳、印鑑等を適切に保管している。		

《評価指標》 S：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を上回っている。
A：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を実施している。
B：従前の管理水準や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。
C：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を下回っている。

総合評価	施設所管課の評価		人事・行革課の評価
	仕様書に定められた管理水準を実施するとともに、在県外国人の急増など県の国際化を取り巻く環境の変化に対応しながら、サービス水準の向上のための様々な取り組みを行っており、指定管理者として求められる要件を十分に満たしていると認められる。	A	A

《評価指標》 S：適正であり、優れた実績をあげている。
A：適正である。
B：概ね適正であるが、一部改善を期待する。
C：改善が必要である。