

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5年4月～令和6年3月	指定期間	令和5年4月～令和10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。	○	
	(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11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。 ・事業参加者向けのアンケートでは、相談事業、交流事業で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から利用率・利用料金収入が回復し、目標を達成した。
	(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。会議室等の利用状況については、新型コロナウイルス感染症の影響が小さくなったことに加え、全国規模の貸し施設ポータルサイトへの情報掲載などの積極的な利用促進に努めた結果、全ての貸し施設で目標利用率を上回り、利用料金収入についても目標値を大きく上回ることができた。 新たな取り組みとして、これまで紙媒体で発行していた機関紙をウェブサイトでの発信に切り替えており、情報提供の手足を工夫している。また情報サービスコーナーにおける対応言語にインドネシア語、タイ語を加えるなど、増加する外国人市民に対応するため相談体制を強化している点が評価できる。

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)（5年度決算(見込)額）							利用料金
	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	
	331,420	0	331,420	0	0	331,420	331,420	92,288
	特記事項							
管理運営指標の状況	取組状況							
	指標		単位	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	
	相談対応件数		件	2,984	2,814	3,429	3,205	
	ホームページのアクセス件数		件	696,248	914,018	780,942	783,007	
	利用者満足度 (職員の対応についての満足度)		%	92	90	96	92	
	貸し施設利用率		%	27	34	48	50	
	特記事項							
	・インドネシア語とタイ語の多言語ページも追加した他、紙の広報誌を廃止し、ウェブでの掲載に切り替え、ウェブサイトやSNSの積極的な活用により、様々な情報を計11言語で随時更新した。今後もウェブサイトの掲載内容をさらに充実させていくとともに、SNSやメールマガジンとのリンクや案内ちらしによる周知により、アクセス件数の増にも努めたい。 ・貸し施設については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響が落ち着き、利用率が回復した。全施設において有線LANを完備しており、安全かつ安定した環境でインターネットが使用できること等を広くPRした。							

※支出のうち「その他」欄は、経常修繕費等を記載