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3年4月～令和4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。	○	時間休暇制度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LAN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SNSにて9言語で情報発信をするとともに、両者を連動させることにより、アクセス件数とフォロワー数の増加に努めた。 ・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は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34%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

施設の現状

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)（3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
300,420	0	300,420	0	0	300,420	300,420	59,264

特記事項

管理運営指標の状況

取組状況

指　標	単 位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
相談対応件数	件	3,045	2,767	2,984	2,814
ホームページのアクセス件数	件	3,679,212	1,298,549	696,248	914,018
利用者満足度 （職員の対応についての満足度）	%	90	92	92	90
貸し施設利用率	%	60	54	27	34

特記事項

・ホームページでは、名古屋国際センターの事業紹介、生活関連情報、イベント情報、市政情報等に加え、新型コロナウイルス感染症に関する情報を、日本語及び多言語（計9言語）で発信するとともに、SNS（フェイスブックやツイッター）での情報発信とも連動させたことによりアクセス件数が増加しました。
・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LAN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34%にとどまりました。

名古屋国際センターにおける指定管理者の管理運営実績

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	平成30年4月～令和4年3月	指定管理期間	平成30年4月～令和5年3月

2　管理運営状況（評価結果の推移）

評価項目	評価区分				特記事項
1 基本事項	平成30年度	令和元年度	2年度	3年度	・令和2年度はコロナ禍における在宅勤務の導入、令和3年度は時間休暇制度の導入を実施した。
(1) 平等利用	○	○	○	○	
(2) 開館の実績	○	○	○	○	
(3) 情報管理	○	○	○	○	
(4) 職員体制	◎	○	○	○	
(5) 法令等の遵守	○	○	○	○	
(6) 事故･災害等への対策･対応	○	○	○	○	
2 維持管理	平成30年度	令和元年度	2年度	3年度	
(1) 建物･設備の保守点検	○	○	◎	◎	
(2) 警備業務	○	○	○	○	
(3) 清掃業務	◎	◎	○	○	
(4) 備品の管理	○	○	○	○	
3 サービス	平成30年度	令和元年度	2年度	3年度	・令和元年度から公式ウェブサイト同様、SNSでも9言語対応へ拡充し、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、若年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を維持した。
(1) 利用実績	○	○	○	○	
(2) 事業実施状況	○	○	○	○	
(3) 広報･ＰＲの実施	◎	◎	○	◎	
(4) 接客態度	○	○	○	○	
(5) 苦情･要望の把握･対応	○	○	○	○	
(6) 利用者満足度	◎	◎	◎	◎	
4 経費等	平成30年度	令和元年度	2年度	3年度	・平成30年度は目標の1億円を超える収入があったが、令和2･3年度はコロナの影響により目標達成には至らなかった。
(1) 執行状況	○	○	○	○	
(2) 収支状況	◎	○	○	○	
(3) 再委託	○	○	○	○	

	年度ごとの総合評価（所管局のコメント・特記事項等）
平成30年度	貸し施設利用率 60%と、利用料金収入が 1 億円を超え、予算額を 1.3%上回るなど、全体的に適切な管理運営がなされた。
令和元年度	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、貸し施設利用率、利用料金収入ともに平成30年度を若干下回ったが、指定管理事業全体では90%以上の高い利用者満足度を得ていることなどから、全体としては適切な管理運営がなされた。
令和2年度	引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、貸し施設利用率、利用料金収入はコロナ前の水準を下回り、市から補填を行った。しかし、指定管理事業全体では 90%以上の高い利用者満足度を得ていることなどから、全体としては適切な管理運営がなされた。

令和3年度	引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、貸し施設利用率、利用料金収入は市からの補填を要したが、オンラインを活用した施設利用など、積極的なに利用促進に努めた。また指定管理事業全体では 90%以上の高い利用者満足度を得ていることなどから、全体としては適切な管理運営がなされた。

3　利用状況等

具体的な取組みや成果等
・外国人向け行政書士相談の開設、情報カウンターにおけるベトナム語及びネパール語の対応の拡充など、利用者サービスの向上に努めた。 ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、来館しなくてもサービスが受けられるようオンラインを導入し、専門相談や各種セミナー・講演会を実施した。 ・貸し施設においては、全国的な貸し会議室ポータルサイト等への広告掲載により利用向上に努めた。

4　収支状況等

具体的な取組みや成果等
・平成 30 年度は順調に利用料金収入を延ばし、目標の 1 億円を超える収入があった。令和元年度末からの新型コロナウイルス感染症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により、令和 2 年度は 3,800 万円余まで落ち込んだが、令和 3 年度は 5,900 万円余まで回復した。

5　利用者の意見や満足度等

利用者の意見や満足度等の内容・推移
・新型コロナウイルス感染症など社会情勢の変化を踏まえた既存事業の見直しなど、利用者の立場に立ち各種改善を実施している。 ・貸し施設では、コロナ禍におけるオンラインを活用した会議やセミナーでの利用需要を見込み、全施設での有線 LAN 完備や音響機器の充実を行ったところ、利用者から高い評価を得ている。 ・アンケートでは、相談事業、若年層を対象とした事業、貸し施設ともに、満足度 9 割を維持しており大変高い。

6　総合評価

所管局のコメント・特記事項等
令和元年度以降は、新型コロナウイルス感染症の影響により利用料金収入の落ち込み等、厳しい状況が続いている一方、指定管理事業全体の利用者満足度は、平成 30 年度～令和 3 年度まで 90%以上の高い評価を維持しており、適切な管理運営がなされているといえる。