

平成18年度 川崎市国際交流センターの管理運営に対する評価について

1 指定管理者

(1) 指定管理者	財団法人川崎市国際交流協会・東京ビジネスサービス株式会社共同事業体
(2) 指定期間	平成18年4月1日～平成23年3月31日
(3) 業務の内容・範囲	・国際交流センター事業の実施に関する業務 ・施設の運営及び維持管理に関する業務

2 事業執行に対する評価

評価項目	平成18年度管理運営の状況	評価及び指導
(1) 国際化支援業務の実施状況		
①情報収集・提供事業の実施	センターのインターネット・ホームページを新規開設した。更新を頻繁に行い、利用者に対する最新の情報提供をきめ細かく行った。また図書・資料室の蔵書・資料の充実に努め、市民の積極的な学習を支援した。	ホームページの頻繁な更新など、スピーディさが評価できる。提供情報の多言語対応など、一層の充実に努めること。
②広報出版事業の実施	市内の国際交流活動等を紹介する情報紙「K I A N」を、協会ボランティアのスタッフを中心に年4回発行し公共施設等に配布した。 センターの認知度を高めるための国際交流センターだよりを毎月発行し、イベントや講座等参加者の新規開拓を図った。	ボランティアを活用するなど、市民交流の拠点として意義が認められる。 認知度向上に向けて、様々なメディアを組み合わせた広報に努めること。
③研修事業の実施	外国人市民向け日本語講座や日本文化を紹介する特別講座、世界の文化を紹介する国際理解講座などを開催し、言葉と文化の両面から、相互理解の増進に努めた。	市場性が低く公益性が高い領域での活発な活動は、公的施設の事業として高く評価できる。テーマの幅を広げるなど、新規顧客開拓に努めること。
④国際交流促進事業の実施	日本語スピーチコンテストや各国の音楽、料理等を楽しめるイベントを開催し、各国文化を相互に体験し交流できる場を広く提供した。	座学にとどまらないユニークな取組は評価できる。さらに質を高め、市民の認知度を高めること。
(2) 施設維持管理業務の実施状況		
①施設運営(施設提供)	従前は休館日だった毎週月曜日を開館とし、特別会議室等を貸出対象にするなど、より広く市民に利用していただける環境を提供した。	市民の利用機会を広げた点について評価できる。稼働率向上に努めること。
②施設運営(サービス提供)	外国人市民や海外からの賓客にも適切に対応できるよう、語学に堪能な職員を配置するとともに、接遇など快適なサービスの提供に努めた。	施設の目的に即した対応について、評価できる。ホテル・レストランとの連携による質の高いサービスを維持すること。
③施設維持	巡回点検の実施により設備等の異常を未然に防止するとともに、施設・設備の経年劣化に対して、年次補修計画を策定し、効果的な維持補修を実施した。	小破修繕で対応しきれない大規模修繕の必要性について、早めに市に通報し協議すること。

④施設管理	諸設備の適正な運転監視や巡回点検などを行い、安全で快適な環境の整備に努めた。	大きな事故もなく、適切に管理されたことは評価できる。
(3) その他の事項		
①利用者からの意見等の把握等	利用者からのアンケートや日常的な意見・苦情等の把握を行い、それら意見等を基に、事業や接遇等の改善に努めた。	こまめなアンケート実施は評価できる。苦情等を業務改善に繋げられるよう一層努めること。
②個人情報の保護状況	「川崎市国際交流センター指定管理者個人情報保護規程」を策定し、規程に沿った適正な運用に努めた。	規程が日常業務において確実に運用されるよう努めること。
(4) 利用状況及び収支状況		
①利用状況	図書・資料室利用者数 14,308人 (対前年比539人・3.9%増) ホームページ・アクセス数 19,799件 (18年度新規開設) 来館者数 159,824人 (対前年比2,819人・1.8%増) 稼働率 46.1% (対前年比▲11.4ポイント)	来館者数の増加や情報提供実績の拡大が図られていることは評価できる。稼働率の低下については、原因の確認と対策に努めること。
②収支状況	【収入金額】 182,336,650円 (1)委託料収入 163,225,000円 (2)施設利用料金収入 14,660,960円 (3)事業収入 3,968,600円 (4)雑収入 482,090円 【支出金額】 181,770,436円 (1)事業費 6,581,252円 (2)施設維持管理事業費 150,779,520円 (3)一般管理費 24,409,664円 【次期繰越収支差額】 566,214円	わずかながら、利用料金収入が予算を下回ったことについて、原因の確認と対策に努めること。事業収入が予算を上回ったことは評価できる。 事業費支出及び施設維持管理事業支出が経費節減等により予算をそれぞれ下回ったことは評価できるが、その他の経費が予算を上回ったことについて、原因の確認と対策に努めること。

3 事業執行（管理運営）に対する全体的な評価

指定管理者制度導入初年度にあたり、関係機関との調整や諸制度の確立、利用者へのサービス向上など、複数の課題を概ね適切に処理したことは評価できる。貸し室の稼働率が下がった点を中心に、原因の分析と対策を早急に行う必要がある。

4 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

新しい利用者層を開拓するため、イベントや講座等の企画及び広報に一段の工夫を行うこと。多言語対応可能な職員や外国に関する図書・資料、宿泊施設など、他の近隣施設にはない強みをさらに活用し、国際交流拠点としての認知度をさらに高めること。