

平成20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20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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 図書・資料室に各国語書籍・新聞、ビデオ等を備え、充実を図るとともに、1万2千人余の閲覧と学校等への貸出に供した。 2. 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、国際関連イベント等のチラシ、パンフレット類の配布・掲出や、メッセージボードにより、市民及び外国人への情報提供及び相互の情報交換の場を提供した。 3. ホームページの更新を年間471回実施し、最新のきめ細かい情報を日本語及び6言語で提供した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・民間交流団体や市民ボランティアなど日常的な人的ネットワークを活かし、きめこまかい配慮の行き届いた情報交流の場を提供できた。 ・図書等のリストを多言語でホームページに掲載するなど、図書・資料室の新たな利用者の開拓を行うこと。 ・ホームページ更新の素早さと、情報発信を多言語で行った積極性が評価できる。さらに、県や他市町村及び関連団体等との相互リンクを構築すること。
②広報出版事業の実施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「国際交流センターだより」を毎月発行し、センターの催し物や講座、施設の情報を随時提供した。 2. 市民ボランティアが取材・編集する情報誌「KIAN」を年4回発行し、公共施設・小中学校等に配布し、市内の国際交流活動等を広く紹介した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報伝達だけでなく、少ない紙面に情報を多く盛り込んだセンターだより、読み物として楽しめるKIANとも、目的に合わせ工夫されている。
③研修事業の実施	<ol style="list-style-type: none"> 1. 外国人市民向け日本語講座（午前コース、夜間コース）を開講し、41の国と地域から延べ430名が参加した。また書道等日本文化や川崎市への理解を 	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人市民の日本語学習支援や相互理解増進のための公益性が高い事業で、指定

	<p>深める特別講座を開催した。</p> <p>2. 日本語講座ボランティア向け研修会を開催し、講師の質向上を図った。</p> <p>3. 世界を知るための国際理解講座を、様々な形で開催し、年間延べ 699 人が参加した。</p>	<p>管理者の専門的知見と企画力がよく活かされている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各国の伝統行事を通して理解を深める講座や、各国語での講演、各国の伝統舞踊など、川崎の特性と市民のニーズをよく汲み取り、ユニークな事業を着実に実施した。 ・ 必要に応じて保育サービスを実施するなど、きめ細かい対応が評価できる。
④ 国際交流促進事業実施	<p>1. 外国人日本語スピーチコンテストを開催し、相互理解を深めるとともに、交流会を通じて出場者と聴衆とが交流を深めた。</p> <p>2. 音楽を通じて国際理解を深める国際文化交流会を 4 回開催し、503 人が参加した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 聴衆が、スピーチコンテストを聴くだけでなく出場者と交流できるなど、交流の意義が実感し易いよう工夫されている。 ・ 事業開催の周知や効果的なアンケートによって、さらに多くの集客を図ること。
(2) 施設維持管理業務の実施状況		
① 施設運営	<p>1. センターの活用促進を図るため「川崎市国際交流センター活用企画検討委員会」を 2 回開催し、施設の改修と利用方法の変更等について検討した。</p> <p>2. センター施設見学会を年 2 回開催し、市民、企業市民等の利用促進を図った。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 協定書に基づき、良好な施設運営が行われている。 ・ 見学会は、貸館利用拡大に向けた取組として評価でき、引き続き積極的に取り組むこと。 ・ 利用者のお褒めや苦情への積極的対応など、他施設の取組を参考にして、導入を図ること。
② 施設維持	<p>巡回・点検により施設・設備の劣化や異常を早期に把握し、適切な予防措置と迅速な処理を実施した。また、市による中長期修繕計画策定に協力し、的確な現場の情報提供と助言に努めた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 協定書に基づき、良好な施設維持が行われている。 ・ 中長期修繕計画は常時改定を要するため、引き続き施設・設備の最新状況の把握

		と伝達に努めること。
③施設管理	防犯、防火、防災に常に努め、安全で快適な環境の創出に留意した。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 協定書に基づき、良好な施設管理が行われている。 ・ 利用者の満足度を高められるよう引き続き努力すること。
(3) その他の事項		
①利用者からの意見等の把握	施設利用者へのアンケートを実施するとともに、随時寄せられる意見・要望等の把握に努め、それらを基に事業や接遇等の改善に努めた。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の意見・要望の把握に努めた姿勢は評価できるが、運営の改善に反映させる一層の努力を喚起したい。他施設等も参考にしつつ、利用者の満足度向上に向けた取り組みを継続・拡大すること。
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定」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はじめ関係法令の順守がなされている。 ・ 引き続き職員の意識向上に努め、個人情報保護を徹底すること。
(4) 利用状況及び収支状況		
①利用状況	<p>図書・資料室利用者数 12,031人 (対前年比 1,836人減・13.2%減)</p> <p>ホームページ・アクセス数 44,196件 (対前年比 6,595件増・17.5%増)</p> <p>来館者数 190,437人 (対前年比 25,056人増・15.2%増)</p> <p>稼働率 52.1% (対前年比 1.6ポイント増)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 図書・資料室利用者数の大幅減が目立つ。要因を分析し対応策を検討すること。 ・ ホームページ・アクセス数と来館者の大幅増を、稼働率のさらなる向上に結び付けられるよう方策を検討すること。
②収支状況	<p>I. 事業活動収支</p> <p>【収入金額】 184,211,814円</p> <p>(1) 指定管理料 162,486,000円</p> <p>(2) 施設利用料金収入 17,481,190円</p> <p>(3) 事業収入 3,667,800円</p> <p>(4) その他収入 576,824円</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 収入は、当初予算額を上回っているが、支出がそれを上回り若干の赤字となっている。 ・ 支出増の主な原因として、夏季の猛暑や原油高による

	【支出金額】 184,698,467 円 (1) 事業費 16,548,683 円 (2) 施設維持管理事業費 168,149,784 円 【事業活動収支差額】 <u>△486,653 円</u> Ⅱ. 投資活動収支 【収入金額】 0 円 【支出金額】 0 円 【投資活動収支差額】 <u>0 円</u> Ⅲ. 財務活動収支 【収入金額】 0 円 【支出金額】 0 円 【財務活動収支差額】 <u>0 円</u> 【当期収支差額】 <u>△486,653 円</u> 【前期繰越収支差額】 2,608,722 円 【次期繰越収支差額】 <u>2,122,069 円</u>	光熱水費の高騰、19 年度利益に対する法人税等の賦課などが含まれており、前期繰越収支差額で調整できていることから、マイナスはやむを得ないものとする。 ・ 引き続き経費の節約に努めること。
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

3 事業執行（管理運営）に対する全体的な評価

市民の国際理解増進を図るとともに、市民による主体的な国際交流と国際友好親善が増進されることを目的として設置された本施設は、来館者数やホームページ・アクセス数の増加からも、市民の認知が進みつつあることがうかがえる。また、指定管理者制度導入以後、貸館の稼働率及び利用料金収入が向上しており、日本語講座や各種イベントなど国際交流拠点ならではの独自性も発揮しつつ、事業計画に沿った安定した管理運営が行われている。

竣工後15年を経過した施設・設備の維持・補修についても、急を要するものには早急に対応し、中長期修繕計画の策定に向け積極的に関連情報を提供するなど、良好な運営が行われている。

4 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

協定を順守し、施設・設備の適正な維持管理を実施し、国際交流拠点としての魅力をアピールできるよう、サービスの向上を図るとともに、経費節減等の経営努力を継続すること。

イベントの企画に趣向を凝らしたり、施設見学会を催すなど、利用者層を広げる試みをさらに積極的に行い、一層の稼働率向上に向けて取り組むこと。

各事業及び施設全般に関するニーズを、イベント参加者・来館者だけでなく潜在的な利用者からも適切にとらえ、事業・施設運営に早急に反映できるよう、顧客満足度やニーズの把握、要望・苦情などの収集と、それらへの対応方法について、他施設の動向も参考にしながら、検討すること。