

平成22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 代表者 財団法人川崎市国際交流協会 会長 寺尾宇一
(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22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、約1万3千人の閲覧と学校等公共団体への貸出を行った。 2. 人気コミックの英語版を購入した。 3. 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。 4. 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。 5. ホームページの更新を年間702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"> ・情報発信エリアの配置や展示に工夫している。 ・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などにより、利便性を高めた。 ・ホームページ更新の頻度を高めたことは評価できる。 ・市民や民間交流団体、ボランティアの利便性を更に高め、人的ネットワークを発展させるための情報交流の場とするよう努めること。 ・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。
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。配布先を増やし、情報提供の機会拡大に努めた。 2. 市民ボランティアが取材・編集する情報誌「SIGNAL (シガナル)」を年4回発行(4,000部/回)し、公共施設、小中学校、高校、大学等に配布し、市内の国際交流活動を広く紹介した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・引き続き魅力ある広報誌の発行に努めること。 ・配布先に大学を加えたことは評価できる。 ・引き続き、市内に限らず拡充を図ること。

<p>③ 研修事業の実施</p>	<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 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 7 回開催、延べ 198 名が参加した。 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、12 名が参加した。 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、24 名が参加した。 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 429 人が参加した。 5. 新たに、映画による国際理解講座を開催し、視覚的に多文化共生を理解する機会として 80 名が参加した。 	<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を、企画力と人的ネットワークを活かして実施した。 ・ 日本語講座ボランティア講師の事前研修やスキルアップのための研修を実施したことは評価できる。 ・ 各国の文化や生活をテーマとした講座や、英語・中国語による社会問題や異文化体験の講座などを開催して、市民の国際理解を深めた。 ・ 映画を題材とした新たな講座を企画したことは評価できる。 ・ 必要に応じて保育を実施するなど、幅広い市民に参加していただけるように対応したことは評価できる。 ・ 引き続き、市民のニーズに合わせて魅力ある企画に努めること。
<p>④ 国際交流促進事業実施</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 ・ 出場者 15 人 ・ 聴衆 約 200 人 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、460 人が参加した。 3. 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、災害時における外国人支援等について検討した。 4. 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。 	<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、出場者と交流する機会をセッティングするなど、交流を実践できるように工夫している。 ・ 音楽コンサートを通じて国際理解を増進する国際文化交流会においても、演奏者と聴衆とが交流を深める目的・内容で実施したことは評価できる。 ・ 協定書に基づき、良好な施設運営が行われている。 ・ 利用者の感想・意見に積極

			<p>的に対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市民ニーズをよく把握し、施設の利用促進に努めること。
(2) 施設運営及び維持管理業務の実施状況			
① 施設運営	施設利用受付、案内業務、図書・資料室の管理・運営、その他の管理運営業務を適正に実施した。		<ul style="list-style-type: none"> ・ 引き続き市民サービスの向上に努めること。
② 施設維持管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 施設・設備の最新状況を把握し、市による中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。 3. 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。 		<ul style="list-style-type: none"> ・ 協定書に基づき、良好な施設維持管理が行われた。 ・ 修繕計画は常時改定を要するため、施設・設備の最新状況を把握し、市に報告すること。 ・ 引き続き、市民の安全確保と満足度の向上に努めること。 ・ 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。
(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・事業参加者へのアンケートを実施するとともに、直接寄せられる意見・要望等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・要望を把握し、運営の改善に反映させることに一層努め、満足度向上に取り組むこと。
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。 ・ 職員の意識の向上のために、連絡会等で、個人情報の取扱いにおける注意の徹底を図っている。
(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 12,837 人</p> <p>(対前年比 1,857 人増・16.9%増)</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・ 減少が続いていた図書資料室の利用者数増加したことは、

		<p>ホームページへのアクセス数 53,445 件 (対前年比 6,145 件増・13.0%増)</p> <p>来館者数 193,220 人 (対前年比 6,826 人増・3.7%増)</p> <p>稼働率 51.5% (対前年比 1.4 ポイント減)</p>	<p>新たな利用者の開拓に努めた成果と評価する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページのアクセス数の増加は評価できる。 ・ デジタル媒体を導入するなど、利用価値を高めること。 ・ 一部の稼働率の低い施設の利用向上に努めること。 ・ 未利用施設については、今後の活用を検討すること。
②収支状況		<p>I. 事業活動収支</p> <p>【収入金額】 185,074,425 円</p> <p>(1) 指定管理料 161,919,971 円</p> <p>(2) 施設利用料金収入 18,838,775 円</p> <p>(3) 事業収入 3,042,800 円</p> <p>(4) その他収入 1,272,879 円</p> <p>【支出金額】 184,367,123 円</p> <p>(1) 事業費 18,349,963 円</p> <p>(2) 施設維持管理事業費 166,017,160 円</p> <p>【事業活動収支差額】 <u>707,302 円</u></p> <p>II. 投資活動収支</p> <p>【収入金額】 0 円</p> <p>【支出金額】 0 円</p> <p>III. 財務活動収支</p> <p>【収入金額】 0 円</p> <p>【支出金額】 0 円</p> <p>IV. 予備費支出</p> <p>【収入金額】 0 円</p> <p>【支出金額】 0 円</p> <p>【当期収支差額】 <u>707,302 円</u></p> <p>【前期繰越収支差額】 <u>4,997,537 円</u></p> <p>【次期繰越収支差額】 <u>5,704,839 円</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ 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。 ・ 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。

3 事業執行（管理運営）に対する全体的な評価

市民による主体的な国際交流と国際友好親善を増進する拠点施設として、条例、規則、仕様書等に定められた施設管理・運営、事業運営が適正になされている。

一日平均約570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、施設に対する市民の認知が進み、安定した稼働率による利用料金収入の増加が続き、安定した管理運営が行われている。

日本語講座や国際理解講座など、国際交流拠点として必要な事業を計画的に実施しており、市民の国際交流意識の向上と、実践に寄与している。

施設・設備の維持・補修についても迅速・適正に対応し、修繕計画の策定など、施設の長命化にも積極的に協力している。

全体的に、安定した施設管理運営を行い、国際交流の推進を図るとともに、運営上の問題解消に積極的に取り組み、利用者サービスの向上に努めていることから、優良な指定管理業務を実施したと評価する。

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。

市民ニーズや社会情勢の把握に努め、常に事業内容の検討を行うこと。

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効果的な情報発信を行い、外国人市民の安全確保と生活支援に努めること。

広報手段や情報提供手段を工夫し、市民・民間交流団体等のネットワーク、交流を支援すること。

市民やNPOなどの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。