

平成21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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国際交流センター事業の実施に関する業務</li> <li>・施設の運営及び維持管理に関する業務</li> </ul>

2 事業執行に対する評価

評価項目	平成21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	<ol style="list-style-type: none"> <li>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、約1万1千人の閲覧と学校等公共団体への貸出を行った。</li> <li>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・掲出を行い、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。</li> <li>3. 市民、外国人市民、団体等の情報をメッセージボードに掲示し、相互の情報交換を促進した。</li> <li>4. 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。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民や民間交流団体、ボランティアの間の人的ネットワークを発展させるための情報交流の場を提供できた。</li> <li>・情報発信エリアの配置や展示に工夫し、利用効果を更に高めること。</li> <li>・ホームページ更新の頻度と多言語での掲載は評価できる。</li> <li>・新たな図書の購入や、パソコンの設置、有用サイトの検索案内をすることなどにより、利便性を高めること。</li> <li>・県や他市町村及び関連団体等との相互リンクは引き続き拡充に努めること。</li> </ul>
広報出版事業の実施	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。発行部数を500部/回増やし、情報提供の機会拡大に努めた。</li> <li>2. 市民ボランティアが取材・編集する情報誌「SIGNAL(シガール)」を年4回発行(4,000部/回)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。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターだより、SIGNALとも記事や紙面づくりに工夫して広報活動を行っている。</li> <li>・センターだよりの新規配布先を開拓して発行部数を増やしたことは評価できる。配布先に高校や大学を加えるなど、市内に限らず拡充を図ること。</li> </ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>・引き続き魅力ある広報誌の発行に努めること。</li> </ul>
研修事業の実施	<ol style="list-style-type: none"> <li>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405名が参加した。また書道等日本文化や川崎市への理解を深める特別講座を10回開催、延べ247名が参加した。</li> <li>2.日本語講座ボランティア講師の登録を目的とした事前研修を開催し、18名が参加した。</li> <li>3.日本語講座ボランティア講師のスキルアップを目的に研修会を開催し、21名が参加した。</li> <li>4.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540人が参加した。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門的知見と企画力を活かして、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を実施した。</li> <li>・日本語講座ボランティア講師の事前研修を新規に開催して参加意識の高揚とスキルアップを図ったことは評価できる。</li> <li>・各国の伝統芸能や生活に密着したテーマを基にした講座や、英語・中国語での講座などを開催して、市民の国際理解を深めた。</li> <li>・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。</li> <li>・引き続き、幅広い市民に参加していただけるよう、川崎の特性と市民のニーズに合わせて魅力ある企画に努めること。</li> </ul>	
国際交流促進事業実施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.外国人日本語スピーチコンテストの出場者の枠を拡大（市内就業者の参加を可能にした）してコンテストの充実を図るとともに、出場者と聴衆とが相互理解を深める機会として交流会を開催した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・出場者 17人 ・聴衆 約200人</li> </ul> </li> <li>2.音楽を通じて国際理解を深める国際文化交流会を3回開催し、490人が参加した。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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する機会をセッティングするなど、交流の意義を実感し、実践し易いように工夫している。</li> <li>・国際理解の増進に効果的な内容で実施している。</li> </ul>	
(2) 施設維持管理業務の実施状況			
施設運営	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.センターの有効利用を促進するために「川崎市国際交流センター活用企画検討委員会」を開催し、施設の改修や利用方法、事業拡充、災害時</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協定書に基づき、良好な施設運営が行われている。</li> <li>・利用者の感想・意見に積極</li> </ul>	

	<p>における外国人支援等について検討した。</p> <p>2. センター施設の見学希望者への対応を随時行い、施設の利用促進を図った。</p>	<p>的に対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ センター施設の見学者への対応は貸館利用の拡大につながる広報活動として効果的なので丁寧に対応すること。</li> </ul>
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施した。</p> <p>施設・設備の最新状況を把握し、市による中長期修繕計画策定のための的確な現場の情報提供と助言を行った。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協定書に基づき、良好な施設維持が行われている。</li> <li>・ 中長期修繕計画は常時改定を要するため、引き続き施設・設備の最新状況を把握し、市に報告すること。</li> </ul>
施設管理	<p>防犯、防火、防災体制の整備に努め、安全で快適な施設管理に留意した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協定書に基づき、良好な施設管理を行っている。</li> <li>・ 防災拠点としての位置付けに向けた検討をするとともに、役割について地域との検討の機会をもつこと。</li> <li>・ 利用者の満足度を高められるよう引き続き良好に管理すること。</li> </ul>
<b>( 3 ) その他の事項</b>		
利用者からの意見等の把握	<p>施設利用者・事業参加者へのアンケートの実施や、直接寄せられる意見・要望等の把握に努め、それらを基に事業や接遇等の改善を行った。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 把握した利用者の意見・要望を運営の改善に反映させることに一層努め、満足度向上に向けた取り組みを継続すること。</li> </ul>
個人情報の保護状況	<p>「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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 引き続き、職員の意識の向上に努め、個人情報の取扱いにおける注意の徹底を図ること。</li> </ul>
<b>( 4 ) 利用状況及び収支状況</b>		
利用状況	<p>図書・資料室利用者数 10,980 人</p> <p>( 対前年比 1,051 人減・8.7%減 )</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書資料室の利用者数の減少が続いている。デジタル媒体</li> </ul>

		<p>ホームページへのアクセス数 47,300 件 (対前年比 3,104 件増・7.0%増)</p> <p>来館者数 186,394 人 (対前年比 4,043 人減・2.1 減)</p> <p>稼働率 52.9% (対前年比 0.8 ポイント増)</p>	<p>を導入するなど、図書・資料室に対する意識改革をし、利用しやすい環境を整備すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ホームページのアクセス数の増加は評価できる。</li> <li>・ 年々高まっている稼働率を更に向上させるため、一部の稼働率の低い施設の利用向上に努めること。</li> <li>・ 未利用施設については、今後の活用を検討すること。</li> </ul>
収支状況		<p>・ 事業活動収支</p> <p>【収入金額】 185,665,833 円</p> <p>(1) 指定管理料 162,133,000 円</p> <p>(2) 施設利用料金収入 18,862,085 円</p> <p>(3) 事業収入 4,085,500 円</p> <p>(4) その他収入 585,248 円</p> <p>【支出金額】 180,036,885 円</p> <p>(1) 事業費 17,366,808 円</p> <p>(2) 施設維持管理事業費 162,670,057 円</p> <p>【事業活動収支差額】 <u>5,628,968 円</u></p> <p>・ 投資活動収支</p> <p>【収入金額】 0 円</p> <p>【支出金額】 2,753,500 円</p> <p>【投資活動収支差額】 <u>2,753,500 円</u></p> <p>・ 財務活動収支</p> <p>【収入金額】 0 円</p> <p>【支出金額】 0 円</p> <p>【財務活動収支差額】 <u>0 円</u></p> <p>・ 予備費支出</p> <p>【収入金額】 0 円</p> <p>【支出金額】 0 円</p> <p>【予備費収支差額】 <u>0 円</u></p> <p>【当期収支差額】 <u>2,875,468 円</u></p> <p>【前期繰越収支差額】 2,122,069 円</p> <p>【次期繰越収支差額】 <u>4,997,537 円</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 収入が当初予算額を上回り、事業活動収支差額は黒字となったことは評価できる。</li> <li>・ 当初予算額に対する残額が大きい科目がある。予算の計画的な執行を行うこと。</li> <li>・ 引き続き、市民サービスの向上を確保しながら、経費縮減に努めること。</li> </ul>

### 3 事業執行（管理運営）に対する全体的な評価

本施設は、市民の国際理解の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が、一日平均約540人の来館者数やホームページへのアクセス数の増加からは市民の認知が進んでいることが、利用状況からは国際的相互理解と交流が発展していることがうかがえる。

また、貸館の稼働率の向上と利用料金収入増が続き、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のある事業計画に沿って、安定した管理運営が行われている。

施設・設備の維持・補修についても迅速・適正に対応し、中長期修繕計画策定のための関連情報を提供するなど、積極的に協力している。

### 4 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

共同事業体として協定を順守し、施設・設備の適正な維持管理を実施するとともに、予算の有効活用と経費縮減に努めること。

多言語に対応する体制や情報、ノウハウなどの強みを活かして、国際交流拠点としての効果的な事業実施と、利用者へのサービスの向上を図ること。

広報手段や発信先を工夫するとともに、市民交流をはじめ、民間交流団体等への支援など、利用者層の拡大に取り組むこと。

市民やNPO団体が国際交流の主体となるような施設運営管理を図ること。

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よく検討し、事業や施設の運営管理に迅速・適正に反映できるようにすること。