

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	平成31年4月～令和2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。	○	
	(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清掃業者に業務委託しており、貸し施設利用の合間や突発的に発生する清掃、間仕切り変更等にも対応し、利用者が常に快適に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、全国規模の貸し会議室ポータルサイトへの情報掲載や関係団体のメールマガジンや機関誌への広告掲載など利用促進に努めた。 ・ウェブサイトのリニューアルを行い、利便性の向上を図るとともに、SNSについてもウェブサイト同様9言語対応に拡充し、幅広い利用者への情報発信に努めた。 ・国際化推進事業、施設管理運営業務ともにアンケートを実施し、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。	○	
	(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
新型コロナウイルス感染症拡大の影響による利用予約キャンセルや感染症拡大防止のための新規受付の停止により、全体利用率および、利用料金収入について、平成30年度を下回る結果となっている。しかしながら、本件は当該指定管理者の責めに帰すべき事由ではないことや、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) (元年度決算見込み額)

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
280,278	0	280,278	0	0	280,278	280,278	93,175

特記事項

利用料金収入は前年度比912万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、施設利用のキャンセルの増加や新規貸出しの中止によるものです。施設利用料の利用者への還付金(約760万円)については、指定管理料として補てんいたしました。

管理運営指標の状況

取組状況

指 標	単 位	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
相談対応件数	件	3,280	3,372	3,045	2,797
ホームページのアクセス件数	件	3,446,457	3,446,042	3,679,212	1,298,549
利用者満足度 (職員の対応についての満足度)	%	82	89	90	92
貸し施設利用率	%	53	59	60	54

特記事項

・相談対応件数の減については、国の多文化共生総合対応施策のひとつとして各地域に一元的相談窓口が設置されるなど様々な行政機関の窓口やインターネット等での外国人対応が充実してきたことが考えられます。今後は行政相談などセンターの専門性を生かした相談対応を充実してまいります。

・ホームページのアクセス件数の減については、ウェブサイトのリニューアルに際し、過去データの精査・削除を行った結果、検索数の減少などによるものと考えられます。

・貸し施設については、平成27年度から本格稼働させた「インターネット予約システム」の普及を進めるとともに、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、PRに努めました。なお、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による利用予約キャンセル、感染症拡大防止のための新規受付の停止により、年度末の全体の利用率は53.5%にとどまり、平成30年度の60.3%を7%ほど下回る結果となりました。同様に、利用料金収入についても、利用料金の還付等によって年度末には93,175千円となり、平成30年度の102,300千円を8%ほど下回る結果となりました。

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費を記載