

名古屋国際センターの管理運営状況

1 基本情報

<所管局:観光文化交流局>

指定管理者	公益財団法人 名古屋国際センター		
主な業務内容	国際化推進事業、施設管理運営		
評価対象期間	令和2年4月～令和3年3月	指定期間	平成30年4月～令和5年3月

2 評価結果

評価項目			評価区分	特記事項
1 基本事項	(1) 平等利用	市民の利用にあたって不公平が生じていないか。	○	コロナ禍における在宅勤務の導入や職員向け災害時対応研修を実施した。
	(2) 開館の実績	利用日・利用時間が遵守されているか。	○	
	(3) 情報管理	情報の管理・保護が適切になされているか。	○	
	(4) 職員体制	職員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。	○	
	(5) 法令等の遵守	法令、協定書等を遵守しているか。	○	
	(6) 事故・災害等への対策・対応	事故・災害等発生時の対策・対応が行われているか。	○	
2 維持管理	(1) 建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理されているか。	◎	名古屋国際センタービル館内細則に基づき、ビル管理会社指定の業者に委託し、消防設備等の修繕を遅滞なく行い、利用者が安心して利用できる状態を保持した。
	(2) 警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか。	○	
	(3) 清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。	○	
	(4) 備品の管理	備品が適切に管理されているか。	○	
3 サービス	(1) 利用実績	当初の目標どおりの利用実績を挙げているか。	○	・貸し施設については、全国規模の貸し施設ポータルサイトへの情報掲載、関係団体のメールマガジンや機関誌への広告掲載等により、全施設での有線インターネットの完備など、コロナ禍でのオンラインを活用した施設利用の促進に努めた。 ・公式ウェブサイトと同様に、SNSについても9言語で対応し、幅広い利用者への情報発信に努めた。 ・アンケートでは、相談事業、若者層を対象とした事業、貸し施設ともに、9割を超える高い満足度評価を得た。
	(2) 事業実施状況	計画通り事業が実施されているか。	○	
	(3) 広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。	○	
	(4) 接客態度	接客態度、名札、服装等は適切か。	○	
	(5) 苦情・要望の把握・対応	利用者の意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。	○	
	(6) 利用者満足度	利用者の満足度を把握し、必要に応じて対応しているか。	◎	
4 経費等	(1) 執行状況	指定管理料の執行等は適正になされているか。	○	・新型コロナウイルス感染症拡大の影響による利用時間制限や新規予約受付停止に伴う利用キャンセル、新規予約の大幅な減少等により、目標達成には至らなかった。
	(2) 収支状況	当初の予定通りの収支状況になっているか。	○	
	(3) 再委託	再委託の方法は適正か。	○	

【総合評価】

所管局のコメント・特記事項等
指定管理事業全体で90%以上の高い利用者満足度評価を得ている一方、利用料金収入について新型コロナウイルス感染症拡大の影響による利用キャンセルや利用控えにより、貸し施設利用率は27%にとどまった。しかし、全国規模の貸し会議室ポータルサイトへの情報掲載など積極的に利用促進のPRを行うとともに、インターネット予約システムの普及およびコロナ対策キットの無料貸出しが行われるなど、全体的に適切な管理運営がなされている。

施設の現状

名古屋国際センター

施設概要

名古屋国際センターは、地域の国際化を推進し、住民の福祉と文化の向上を図ることを目的に、昭和59年10月に開設した施設です。現在は、多文化共生や国際交流・協力活動など地域の国際化推進のための情報提供や相談事業のほか、各種講座の開催など幅広い事業を実施しています。また、ホール、会議室等(14室)の貸出等の業務も行っています。

市の収支状況(千円)(2年度決算見込み額)

支出			収入				
指定管理料	その他	計	使用料	その他特定財源	一般財源	計	利用料金
334,453	0	334,453	0	0	334,453	334,453	38,260

特記事項

利用料金収入は前年度比5,491万円余の大幅減収となりました。これは新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、利用時間制限や新規予約受付停止に伴う利用キャンセル、新規予約の大幅な減少等によるものです。この減収分については、指定管理料として補填いたしました。

取組状況

指標	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
相談対応件数	件	3,372	3,045	2,767	2,984
ホームページのアクセス件数	件	3,446,042	3,679,212	1,298,549	696,248
利用者満足度 (職員の対応についての満足度)	%	89	90	92	92
貸し施設利用率	%	59	60	54	27

特記事項

・相談対応件数の増については、新型コロナウイルス感染症に関連した、特別定額給付金や生活困窮等に伴う問合せ・相談が増えたことによります。コロナ禍では来館を控えていただく一方、電話やメールに加え、専門相談については新たにオンラインでも対応しました。

・貸し施設については、全国規模の貸し施設ポータルサイトへの情報掲載、関係団体のメールマガジンや機関誌への広告掲載等により、全施設での有線インターネットの完備など、コロナ禍でのオンラインを活用した施設利用の促進に努めましたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による貸出し停止や利用時間制限に伴う利用キャンセル、新規予約の大幅な減少等により、利用率は27%にとどまり、前年の令和元年度の54%を27%ほど下回る結果となりました。