

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	川崎市国際交流センター	評価対象年度	令和3年度
事業者名	公益財団法人川崎市国際交流協会・株式会社東急コミュニティー共同事業体 代表者 公益財団法人川崎市国際交流協会 会長 平尾 光司 川崎市中原区木月祇園町2番2号 構成員 株式会社東急コミュニティー 代表取締役 木村 昌平 東京都世田谷区用賀4丁目10番1号	評価者	多文化共生推進課長
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日	所管課	市民文化局市民生活部多文化共生推進課

2. 事業実績

1 施設利用状況

(1) 年間開館日数

令和3年度	令和2年度
356日	296日

(2) 来館者数

	令和3年度	令和2年度
全体	135,157人	92,206人
外国人	5,782人	5,244人

※オンライン講座等利用者含まず

(3) オンライン講座等利用者

令和3年度	令和2年度
1,424人	491人

<別紙1:オンライン講座等利用者内訳>

(4) 施設利用状況

	令和3年度 実績値(%)	令和2年度 実績値(%)	前年度以上:○ 前年度未満:△
ホール	72.6	55.4	○
レセプションルーム	61.1	38.4	○
第1会議室	51.1	44.0	○
第2会議室	52.0	43.1	○
第3会議室	56.0	45.0	○
第4会議室	42.7	39.4	○
第5会議室	43.3	42.1	○
第6会議室	64.1	58.2	○
第7会議室(和室)	57.3	55.9	○
特別会議室	3.7	3.2	○
特別応接室	4.1	6.7	△
料理室	15.6	9.4	○
交流サロン	75.0	67.2	○
茶室	22.1	16.8	○
レクリエーションルーム	93.2	90.2	○

(5) 図書室利用状況

	令和3年度 実績値	令和2年度 実績値	前年度以上:○ 前年度未満:△
利用者数	7,776人	5,427人	○
閲覧数	3,152件	1,489件	○
(閲覧数内訳)			
図書等	2,782件	1,328件	○
ビデオ・CD・DVD	134件	59件	○
検索用PC	236件	102件	○

(6) 外国人市民来館者数

	協会(含相談)(人)	日本語学習(人)	図書室(人)	その他(人)	合計(人)
令和3年度	446人	1,404人	179人	3,753人	5,782人
令和2年度	429人	2,174人	90人	2,551人	5,244人

※オンライン講座等利用者含まず

利用実績

2 講座参加者数

講座名	開催回数(回)		参加者数(人)	
	令和3年度	令和2年度	令和3年度	令和2年度
日本語講座(午前、夜間) ※1	97	61	651	246
日本語特別講座 ※2		2		85
親子で学ぶにほんごサロン(R3新規) ※3				
日本語ボランティア研修会(R3新規) ※4	3		106	
日本語ボランティアブラッシュアップ研修		1		40
国際文化理解講座	3	3	62	108
外国語による国際理解 ※5	8	6	187	163
観光ボランティアセミナー	5	1	126	35
災害時通訳ボランティアセミナー ※6	1	1	41	26
外国につながる子どもの学習支援サポーター研修 ※7	2		32	
プロボノによる多文化共生事業	3	7	85	92
日本語ボランティア登録事前研修 ※8		8		18
母語母文化継承支援事業 (R3新規)	2		55	
日本語スピーチコンテスト ※9	1	1	401	368
魅惑の音楽紀行	2	1	212	201
留学生と交流する会 ※10	2	1	94	49
生活にほんごサロンサポーター研修 ※11	5	5	150	150
生活にほんごサロンサポーター交流会 ※12				
親子で学ぶにほんごサロンサポーター養成・研修(R3新規) ※13				
多言語読み聞かせ事業(R3新規) ※14				
合計	134	98	2202	1581

※1 2学期(9/1～12/15)及び3学期の一部(2/1～3/11)は新型コロナウイルス感染症対策として、Zoomによるオンライン開催

※2、3、12、13、14 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止とした。

※4 うち2回はオンライン開催

※5 うち6回はオンライン開催

※7 R2はプロボノによる多文化共生事業内で実施

※8 令和3年度は活動できる日本語ボランティアが一定数いたため、新規募集を行わなかった。このため、事前研修は行わなかった。

※6、9、10、11 オンライン開催

3 外国人相談件数

年度	相談
令和3年度	2,976件
令和2年度	2,895件

4 新型コロナウイルス感染症拡大防止のための制限等

- ・前年度 1/14～4/19 貸館施設の定員数変更(定員数制限)
- ・4/20～ 貸館施設の利用制限(夜間区分制限)
- ・10/1～ 貸館施設の利用制限緩和(夜間区分制限解除)
- ・11/1～ すべての貸館施設の利用制限緩和(定員数制限の条件付き解除。運動、歌での利用は制限あり)

施設名	平常時	定員	
		R3/4/1～R3/10/31	R3/11/1～R4/3/31
		運動、歌での利用定員の目安(人)	運動、歌での利用定員の目安(人)
ホール	264	132	88
第1会議室	36	18	36
第2会議室	24	12	24
第3会議室	24	12	24
第2・第3会議室合併	48	24	48
第4会議室	30	15	30
第5会議室	30	15	30
第4・第5会議室合併	60	30	60
第6会議室	18	6	18
第7会議室(和室)	10	5	10
料理室	24	12	24
レセプションルーム	150	75	65
交流サロン	30	15	30
茶室	20	10	20
レクリエーションルーム	90	45	36
特別会議室	28	20	28
特別応接室	8	8	8

収支実績

- 1 収入 232,728,398円(R2:200,231,029円)
- 内訳:指定管理料 194,840,616円(R2:179,384,647円)
- 利用料金収入 24,790,140円(R2: 16,859,215円)
- 事業収入 2,457,450円(R2: 2,009,014円)
- その他収入 10,640,192円(R2: 1,978,153円)
- 2 支出 224,552,562円(R2:199,889,821円)
- 内訳:情報収集・提供事業 2,193,978円(R2: 2,936,836円)
- 広報出版事業 4,545,780円(R2: 1,319,080円)
- 研修事業 2,785,740円(R2: 2,185,203円)
- 国際交流促進事業 1,281,888円(R2: 1,661,540円)
- 外国人相談事業 24,257,616円(R2: 24,342,961円)
- その他事業 714,638円(R2: 493,452円)
- 事業人件費 21,002,346円(R2: 22,770,642円)
- センター管理費 167,770,576円(R2:144,180,107円)
- 3 収支差額 8,175,836円(R2 341,208円)

サービス向上の取組	○オンラインでのイベント実施 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、日本語講座(2学期、3学期の一部)、外国語による国際理解講座、災害時支援ボランティア養成セミナー、生活にほんごサロンサポーター養成・研修、日本語スピーチコンテスト及び留学生との交流会をオンラインにより実施した。 ○シェアサイクルステーションの設置 4月から正面玄関前にシェアサイクルステーションとして7台分設置し、利用者の利便性向上を図った。年間利用数は貸出件数2,554件、返却件数2,654件であった。 ○新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策 施設利用者の安心・安全のための対策として、アクリル板、消毒液や体温温度測定器を購入し、館内に設置するとともに、イベント開催時に活用した。非接触体温温度測定については、設定値以上の場合は音声と画像で警告するとともに、マスク検知機能により、未着用を音声と画像で警告する。警告が発せられた場合には、職員から声掛けして対応する。 また、室内の換気・清掃の際に消毒作業を行い、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めた。

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
利用者満足度	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施しているか	8	3	4.8
		利用者満足度は向上しているか			
		調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映しているか			
	事業成果	事業実施による成果の測定が適切に行われているか	8	3	4.8
		当初の事業目的を達成することができたか			
	(評価の理由) 【利用者満足度】 ・各事業・講座後に実施したアンケート結果によると、「大いに満足」・「満足」が計87.4%を占めており、満足度は高い。昨年の令和2年度の満足度89.6%より減少したが、高い水準を保っている。 ・近年の日本語講座受講者の減少傾向や「日本語教育の推進に関する基本的な方針」に照らして、令和2年度に受講者である外国人市民にアンケート調査を実施した。「就職や仕事のための日本語講座があったら参加したいですか」という設問に対し、9割近い方が受講を希望した。その結果に基づき、令和3年度に「就労のための日本語ボランティア研修」を3回実施し、106名が参加した。令和4年度に、これまでの日本語講座に加え、「就労に向けた日本語講座」の取組を予定している。 【事業成果】 新型コロナウイルスの感染症拡大防止に伴うイベント等の自粛の影響により、中止したイベント(別紙2:中止・変更報告書)があるが、小人数での実施やオンラインでイベントを実施する等、事業縮小の影響を最小限に抑え、計画に基づき、当初の事業目的を達成した。				
収支計画・実績	効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	6	3	3.6
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	6	3	3.6
		収入増加のための具体的な取組が為されているか			
	適切な金銭管理・会計手続	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	5	3	3
		事業収支に関して適正な会計処理が為されているか			
	(評価の理由) 【効率的・効果的な支出】 ・貸館施設の利用制限、開館時間の短縮などで当初予定していた収入が見込めない状況であったが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に配慮しながら、感染症対策を徹底し、かつ、オンラインの活用など事業手法を変更の上、効果的な事業執行を行った。また、施設のLED照明の導入(R3実施:第1～5会議室点状照明50か所、トイレ16か所、給湯室5か所の照明器具交換工事)を進めるとともに、R3から使用料金のより安価な電力会社に変更し、光熱費の削減に努めた。 【収入の確保】 資料＜別紙3:利用実績・収支実績の推移＞ ・新型コロナウイルス感染症拡大防止による貸館の制限要請期間があったものの、R3年度はほとんどの貸館施設が昨年度以上の稼働率となった。このため、貸館利用料金収入は15,506,540円(R2:9,984,915円)と大幅に増加した。 ・講座の受講料については、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により、コロナ禍前と比較し受講者数の減少があったものの、オンラインで実施するなどの対応を行い、2,457,450円(R2:2,009,014円)と増加した。 ・駐車場については、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により、貸館施設の時間短縮期間があったものの、全館閉館期間を設けていたR2年度に比べ、駐車場利用料金収入は9,283,600円(R2:6,874,300円)と、大幅に増加した。 ・広報誌及びホームページのバナーに広告を掲載募集し、広報誌合計8件64,000円、バナー広告合計9件117,000円の収入を得た(R2広報誌:7件56,000円、バナー広告:5件53,000円)。 【適切な金銭管理・会計手続】 適切に金銭を管理し、会計事務所の指導のもと会計手続を行っている。				

適切な事業の実施	実施すべき事業内容が仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	20	3	12
	実施事業の利用促進への具体的な取組が為されているか			
	利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	国際交流センターの設置目的等に基づき、特色ある取組が行われているか			
	新規利用者及びリピーター確保に向けた取組が行われているか			
業務改善によるサービス向上	実施計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	8	3	4.8
	業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか			
	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか			
利用者の意見・要望への対応	利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか	8	3	4.8
	意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)			
	利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか			
(評価の理由) 【情報収集・提供事業】 ・図書・資料室の運営について、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により、開室時間を時間短縮(10時～18時)した。 ・図書・資料室利用促進のため、7月から「よみかせタイム」(10～12時)を実施した。子供向け絵本・児童書の充実を図るとともに、親子連れ優先席としてマットを設置し、声を出して本を読んでよい時間を設け、延べ790人が利用した。 ・ホームページのリニューアル(第4期指定管理者募集時の仕様)について、コンテンツ全体の見直し及び施設に関するアンケートフォームの作成を実施するという提案が令和3年度に計画されており、当初の計画時より遅れが生じたが、レイアウト・デザイン等についてリニューアルされた。 【広報出版事業】 ・センターだよりは、計画どおり年10回発行した。季刊誌のSIGNALは、計画どおり年4回発行した。 ・図書・資料室だよりは、計画どおり年10回発行した。 【研修事業】 ・日本語講座については、計651名(R2計448名)が参加した。新型コロナウイルス感染症防止対策により、2学期は日本語講座初のオンライン開催、3学期は感染症対策を行った上で対面で開催したが、オンラインを希望する学習者が多かったため、2月からオンラインで開催したことにより、参加者数が2倍に増加した。また、特別講座は日本文化体験や遠足を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により、中止した。 【国際理解講座】 国際理解講座として、日本とドイツ連邦共和国との交流160周年記念、また、来年度リューベック市との友好都市提携30周年を迎えることから、ドイツ文化を学ぶ講座を開催した。ドイツの観光、習慣、ワインに関する講座として全3回開催し、受講者はドイツ文化や歴史への理解が深まり、「大いに満足」・「満足」81.4%と、比較的満足度の高い講座となった。 【国際交流促進事業】 ・国際交流事業として例年実施している「日本語スピーチコンテスト」については、昨年度同様、出場者と審査員含む関係者を除き、YouTubeによるオンライン配信を行う無観客で実施した。コロナ禍の影響もあり、発表者は8名(R2:11名)と例年よりも少なかったが、開催後にアーカイブ配信を行い、視聴回数は341回(R2:322回)と、出演者である外国人市民の家族や友人等の日本国外在住者による視聴もあり好評であった。 ・留学生と交流する会については、オンラインで2回開催し、計94名が参加した。 ・生活にほんごサロンについては、外国人市民にサポーターをマッチングし、土曜・日曜日に日本語やビジネスマナー等を学べる機会を提供するとともに、相互文化について理解を深める多文化共生の場を提供した。年間計12回開催し、延べ459組(R2:207組)が活動し、エントランスロビー、情報ロビー、談話ロビーで行うとともにオンラインでも実施した。令和2年度から開始したオンライン実施を導入し、短期間(週1回など)で定期実施するベアが増えたことにより、活動回数が増加した。 ・日本語サロンサポーター及び学習者との交流会を計画していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により中止した。 ・親子で学ぶ日本語サロンを計画していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止の影響により中止した。 【外国人相談事業】 ・外国人窓口相談について、来訪相談、電話相談、その他メール相談等を合計した年間相談件数は2,976件(R2:2,895件)で、前年度から81件増加した。なお、相談件数の約3割である602件(R2:619件)が新型コロナウイルス感染症に関する相談であった。 ・令和3年4月から、相談受付時間を9時から17時まで(R2:10～12時、13～16時)に延長した。 ・7月からZoomによるオンライン相談を開始し、計24件の利用があった。 ・3月25日からウクライナ避難民の方の受入れや生活支援に備えるため、外国人相談窓口「多文化共生総合相談ワンストップセンター」で相談を受け付けるとともに、翻訳機によるウクライナ語の対応(窓口)や三者通訳サービス(窓口及び電話)による体制を整えた。 【業務改善によるサービス向上】 ・コロナ禍において、講座・イベントを継続して実施できるようオンライン開催を検討・推進し、日本語講座の2学期及び3学期の一部と7つの講座でオンライン開催を実施した(利用実績参照。R2:2講座実施)。 ・キャッシュレス決済(第4期指定管理者の提案事業)については、令和2年度に検討を行い、令和3年度事業計画にて、キャッシュレス化の推進を掲げている。令和3年9月からモバイル決済アプリのPayPayにつき、当時、決済登録ユーザーが多く初期費用や専用機器が不要で、手数料がなく導入しやすかったことなどから導入したが、11月に決済手数料が有料化されたことや講座受講者の支払い実績件数が少なかったことから、キャッシュレスの導入実績としては一時的であった。 【利用者の意見・要望への対応】 ・施設利用者アンケートとして、図書・資料室アンケート(R3/7/19～R3/12/31)、外国人市民利用者アンケート(通年)を実施し、計268件(R2:302件)の回答を得た。 ・昨年度同様、講座の受講者にアンケートを実施し、計878件(R2:817件)の回答を得た。 ・昨年度から引き続き、外国人相談窓口利用者を対象に、11言語による外国人市民利用者アンケート調査を実施し、65件(R2:127件)の回答を得た。 ・国際交流センター活用推進検討委員会を開催し、図書資料室利用者アンケートの集計結果について、意見・要望を募った。 ・施設利用者アンケートにて「駅から遠い」といった意見に対する改善策として、令和3年4月からシェアサイクルを導入し、玄関前広場に7台分のステーションを設置した(年間利用:貸出件数2,554件、返却件数2,654件)【再掲】。 ・令和3年度事業計画にてアンケート結果をホームページ・掲示板での公開を行うとされていたが、ホームページリニューアルの計画に遅れが生じたため、ホームページでの公開を行うことができなかった。 ・利用者からの寄せられた苦情・意見については、状況等を確認しながら対応に努めた。				

サービス向上及び業務改善

組織管理 体制	適正な人員配置	必要な人員（人数・有資格者等）が必要な場所に適切に配置されているか			
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか	5	2	2
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか			
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	3	3	1.8
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか（人員配置、マニュアル、訓練等） 緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的に情報交換等を行っているか	5	3	3
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令遵守のルール（規則・マニュアル等）と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	5	3	3
	職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか			
	環境負荷の軽減	環境に配慮した調達や業務実施が行われているか	3	4	2.4
	（評価の理由） 【適正な人員配置】 ・人員配置については、仕様書どおり適切に配置され、管理運営が行われた。				
	【連絡・連携体制】 ・基本協定書第12条第2項に定めのある事業報告書（四半期報）について、第1四半期報の期限である7月末日に提出がなく、その後も随時催促したが、結果、翌年4月に第1～第3四半期報、翌年7月に第4四半期の資料が提出され、遅延が生じた。 ・5月購入分の備品について、所管課へ事前通知を要するが報告は8月であった。 ・中央広場の監視カメラ故障について、報告につき、所管課に相談が11日後にあり発覚したため、今後の事故発生等に関わる連絡体制の徹底・周知について確認した。				

適正な業務 実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか			
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。	5	3	3
	駐車場管理業務	駐車場を安全・適正に管理・運営されているか。			
	清掃業務	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか	5	3	3
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか			
	外構・植栽管理	外構の植栽を適切に管理（草刈、剪定、害虫駆除等）しているか			
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか			
	（評価の理由） 【施設・設備の保守管理】 ・仕様書に基づき、法令点検及び定期点検を確実に実施している。 ・築27年経過した施設であるため、施設・設備の年次補修計画を策定し、効果的かつ効率的な補修を実施した。				
	【管理記録の整備・保管】 ・各種記録類は適切に管理・保管されている。				
	【駐車場管理業務】 ・車両の適切な配置整理を行うとともに、歩行者及び自転車利用者等の安全を図り、事故防止に努めた。また、外路への渋滞回避など快適な利用ができるよう配慮した。				
【清掃業務】 ・施設内外を常に清潔で衛生的な状態に保ち、その保全と美観の維持に努めた。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、通常の清掃業務に加え、消毒・換気作業を併せて行った。					

	【警備業務】 ・施設利用者からの要請や保護等の必要があった場合には、すみやかに消防や警察へ連絡を行った。 【外構・植栽管理】 ・施設内の街路樹の剪定や、イベント広場等の雑草の駆除を定期的 to 実施した。 【備品管理】 設備備品について、備品購入報告に遅れがあったものの、適宜リストを更新し適正に管理した。
--	---

4. その他加点

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他 他 加 点	市の政策課題への取組	外国につながる子どもへの対応が行われているか	5	3	3
	(評価の理由) ・外国につながる児童の学習支援のため、教育委員会事業「住吉小学校寺子屋分校」として、国際交流センターを会場とする「外国につながる子どもの寺子屋」を実施し、地域のボランティア17名が、市内小学校児童16名を対象に、マンツーマンで日本語や教科の学習支援をした。学習は毎週土曜日に実施し、令和3年度は46回(R2:39回)開催し、延べ535名(R2:412名)の児童が参加した。 ・多文化活動連絡協議会と協力し、外国につながる子どものための寺子屋ブラッシュアップ研修を2回実施し、27名が参加した。				

5. 総合評価

評価点合計	62.6	評価ランク	C
-------	------	-------	---

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準（評価点合計）
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。（80点以上）
B	総合評価の結果、優れていると認められる。（70点以上80点未満）
C	総合評価の結果、適正であると認められる。（60点以上70点未満） ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。（50点以上60点未満）
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。（50点未満）

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

・市民による主体的な国際交流及び国際友好親善の増進並びに、多文化共生社会を推進する拠点施設として、条例、規則等に定められた事業運営、施設管理・運営が新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で、適正になされている。 ・令和3年度の来館者数、講座等受講者数及び貸館施設の利用率は、オンラインを活用した講座・イベントを実施するとともに、ホームページでの動画配信を行うなど、コロナ禍を踏まえ、来館しない方にも参加や鑑賞ができる事業手法を工夫しながら実施したため、昨年度と比較し増加した。 ・多文化共生総合相談ワンストップセンターが相談受付時間を拡充し、オンライン相談を開始するなど、サービスの向上につながった。 ・施設・設備の維持補修については、経年劣化した設備の適切な補修だけでなく、利用者ニーズを踏まえた迅速な対応を行うなど、施設の長寿命化に積極的に協力している。 ・ホームページについては、レイアウトやデザイン等のリニューアルができた。 ・キャッシュレス決済については、導入実績としては一時的であり、本格的な導入には至らなかった。 ・駐車場有料化5年目となり、利用者への対応、管理運営などを着実かつ適切に行うとともに、駐車場の公正な利用の促進を図っている。 ・外国につながる子どもへの対応として寺子屋事業を実施するなど、市が推進する取組と連携して参画している。 ・組織管理体制について、事件・事故があった際には、連絡・連携体制を強化するため、適宜業務の履行状況を確認し、再発防止のための指導を行った。 以上のことから、全体的に安定した事業運営及び施設管理運営を行っており、国際交流及び多文化共生社会の推進を図るとともに運営上の課題解消に積極的に取り組み、利用者サービスの向上に努めていることから、適正に指定管理業務を実施したと評価する。
--

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- ・市との協定・仕様書等に基づき、法令を遵守し、共同事業体として、施設・設備の適正な維持管理を実施するとともに、予算の有効活用と透明化に努めること。
- ・開館27年目を迎え、施設・設備の経年劣化が進んでいることから、市が実施する施設長寿命化工事等と調整を図りながら、引き続き中長期的な視点を持って維持管理に努めること。
- ・情報収集・提供事業、広報事業を一層充実させ、市民による国際交流及び多文化共生社会の推進の拠点施設としての認知度を高めること。また、施設利用者及び事業参加者数の増加を図りながら資産を効果的に活用し安定した収入の確保及び支出の削減に努めること。
- ・多言語に対応する体制や情報、ノウハウ、ネットワークなどの強みを生かして効果的な情報発信を行い、外国人市民の安全確保と生活支援に必要な事業を実施すること。また、災害時における外国人市民支援については、引き続き必要な体制・対応を検討し、準備をすること。
- ・利用者ニーズの把握に努めながら広報手段や情報提供手段を更に拡充させ、市民、民間交流団体、留学生等の交流・ネットワーク活動を支援すること。
- ・国際交流センター活用推進検討委員会の定期的な開催、施設利用アンケートの実施により、利用者満足度や多様なニーズの把握、要望・苦情などの収集、また、それらへの対応について十分に検討し、検討結果を利用者に公表するなど、事業や施設の運営管理に迅速かつ適正に反映させること。
- ・利用者アンケートについて、目的や用途を明確にし、満足いただけなかった結果や苦情等にも適切に対応すること。
- ・事業計画に遅れが生じているキャッシュレス決済の導入について、課題等の解決を含め計画的に実施していくこと。
- ・これまでの指定管理期間に培った運営管理のノウハウを生かし、更なる施設の認知度及び魅力の向上を図ること。
- ・地域にとって魅力ある施設となるために、引き続き地域との連携を図ること。
- ・新型コロナウイルス感染症対策のみならず、積極的にオンラインを活用し、対面及びオンラインを両立しながら、アンケートを活用した市民ニーズを踏まえた事業運営を行うこと。
- ・利用実績について、実際に来訪された来館者数に加え、オンラインの参加者も加えた利用者数も踏まえた上での事業運営を行うこと。
- ・組織管理体制については、日頃から所管課や再委託先との連絡調整を密にし、事件・事故発生時の初動対応(関係機関への連絡を含む)に遺漏がないよう周知徹底すること。
- ・各種事業について、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた上で、適切に実施していくこと。
- ・茶室「木月庵」について、関連団体と連携した事業を実施するなど、利用拡大について推進していくこと。
- ・多文化共生社会の実現に向け、その拠点となるよう方向性を検討し、事業運営を行うこと。