

市民文化局民間活用事業者選定評価委員会（国際交流センター部会）会議録

日時	令和6年8月20日（火）10：00～12：10	
場所	本庁舎302会議室	
出席者	【委員】 （五十音順） 岩崎 秀一 常任委員 柏崎 千佳子 臨時委員 笹原 克 常任委員	【施設所管課】 多文化共生推進課 課長 “ 担当係長 “ 職員
事務局	市民生活部企画課長、担当係長（欠）、職員	
傍聴者	2名	
議題	(1) 川崎市国際交流センターに関する令和5年度指定管理の年度評価について (2) その他	
企画課 職員	・委員、事務局の紹介 ・配布資料の確認 ・市民文化局指定管理者選定評価委員会の説明 ・委員及びその家族が指定管理者と利害関係がないことを確認 ・委員3名中3名出席により会議の成立を確認 ・部会長、副部会長の選出（委員の互選により笹原委員が部会長、柏崎委員が副部会長）	
笹原部会長	・事務局からの発言を求める場合には、部会長の許可を得てから発言することを確認 ・会議の公開・非公開 ⇒「川崎市審議会等の会議の公開に関する条例」に定める会議公開の原則に基づき、公開とすることで決定 ・会議録の作成 ⇒要約方式で作成することで一同了承 ・会議録の確認者 ⇒「川崎市審議会等の会議の公開に関する条例施行規則」第5条第2項の規定により、委員全員により確認することで一同了承 ・会議録に委員名が記載されること、文書開示請求等があった場合に委員名が原則開示となることを確認	
企画課 職員	・指定管理者選定評価委員会では、所管課が令和5年度1年間の評価について、その評価内容が妥当であるかどうかを審議することを説明 ⇒＜一同了承＞ ・年度評価シートの評価段階について説明 ⇒＜一同了承＞	

市民文化局民間活用事業者選定評価委員会（国際交流センター部会）会議録

笹原部会長	本委員会は、「所管課が行った年度評価が妥当であるかについて判断すること」が目的となっているので活発な議論をお願いしたい。 議事次第に従い、「議題(1)川崎市国際交流センターに関する令和5年度指定管理の年度評価」の説明をお願いする。
多文化共生推進課長	<資料1「指定管理者制度活用事業 評価シート」及び資料2「収支状況等確認シート」に基づき説明>
笹原部会長	・審議の開始 ・全体について質問等
柏崎委員	今回は工事による休館により来館者数減少等の影響が出ており、評価が難しいと感じる。外国人相談窓口の件数について、休館中も対面で実施できるようにしたと記載がある中でも減少している。外国人市民は増加し、ニーズが増えている中で相談件数が減少している理由があれば説明して欲しい。また、相談件数について別紙1には2,812件と記載があるが、資料3には2,087人と記載があり、42・43ページ資料3の内部でも数字が異なっているので確認させていただきたい。
多文化共生推進課長	工事期間中の相談の対応について、当初は、対面による窓口相談は休止し、オンラインと電話のみの受付を予定していたが、議会等から対面での相談受付も続けられないかとの要望もいただく中で、関係機関と調整し対面での相談も受け付けたものである。相談件数の減少について、令和4年度は新型コロナウイルス感染症に関連した助成金やワクチン接種等についての相談が非常に多く件数自体が大幅に増加した。令和5年度は新型コロナウイルス感染症の影響が少なくなってきたこともあり、前年度と比べて件数としては減少しているが、目標件数は達成しているものである。 件数について、資料3の言語別は人数での表記であり、相談件数は同じ人が複数相談した場合にカウントするなど件数で表記しており、数字が異なるものである。
岩崎委員	資料3の開館日数が50ページと51ページで異なり、資料1（1）と記載が異なっているので確認をして欲しい。また、資料1の米印にて施設が一部休館と記載があるが、資料3を見ると別棟と茶室を除いたほとんどの施設が休館しているので、より正しく評価するために資料1の書き方を検討いただきたい。
多文化共生推進課長	開館日数については確認させていただく。 →（委員会後追記）資料51ページに記載の日数は貸館の営業日を記載し

市民文化局民間活用事業者選定評価委員会（国際交流センター部会）会議録

	ている。各月施設点検日を1日設けており、施設点検日は受付業務のみ行っているため50ページ記載の日数は施設点検日も含めた日数を記載している。
笹原部会長	柏崎委員からも指摘があったが、令和5年度は工事による休館が多方面に影響を与えているので、休館の状態をもう少し明確に記載した方がいいと思う。どのような理由でいつから休館しているか等を前段に記載した上で、そこを前提に評価したい。 ・個別の項目についての審議 ⇒利用者満足度の項目について 利用者満足度が「4」について審議する。
岩崎委員	一点目として、アンケートの回収率について昨年度も本委員会でも話題に上がっているが、令和5年度どれだけ回収率を上げて、アンケートの内容をどのように活用していったのか、回収率の情報があればいただきたい。二点目として、3ボツ目の利用者の声の解決を図った点について何か具体的な事例があればいただきたい。いずれにせよ評価を「4」にするに当たって説明ができる記載であるといいと思う。
多文化共生推進課担当係長	資料4ページ、サービス向上業務改善の項目に講座受講者のアンケートの件数を記載しており、令和5年度は540件、回収率は資料に未記載であるが69.8%になっている。
多文化共生推進課職員	昨年度は70.6%のため微減している。オンラインの講座はフォームにて回答いただくようお願いしているが、どうしても現地と異なり、回答しない方も増えてしまう。
笹原部会長	評価項目を「4」とする強みはあるのか。
多文化共生推進課職員	先ほど岩崎委員から質問があった、利用者の声からの改善について、昨年アンケート結果の満足度が低い講座があったため、講座の内容について定例会で報告を行ってもらった。同じ内容の講座は年1回のため、どのように改善したかは記載できないが、昨年度開催した事業で対面開催の希望が多かったことを踏まえて開催形式を変更しているので、そのような点を総合的に踏まえて「4」の評価とした。
多文化共生推進課長	回収率でみるとどうしてもオンライン講座における回収の難しさもあるので評価が難しいところもあるが、満足度の水準は昨年度に引き続き高い

市民文化局民間活用事業者選定評価委員会（国際交流センター部会）会議録

	水準を保っているのです、その点を所管課として評価させていただいた。改善を行った点については岩崎委員からも指摘があった点を踏まえて具体的な内容を触れていきたいと思う。
柏崎委員	アンケートの集計について、「大いに満足」と「満足」を合わせると9割近い数字を持っているが、「満足」の項目も多くなっている。アンケートの中に自由記述欄は設けて、要因分析は行っているのか。
笹原部会長	現在の指標では「大いに満足」と「満足」が満足度に含まれており、項目の分け方について毎年議論に上がっている。「大いに満足」と「満足」の差について分析を行ったほうがいいかもしれない。
多文化共生推進課職員	自由記述については設けており、講座の内容によって自由記述の内容は変わっているところではあるが、「大いに満足」と回答した方がどういう記述をしたか分析は行っていないので今後改善を図っていければと思う。
多文化共生推進課長	現状、「満足」と書いた方がどのような記述をしているかわからないので、丁寧に紐解くようにしてよりよい講座になるようにしたい。
笹原部会長	この点は最後の次年度に向けての項目で触れていければと思う。今回の評価について、何か「4」にできる理由をもう一つ加えることはできないか。
多文化共生推進課担当係長	要望の内容について改めて確認させていただく。
笹原部会長	もう少し記載を工夫した上で利用者満足度については評価を「4」、事業成果については評価を「3」ということでよろしいか。 ⇒＜一同了承＞
柏崎委員	改善内容を記載する際、あまり事業の詳細が特定されないよう留意して欲しい。
笹原部会長	収支計画・実績の項目について 続いて、効率的・効果的な支出が「4」、他の項目が「3」の評価となっている。

市民文化局民間活用事業者選定評価委員会（国際交流センター部会）会議録

岩崎委員	一点目として、令和4年度の余剰金を令和5年度の管理費に充てたと記載があるが、何か特別な支出に充てているのか、その点について記載もしたほうがいいのかと思う。二点目として、資料1に節電対策を実施し、光熱水費の削減に努めたと記載があるが、資料2の光熱水費部分は約21%の削減となっており、3か月の休館を加味すると節電の効果がどれくらいあるのか疑問に思う。また、資料2の差額の要因にも工事のこのみ記載されているので確認したい。三点目として、資料2の清掃業務の費目が提案額から予算額と比較して12%の減となっているが、業務が問題なく履行されているのか確認したい。四点目として、資料1に記載されている外国人受入環境整備交付金について、収入のどの費目に計上されているのか確認したい。
多文化共生推進課職員	余剰金は具体的に今年度自動販売機の増設に伴う工事や、インボイス制度開始に伴う駐車場精算機の更新に伴う整備に使用したので記載方法はその点を踏まえ具体的に記載するよう変更する。二点目の光熱水費支出については、工事期間中も事務所やエントランスは通常どおり営業していたことと、工事に係る電気代も指定管理者が支払っているのもので純粋な減となっていないところがある。また、資料2の差額の要因については主要因を記載しているので、長寿命化工事の影響のみ記載している。節電の取組については、館内のエアコン使用料の調整や扇風機の使用などで工夫を行っているのものでその点を記載した。また四点目に質問いただいた交付金については指定管理料に計上している。
多文化共生推進課担当係長	三点目に質問いただいた清掃業務についてだが、現状苦情の報告はないため、問題なく業務を遂行していると考えます。
岩崎委員	節電対策について、今回の評価では支出の削減効果がどれだけあったかという点が重要となっており、令和5年度は電気料と上下水道料合わせて600万円程予算減となっている。その主要因が節電であるなら今のままの記載でもいいが、長寿命化工事によるものとなると評価の対象とはならないと思うので記載内容は検討して欲しい。
笹原部会長	今の岩崎委員からの指摘についてだが、評価を「4」にする理由をもう少し明確にするようにとの前提で話されていると思う。節電効果についても約600万円の減少について休館によるものが主要因となると評価には当たらないので、もう少し記載を明確にして欲しい。 話は変わるが、金銭の管理について会計監査や監査報告書はあるのか。

市民文化局民間活用事業者選定評価委員会（国際交流センター部会）会議録

多文化共生 推進課担当 係長	理事会にて会計の報告を行っており、監査人がある。
笹原部会長	今の質問の意図として、岩崎委員が収支を全て確認するとなると負担が大きくなると感じたため質問した。本委員会では全てチェックできないため、監査人からのコメントがあると、よりわかりやすく評価しやすいと感じた。次回から資料に監査報告書等をいれていただければと思う。
岩崎委員	「4」の評価をつける理由は二つあると考える。一つ目は令和4年度以前の収支差額のプラスを令和5年度の支出予算に充てているが、過去に収支がプラスになっていないとできないということと、プラス分を事業に充てている点は「4」をつける理由になる。二つ目は余剰金の流用を考慮しなければ、工事の影響で収入が減っている中でも収入の範囲に支出を収めており、収入の中でできることを行っているのもその点も評価できる評価の対象になると思う。その他の点もあれば記載いただければと思う。
笹原部会長	収入がプラスになった際にそのお金をどのように使うか、収入が減り、足りなくなった際にプラス分を流用している点は「4」をつける理由になり得るのでその点を強く出していければ意味があると思うので記載方法を工夫して欲しい。
柏崎委員	先に議論した内容になるが、二ポツ目の外国人受入環境整備交付金の活用のみでは「4」にする理由として足りないと感じたので一ポツ目の内容をより加点し得るように記載できれば問題ないと思う。
笹原部会長	収支計画・実績について、評価は「4」、「3」、「3」でよいかな。 ⇒一同了承
岩崎委員	サービス向上及び業務改善の項目について 次に、サービス向上及び業務改善の取組について、適切な事業の実施は「4」、他の項目全て「3」という評価になっている。こちらについてはいかがか。 6つの講座を総合して「4」の評価をしているが、各事業どの項目を評価しているのか、現状の資料では読み解きにくい。例えば、評価の理由の前段に「4」と評価する理由を入れるか、各事業で評価している箇所をわかりやすくするといったのではないかな。

市民文化局民間活用事業者選定評価委員会（国際交流センター部会）会議録

多文化共生 推進課長	各事業での記載になってしまっているので、評価の総論をわかりやすく記載するようにする。
笹原部会長	担当者として評価した箇所を教えて欲しい。
多文化共生 推進課担当 職員	広報出版事業では、広報誌の作成に当たり外国人市民が多く参画しているところや、ブログは 12 言語で発信したほか、Facebook の更新を密に行うことでアクセス件数が増加した点を評価した。また、日本語講座をオンラインで実施し、外国人市民が継続して学習ができる場を提供したことも大いに評価している。国際理解講座では国際交流協会の留学生受入事業を活用している留学生を講師として招き、センターを利用している外国人市民が活動できる場を提供したり、外国人相談事業では外国人市民が多い川崎区に出張を行う等センター外で活動を行っているので評価した。岩崎委員からご指摘があったとおり、今説明したところを踏まえて記載方法は修正したいと思う。
岩崎委員	日本語講座はオンラインで開催することで受講者数の減少を抑えているので、オンラインの受講人数も記載した方がいいと思う。
柏崎委員	一つ一つの講座ではポイントがあるかもしれないがそれを評価に結び付けていいのかという点は疑問に感じる。例えば、協会の補助事業に参加している留学生が講座に参加しているという点について、補助の要綱等に事業への参加の記載があるのでそれだけで評価をしてよいところかは疑問である。広報誌 SIGNAL に外国人市民が参画しているという点も広報誌の趣旨がそのようなものであると思うので、より新しい取組があればと思う。一方でセンターの発信には SNS が欠かせないので、SNS で様々な取組を行っている点は評価していいのではないかなと思う。
笹原部会長	柏崎委員からの指摘も踏まえて文章を作成いただければと思う。 サービス向上及び業務改善の項目について、適切な事業の実施は「4」で、他の評価2項目については「3」でよろしいか。 ⇒＜一同了承＞
柏崎委員	「利用者の意見・要望への対応」のうち外国人市民利用者アンケートについて、もう少し回答件数を増やせるとよいと思った。また、内容について、検討していただきたい。特に資料 54 ページの「日本にどのくらい住んでいるか」「日本にどのくらい住む予定か」の質問に対して、選択肢は「2 年以上」「3 年以上」までしかない。実際は 10 年、15 年住んでいる方も多

市民文化局民間活用事業者選定評価委員会（国際交流センター部会）会議録

	く、回答が偏っているので、選択肢について検討いただきたい。
笹原部会長	アンケートについて、選択肢が全体的に雑に見える。単に配って回答数を増やすためのものではなく、もう少し利用者の届かない声を突き止める材料として、研究をして欲しい。 続いて組織管理体制についてはいかがか。
岩崎委員	環境負荷の軽減の部分について、昨年度は諸室合計 86 か所 LED 照明を導入ことで「4」の評価をしているが、今回は茶室のみだが、具体的に何か所に導入したのかという点と、他に「4」にした理由があれば説明して欲しい。
多文化共生 推進課担当 係長	照明の箇所については確認させていただく。 →（委員会後追記）茶室の LED 照明は 1 箇所
岩崎委員	環境負荷の軽減に当たって LED 照明の導入は必要だとは思いますが、昨年度できなかった部分を行っているようにも見えてしまうので、評価する理由として適切であるかを聞きたい。
多文化共生 推進課職員	昨年度から LED 照明の導入は指定管理者の予算の範囲内で順次行っているところである。予算の兼ね合いもあるので順次というところになるが、引き続き取り組んでいることも含めてその点を「4」とさせていただいた。
多文化共生 推進課担当 係長	当課としては、LED 照明導入したことを踏まえて「4」の評価をしたところであるが、追加で環境負荷の軽減に資することを行っているか確認し、記載できるところは記載する。
笹原部会長	「4」の評価にするためには、昨年度実施したことを超えるような理由が必要で、単純に継続は「4」の評価としては厳しい。もし、追加であれば記載いただきたいが、このままの表現とするなら「3」の評価にしたほうがいいと思う。
柏崎委員	笹原部会長の指摘と同じで、何か追加できる記載がなければ「4」とするのは厳しいと感じる。
岩崎委員	当初、茶室の照明の交換は予定していなかったり、太陽光発電の継続設置に困難な点等があるならプラスの評価にしてもよいかと思う。

市民文化局民間活用事業者選定評価委員会（国際交流センター部会）会議録

多文化共生 推進課職員	茶室の照明の LED 化の経緯は確認させていただき、また太陽光発電も設置から年数が経っており、継続設置するために整備を行っているところなので、もう少し積極的な記載ができるかは検討させていただく。
笹原部会長	太陽光パネルは設置から何年たっているか。
多文化共生 推進課担当 係長	平成 20 年設置のため、16 年目に入っている。
多文化共生 推進課職員	15 年が経っているなかで発電ができていているのは、管理者の整備が努力して行われているところではあると考える。
笹原部会長	現在の記載では「4」とするには足りないもので、本委員会としては「3」の評価として、追加の事項があれば再考できればと思う。 →（委員会後追記）追加の事項がないため、点数を「3」に修正する。 適正な業務実施について、項目評価「3」となっているが、よろしいか。
岩崎委員	資料 58 ページに記載している事故への対応に、あまり他の施設でない事象にも対応していると見受けられるので、加点にはできないが全体的な評価に記載してもよいのではないかな。
笹原部会長	建物の設計がオープンで多くの人が自由に入れる空間であるなかで様々な事象に対応しているので、次の項目に記載する方向でいきたい。 その他加点について、「4」となっているが、よろしいか。
岩崎委員	「4」と評価した理由はどこか確認したい。また、「4」と評価する場合、人数や回数等数値の記載があるといいのではないかな。
多文化共生 推進課職員	多言語読み聞かせ事業については新型コロナウイルス感染症で今まで実施できていなかったところを令和 5 年度から実施したところである。人数は 40 ページに記載のとおり 17 名参加しており、センター事業の参加者以外にも 11 名の親子が参加しているので記載を追加させていただく。外国につながる子どもの教育フォーラムも 14 名参加しており、人数のほかに開催の経緯についても確認して記載したいと思う。 評価の理由について、2 ポツ目の災害時多言語支援センターのマニュアルについて、前回の発行が 2011 年で内容が雑駁だったところを関係機関と

市民文化局民間活用事業者選定評価委員会（国際交流センター部会）会議録

	のヒアリングを行いながら改定作業を行った。ヒアリングに当たっては指定管理者も一緒に調整等行っているなのでその点を評価させていただいた。
岩崎委員	評価の着眼点が変わっているので、新規の項目にはその点がわかるように記載した方がよいと思う。昨年度行っていなくて今回初めてやったことがわかるような記載にした方がよいと思う。
柏崎委員	岩崎委員と同じく、2 ポツ目の災害時に備えた取組について、新規で取組を行った点をわかりやすく記載すると思う。
多文化共生 推進課長	新規でわかるように記載は追加させていただく。
笹原部会長	「4」の評価をする場合は具体的に何を行ったかわかりやすくした方がよいと思う。茶室は数値を入れられないか。
多文化共生 推進課職員	参加人数は集計していないので資料に入れられない。
笹原部会長	数値があることでより評価がしやすくなるので、入れられる点を入れるようにしてほしい。 その他の加点は「4」でよろしいか。 ⇒＜一同了承＞ ⇒審議の結果、評価点合計 70.8 点、評価ランク B に変更 事業執行（管理運営）に対する全体的な評価について何か意見はあるか。
岩崎委員	事故対応について、オープンなスペースや多様な人が集まる場で起きる場所で起こり得る事象に対応しているところを記載できるとよいと思う。
柏崎委員	全体的な評価については、記載方法は特に問題ない考える。 次の項目にも重なってしまうが、多文化共生の場としてはまだ十分ではないように感じており、集まった人がグループで活動するような展開まで見越していけるとよいと思う。
笹原部会長	柏崎委員からの指摘は次の項目で触れて、岩崎委員からの指摘は追加をお願いしたい。

市民文化局民間活用事業者選定評価委員会（国際交流センター部会）会議録

	来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等について審議する。 アンケートの記載についてももう少し厳しく記載してもいいかと思う。回収率や分析、目的の明確化について触れるとともに、その点を踏まえて事業に活かしていくような記載を追記いただきたい。
柏崎委員	参加者のニーズを図るために回収率を上げるだけでなく、ニーズ把握の検討も行っていたきたい。
岩崎委員	アンケートについては笹原部会長と柏崎委員から指摘と同じである。長寿命化工事の今後の計画はいつまで続くのか。
多文化共生 推進課職員	今後の予定について、令和7年度もパッケージ空調の工事で一部休館を予定しており、ホールの天井が特定天井にあたるので今後大規模工事は予定している。
企画課職員	補足になるが、長寿命化工事はいつまで続けていくという決まりはない。
岩崎委員	令和5年度は長寿命化工事の影響を受けているので、工事と今後共存しながら事業を行う趣旨の記載があるといいと思う。
多文化共生 推進課職員	文章は検討させていただく。
企画課職員	施設の劣化状況を踏まえた事業運営を行う等の記載は検討する。
柏崎委員	外国人相談窓口について、外国人相談事業の内容がどのくらい外国人市民施策にフィードバックされているのかがわかりにくい。仕様書には外国人市民施策の企画提案につながる分析を加えて報告と記載があるが、実際の程度なされているのかが資料からわかりにくいので、もう少し推進していただきたい。
多文化共生 推進課長	相談内容の報告をセンターから受けており、傾向の分析を行っているところである。施策への直接の反映は難しいところであるが、例えば庁内部署が作成した資料が外国人市民にとって難しく相談が寄せられているという点の意見を拾ってフィードバックするなど、今後、現状と傾向の把握に努めていきたいと思う。
柏崎委員	ニーズ把握も重要な要素なので進めて欲しい。

市民文化局民間活用事業者選定評価委員会（国際交流センター部会）会議録

笹原部会長	委員会として、組織管理体制の環境負荷を「3」とし、追加があれば点数は検討するものとする。他の項目については現状から修正はないが、「4」の箇所の説明は指摘を踏まえて修正をお願いする。 閉会 ・ 閉会の挨拶 ・ 今後の流れ等について説明
-------	--