

平成19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19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		
情報収集・提供事業の実施	<p>1 国際交流センターの情報ロビー、ギャラリー、談話ロビー、プロムナードにおいて、各種チラシ・パンフレット等を配布・掲出するとともに、メッセージボードによる情報交換等を通じて、市民及び外国人への情報提供を行った。</p> <p>2 ホームページの更新を頻繁に行い、市民に対し、最新できめ細かい情報提供を行った。</p> <p>3 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活動を支援した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・多言語対応など、ニーズに応えながら、より一層効果的な情報提供・情報発信に努めること。
広報出版事業の実施	<p>1 情報紙「K I A N」を年4回発行し、公共施設等において配布、市内の国際交流活動等を広く市民に紹介した。</p> <p>2 センターの事業及びイベント、施設等の情報をお知らせする「国際交流センターだより」を毎月発行し、センターに係わる多様な情報を随時提供した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・館内掲示板を利用した利用者団体・サークル等の紹介等、日常的に人や情報が活発に交流する拠点として機能している。 ・事業開催の周知及び施設の周知を積極的に行うこと。 ・情報ロビーの企画を工夫し、市民を惹きつけるよう努めること。
研修事業の実施	<p>1 外国人市民に向けた日本語講座(年間3期)並びに日本文化紹介の特別講座を開催し、外国人市民の日本語学習を推進した。</p> <p>2 日本語講座ボランティアを対象に研修会を開催し、ボランティアの活動を支援した。</p> <p>3 音楽を通じた国際文化理解講座(年間2期、各4回)及び外国語(英語、中国語)による国際理解講座を開催し、市民の国際理解を深めた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人市民の支援や国際理解増進のための公益性が高い事業であり、指定管理者の専門的経験を活かした活動として評価できる。 ・事業内容が単調にならないよう工夫し、幅広い年齢層の参加を促すことができるようなプログラムを実施するなど、新規顧客開拓に努めること。

<p>国際交流促進事業の実施</p>	<p>1 外国人による日本語スピーチコンテスト並びに交流会を開催し、日本人と外国人との相互理解と友好親善を深めた。</p> <p>2 世界の代表的な音楽や踊りを紹介する国際文化交流会（年間4回）を開催し、市民の国際理解を深めた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市民が誰でも参加できる交流の場をつくり、交流の意義を実感することにより、国際友好親善の和を広げていくことができる取組である。 ・ より多くの市民の関心を高めることができるような体験的プログラムの実施を試みるとともに、事業開催の周知にさらに努めること。
<p>（2）施設維持管理業務の実施状況</p>		
<p>施設運営</p>	<p>1 ロビーコンサート（年間2回）を開催し、センターを広く市民に周知するとともに、国際的な施設環境の醸成を行った。</p> <p>2 センターの活用促進を図るため、関係者で組織する「川崎市国際交流センター活用企画検討委員会」を開催し、協議を行った。</p> <p>3 施設を広く市民に紹介し、利用促進を図るためセンター施設見学会（年間2回）を開催した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本協定書に基づき、良好な運営業務が行われている。 ・ 見学会は、貸館利用の拡大に繋げる広報活動の取組として評価できる。 ・ 利用者の立場に立った運営業務に努め、稼働率の向上を図ること。
<p>施設維持</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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・設備の経年劣化を事前に予測するなど、効果的な維持補修を実施した。 ・ 利用に支障を来さないよう、設備の故障等について、迅速に対応した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本協定書に基づき、良好な施設維持業務が行われている。 ・ 引き続き効果的な維持補修に努めるとともに、市が行う大規模修繕等について、現場サイドから情報提供等、積極的に協力すること。

施設管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 受付では、日本語を母語としない方のために、やさしい日本語や多言語で対応するなど、利用者ニーズに応じた施設管理に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基本協定書に基づき、良好な施設管理業務が行われている。 ・ 20年度も指定管理者の持つ強みを活かし、利用者ニーズに対応した質の高い施設管理を今後も継続すること。 																
(3) その他の事項																		
利用者からの意見等の把握等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者及び講座受講者等からのアンケート取得並びに通年にわたる意見・要望等の把握を行い、それら意見等を基に、事業や接遇等の改善に努めた。 ・ センターで実施する事業ごとにアンケートを行い、次回の企画に反映させている。参加者・受講者等の多くから満足できる内容であるとの高い評価を受けている。 ・ 研修等の実施により職員の資質向上に努力し、利用者へのサービス向上に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者からの意見・要望を把握して、利用者ニーズを意識した事業運営を行っている点は評価できる。多様化するニーズに対応できるように、今後とも継続して職員の育成等を行うこと。 ・ 今後は、施設の運営全般についてのニーズ調査も実施すべきである。 																
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」に従い、適正な運用に努めた。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 川崎市個人情報保護条例を始め、関係法令の遵守がなされている。 ・ 20年度も、着実な職員・スタッフの意識向上を図り、個人情報の保護の徹底を継続すること。 																
(4) 利用状況及び収支状況																		
利用状況	<table border="0"> <tr> <td>図書・資料室利用者数</td> <td>13,867 人</td> </tr> <tr> <td>(対前年比 441 人減・3.1%減)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ホームページ・アクセス数</td> <td>37,601 件</td> </tr> <tr> <td>(対前年比 17,802 件増・90%増)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>来館者数</td> <td>165,381 人</td> </tr> <tr> <td>(対前年比 5,557 人増・3.5%増)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>稼働率</td> <td>50.5%</td> </tr> <tr> <td>(対前年比・4.4 ポイント増)</td> <td></td> </tr> </table>	図書・資料室利用者数	13,867 人	(対前年比 441 人減・3.1%減)		ホームページ・アクセス数	37,601 件	(対前年比 17,802 件増・90%増)		来館者数	165,381 人	(対前年比 5,557 人増・3.5%増)		稼働率	50.5%	(対前年比・4.4 ポイント増)		<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページのアクセス数や来館者数、施設稼働率が増加していることは評価できる。 ・ 貸館業務については、引き続き広報PRの強化等による稼働率向上や施設の有効活用に努めること。
図書・資料室利用者数	13,867 人																	
(対前年比 441 人減・3.1%減)																		
ホームページ・アクセス数	37,601 件																	
(対前年比 17,802 件増・90%増)																		
来館者数	165,381 人																	
(対前年比 5,557 人増・3.5%増)																		
稼働率	50.5%																	
(対前年比・4.4 ポイント増)																		

収支状況	【収入金額】	184,165,886 円	<ul style="list-style-type: none"> ・収入は、当初の見込みより増加しており、支出については、概ね予算内での円滑な執行が行われた。 ・20年度以降も、明確なコスト意識の下で、経費縮減と収益向上に努め、効率的かつ効果的な業務運営を進めること。
	(1)指定管理料	162,999,000 円	
	(2)施設利用料金収入	16,221,465 円	
	(3)事業収入	4,136,000 円	
	(4)その他収入	809,421 円	
	【支出金額】	181,557,164 円	
	(1)事業費	9,336,867 円	
	(2)施設維持管理事業費	150,873,052 円	
	(3)一般管理費	21,347,245 円	
	【次期繰越収支差額】	2,608,722 円	

3 事業執行（管理運営）に対する全体的な評価

国際交流センターは、市民の国際理解増進を図り、国際的な文化交流や市民交流を促進することにより相互理解を深め、市民の文化が向上し、国際友好親善が発展することを目的に設置された。指定管理者制度導入2年が経ち、設置目的である国際交流拠点としての管理運営が安定的かつ適正に継続されている。利用状況及び収支状況から考察しても、国際相互理解の増進や国際交流の促進を目指す事業計画に沿った運営ができています。

ハード面についても、茶室垣根の修理等、自主的にできる補修には早急に対応し、施設及び備品類の管理は良好になされている。

4 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

市と締結した協定等を遵守して、適正に施設の管理を行うとともに、経営努力により、一層のサービスの向上と経費等の縮減に努めること。

新しい利用者層を開拓するため、潜在的な利用者にアピールするイベントや講座等の企画及び広報に積極的に取り組むこと。

事業における来館者・利用者アンケートによる顧客満足度の把握・顧客ニーズの分析を確実に実施するとともに、施設運営全般に関するニーズ調査を実施すること。

また、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、専門的経験やノウハウを活かした細やかな対応等により、国際交流拠点としての施設の認知度をさらに高めるよう努めること。