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4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4年度	令和3年度
356日	356日

(2)来館者数

	令和4年度	令和3年度
全体	162,567人	135,157人
外国人	8,653人	5,782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4年度	令和3年度
611人	1,424人

(4)施設利用状況

	令和4年度 実績値(%)	令和3年度 実績値(%)	前年度以上:○ 前年度未満:△
ホール	73.8	72.6	○
レセプションルーム	68.4	61.1	○
第1会議室	61.2	51.1	○
第2会議室	61.6	52.0	○
第3会議室	66.7	56.0	○
第4会議室	52.0	42.7	○
第5会議室	52.0	43.3	○
第6会議室	70.3	64.1	○
第7会議室(和室)	62.2	57.3	○
特別会議室	6.7	3.7	○
特別応接室	11.0	4.1	○
料理室	18.0	15.6	○
交流サロン	78.5	75.0	○
茶室	29.3	22.1	○
レクリエーションルーム	89.0	93.2	△

(5)図書室利用状況

	令和4年度 実績値	令和3年度 実績値	前年度以上:○ 前年度未満:△
利用者数	8,277人	7,776人	○
閲覧数	3,433件	3,152件	○

(閲覧数内訳)

図書等	3,069件	2,782件	○
ビデオ・CD・DVD	48件	134件	△
検索用PC	316件	236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4年度	382人	3,151人	135人	4,985人	8,653人
令和3年度	446人	1,404人	179人	3,753人	5,782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) 令和4年度	開催回数(回) 令和3年度	参加者数(人) 令和4年度	参加者数(人) 令和3年度
日本語講座(午前、夜間)	97	97	684	651
日本語特別講座	2		81	
親子で学ぶにほんごサロン(R3～新規)※1				
仕事の日本語講座(R4新規)	9		22	
日本語ボランティア研修会(R3～新規)※2	3	3	36	106
日本語ボランティアブラッシュアップ研修				
国際文化理解講座	3	3	58	62
外国語による国際理解　※3	8	8	182	187
観光ボランティアセミナー	5	5	112	126
災害時通訳ボランティアセミナー	1	1	32	41
外国につながる子どもの学習支援サポーター研修	2	2	40	32
プロボノによる多文化共生事業	3	3	87	85
日本語ボランティア登録事前研修	10		6	
母語母文化継承支援事業　(R3～新規)	2	2	57	55
日本語スピーチコンテスト	1	1	154	401
魅惑の音楽紀行	1	2	201	212
留学生と交流する会　※4	2	2	74	94
生活にほんごサロンサポーター研修　※5	5	5	101	150
生活にほんごサロンサポーター交流会　※6				
親子で学ぶにほんごサロンサポーター養成・研修(R3新規)　※7				
多言語読み聞かせ事業(R3～新規)※8				
生活にほんごサロン※9	随時	随時	472	459
合計	154	134	2399	2661

※1、6、7、8　新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止とした。
※2　R3一部オンライン開催、R4オンライン開催
※3　R3、R4ともに一部オンライン開催
※4　オンライン開催
※5　R3オンライン開催、R4一部オンライン開催
※9　R3、R4ともにオンラインと対面で実施

3　外国人相談件数

年度	相談
令和4年度	3,314件
令和3年度	2,976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 4/1～11/10　一部施設の利用制限

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

収支実績

1　収入　232,670,302円(R3:232,728,398円)
　内訳:指定管理料　192,005,000円(R3:194,840,616円)
　　利用料金収入　28,482,070円(R3: 24,790,140円)
　　事業収入　2,887,170円(R3:　2,457,450円)
　　その他収入　9,296,062円(R3: 10,640,192円)

2　支出　239,174,836円(R3:224,552,562円)
　内訳:情報収集・提供事業　2,367,147円(R3:　2,193,978円)
　　広報出版事業　2,552,664円(R3:　4,545,780円)
　　研修事業　4,910,561円(R3:　2,785,740円)
　　国際交流促進事業　1,536,242円(R3:　1,281,888円)
　　外国人相談事業　24,075,538円(R3: 24,257,616円)
　　その他事業　791,495円(R3:　714,638円)
　　事業人件費　23,867,125円(R3:　21,002,346円)
　　センター管理費　179,074,064円(R3:167,770,576円)

3　収支差額　▲6,504,534円(R3　8,175,836円)

サービス向上の取組	○バリアフリー化の推進 川崎市福祉のまちづくり条例に基づき館内の階段への点字ブロック設置、トイレへのベビーチェア1基設置及び外周の排水桝の蓋7カ所を設置することで施設のバリアフリー化を進めた。 ○トイレ環境の整備 本館のトイレの手洗い場の蛇口計28カ所を自動水栓化し、環境を整備した。 ○新型コロナウイルス感染症対策 施設利用者の安心・安全のための対策として、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。また図書室のレイアウトや利用方法も見直しを行った。 ○オンラインでの事業実施 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため外国語による国際理解講座、生活にほんごサロンサポーター養成・研修、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活用 利用者の利便性を図るため令和3年度に正面玄関前に設置したシェアサイクルステーション(7台)は令和4年度も継続した年間利用数は貸出件数2,670件(R3:2,554件)、返却件数2,709件(R3:2,654件)であった。施設利用者アンケートの項目に交通手段を含め利用状況調査を行った。 ○Wi-Fiの設置 オンライン化の普及に向けてWi-Fiの設置及び設置に関連する工事を市と連携して実施した。

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	4	6.4
		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93.2%を占めており、令和3年度の満足度87.2%より増加しており、高い水準を保っている。
・R3、R4どちらもオンラインで実施している「留学生と交流する会」の満足度が97.0%(R3:87.5%)と増加している。
・昨年度の受講者アンケート結果を踏まえ、講座内容や実施方法について改善を行っており、職場で使う日本語やコミュニケーションに関する講座の要望に応じて、令和4年度に新規で「しごとの日本語講座」を開催し、全9回延べ22名が参加した。また、ボランティア研修会では、新型コロナウイルス感染症拡大時にオンラインでの交流が増えたため、グループ活動実施にあたりZoomの操作方法、活用方法を知りたいとの要望を受け、Zoom活用セミナーを新たに開催し延べ82名が参加した。令和5年5月8日から新型コロナウイルス感染症の感染症法の位置付けが5類感染症へ移行したが、11月に開催の世界の音楽会(魅惑の音楽紀行)では、引き続き拡大防止対策の要望が多くあったため、入場時間をずらすなど感染症防止対策を講じて実施した。
【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、中止したイベントがあるが、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	4	4.8
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費縮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】
・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工夫しながら実施のうえ、効果的な事業執行を行った。
・国の外国人受入環境整備交付金(R4:10,000,000円)を活用し、外国人相談窓口の事業執行を行った。
・令和3年度の余剰金を令和4年度に備品購入費等に充て、バリアフリー化工事やオンライン化拡充のための備品購入等の環境整備を行うとともに、光熱水費価格が高騰している中、LED照明の導入や空調の使用量の調整による節電対策を講じて光熱費の削減に努めるなど、予算内にて適正に事業を行った。

【収入の確保】
・新型コロナウイルス感染症による制限要請が緩和されたことに伴い、R4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。貸館利用料金収入は17,390,170円（R3：15,506,540円）と1,883,630円増加した。。
・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による中止件数が減ったことも伴い、2,887,170円（R3：2,457,450円）と429,720円増加した。
・駐車場については、新型コロナウイルス感染症拡大防止による制限緩和されたことに伴い11,091,900円（R3：9,283,600円）と、1,808,300円増加した。
・自動販売機を令和4年度に2台増設したことに伴い、設置料、売上手数料が1,586,616円(R3:1,287,795円)と増加した。

【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。

サービス向上及び業務改善	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	4	16
		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）
【適切な事業の実施】
〔情報収集・提供事業〕
・図書・資料室の運営について、利用者の利便性向上のためカバン類の持ち込みを可能にするなど利用方法の見直し及び使用しなくなったロッカーをリユース図書コーナーにする等室内のレイアウト変更を行った。
・時間を限定して設置していた親子席を常設とし、子どもを連れた利用者も使いやすくなるようにした。

〔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。

〔講座・研修事業〕
・日本語講座については、前年度はコロナ禍によりオンラインを活用していたが、今年度は対面での実施を再開し、外国人市民の人口が増加に転じる中で、参加者数も684名(R3:651名)と増加した。また、前年度はコロナ禍で中止した特別講座も再開し、81名が参加した。
・日本語講座の受講者からの要望を踏まえて新たに「しごとの日本語講座」を実施した。
・国際理解講座として、社会的情勢により世間の関心が高まっているウクライナの文化を学ぶ講座を行った。ウクライナ・キーウ出身の伝統工芸作家を講師に迎え、ウクライナの伝統工芸であるプィサンキを作る連続講座を行ったところ、定員を超える申し込みがあった。また受講者アンケートでも「大いに満足」・「満足」91.1%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、3年ぶりに一般の参加者も対面で参加する形式で開催した。開催形式をオンラインから対面に変更したため参加者人数は154名(R3:401名)と減少したが、「大いに満足」・「満足」96.2%と、比較的満足度が高くなった。また、新型コロナウイルス感染症拡大時に動画配信を行った実績を踏まえて、当日の様子をホームページでアーカイブ配信を行っている。
・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472組（R3:459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）で定期実施する受講者とサポーターが増えたことにより、活動回数が増加した。
・世界の音楽会（魅惑の音楽紀行）は、川崎市と姉妹都市であるドイツのリューベック市との音楽を通じた交流と親交を深めることを目的に友好都市提携30周年記念コンサートを市とともに開催した。201名が参加し友好都市への理解と興味を深める機会となった。
・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、新型コロナウイルス感染症関連（ワクチン接種、医療など）の相談のほか、ウクライナ避難民支援に関する相談も受け付けたほか、日本語学習に関する情報提供や行政機関等の窓口との通訳・翻訳による連携など、多岐にわたる相談に対応した。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3,314件（R3：2,976件）で、前年度から338件と大幅に増加した。なお、ウクライナ関係の相談は70件あった。
・職員の在宅勤務時の対応として、トリオフォン3者通話システムを活用して、相談に対応できるようにした。

【業務改善によるサービス向上】
・川崎市福祉のまちづくり条例に基づき館内の階段への点字ブロック設置、トイレへのベビーチェア1基設置及び外周の排水桝の蓋を7カ所設置することで施設のバリアフリー化を進めた。
・本館のトイレの手洗い場の蛇口計28カ所を自動水栓化し、環境を整備した。
・施設利用者の安心・安全のための対策として、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。また図書室のレイアウトや利用方法も見直しを行った。

【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、利用状況満足度及び第4期指定管理者の提案事業であるキャッシュレス化の導入に関するアンケート（R4/10/10～R4/12/31）、外国人市民利用者アンケート（通年）を実施し、計230件（R3:268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699件（R3:878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2回開催し、外国人市民への施設の周知やアンケート、イベント広報について、意見・要望を募った。
・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早急な対応に努めた。

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	5	3	3
	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			
	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	4	2.4
	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）	5	3	3
		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			
	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】
・危機管理対応マニュアルを更新し、災害時や盗難や器物破損等の事件・事故発生時等、緊急時の連絡体制について確認を行った。

【再委託管理】
・施設清掃については、館内を清潔・衛生的な状態に保ち、汚れやすい箇所については重点的に巡回清掃を行うよう努めた。
・舞台及びAV機器等維持については、利用者に機器の適切な使用方法と操作指導を行うとともに、維持管理を行った。
・施設警備業務については、宿泊施設を有する施設の事情を踏まえて、機械警備と連携して一般警備を行った。
・受付業者にて、開館作業時にふれあいネットのカードリーダーを破損する事象が発生したため、作業時は状況を把握しながら慎重に行うよう指導を行った。
・派遣設備員が、電子レンジで食品を加熱する際、その場を離れた間に発煙し、消防署と警察署が出勤する騒動が発生した。

【担当者のスキルアップ】
・外国人相談窓口の相談員を対象に、国際交流センターで実施する研修のほか、東京出入国管理局やかながわ外国人すまいサポートセンターをはじめとするNPO法人等の外部機関が実施する研修に28回(R3:20回)参加し、新しい情報の収集や知識の習得に努めた。特に外国人相談窓口事業に関連した研修に多く参加し、相談員の資質向上を図った。

【安全・安心への取組】
・事故や災害等への対応マニュアルを整備し、発生時の連絡体制、関係機関との連携についての取組を定めている。
・エントランスに設置しているAEDについては、国際交流センターという館の特性を考慮し、日本語・英語の2か国語対応のものを設置している。

【コンプライアンス】
・個人情報保護その他の法令を遵守し、適正な管理・運営体制がなされている。また、事務局内に個人情報保護管理者を置き、管理運営を行っている。

【職員の労働条件・労働環境】
・労働者の適正な作業報酬を確保するなど法定の労働条件・労働環境を整備している。

【環境負荷の軽減】
・LED照明の導入（R4実施：料理室、交流サロン、団体活動ルームの3室計86ヵ所）を進めるとともに、太陽光発電による環境負荷低減設備を継続的に設置しており、エネルギー使用量の削減及び環境に配慮した業務実施に努めた。

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	5	3	3
	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。			
	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28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。
・施設長寿命化工事について、外壁改修工事を実施するなど、中長期的な視点を持って施設管理に努めました。

【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に実施した。 【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
		茶室の利用拡大に向けた事業が行われているか			
	(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18名が、市内小学校児童14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4年度は42回(R3:46回)開催し、延べ414名(R3:535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、18名が参加した。 ・茶室の利用促進に向けて木月庵の利用団体と連携し、「窓春と茶会とマリンバを楽しむ会」を実施し、約150名が参加した。			

5. 総合評価

評価点合計	71.0	評価ランク	B

※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。
・施設の来館者について、新型コロナウイルス感染症拡大防止に係る政府からの外出自粛要請が緩和されたことに伴い、昨年度より増加傾向になった。
・講座については、オンラインでの実施が減少し、対面での実施が増加した。新型コロナウイルス感染症による行動制限等が緩和されていく中で事業方法を工夫しながら実施している。
・多文化共生総合相談ワンストップセンターについては職員の勤務体系に応じた環境を整備し、サービスの向上につなげたほか、多岐に渡る相談内容にも対応していき相談件数が増加した。
・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、利用者からの意見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。
・駐車場有料化6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。
・茶室の利用拡大に向けて利用団体と協力して事業を実施している。
・組織管理体制について、危機管理対応マニュアルを更新し、災害時、緊急時の連絡・連携体制の強化を図った。
　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。
・新型コロナウイルス感染症による行動制限や施設利用制限が解除されたが、新型コロナウイルス感染症拡大時に培ったスキル等を活かして、効果的に事業実施すること。
・開館28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。
・施設長寿命化工事（空調機・昇降機等）が予定されており、約3ヶ月間の休館期間を要することから、休館期間中の外国人相談事業や各種事業の実施について、事業手法を調整し、利用者への影響が最小限となるよう努めること。
・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。
・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を定期的に開催し、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。
・アンケートについて、単に満足度を上げるためのツールとはせず、事業とアンケートの結びつきを明確にした設問項目とし、回収率を高めることで受講者のニーズを的確に捉えていくこと。
・キャッシュレス決済の導入について、利用者の意見も踏まえながら導入に向けて計画的に実施すること。
・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。
・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。