

## 指定管理者制度活用事業 評価シート

### 1. 基本事項

施設名称	川崎市国際交流センター	評価対象年度	平成23年度
事業者名	・事業者名 公益財団法人川崎市国際交流協会・株式会社 東急コミュニティー共同事業体 ・代表者名 公益財団法人川崎市国際交流協会 理事長 寺尾宇一 ・住所 川崎市中原区祇園町2-2	評価者	国際施策調整室長
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	総務局国際施策調整室

### 2. 事業実績

利用実績	<p>1 施設利用状況</p> <p>(1) 年間開館日数 345日</p> <p>(2) 来館者数 199,629人(22年度:193,220人、21年度:186,394人) *前年比 6,409人/3.3%増</p> <p>(3) 施設利用状況 全体稼働率 53.7%(前年比 2.2ポイント増)</p> <p>・ホール 685件(66%) ・レセプションルーム 621件(60%) ・レクリエーションルーム 961件(92.6%)</p> <p>・交流サロン 858件(82.9%) ・会議室[1~7] 4,603件(63.5%) 料理室 209件(20.2%)</p> <p>・茶室 254件(24.5%) ・特別会議室 67件(6.5%) ・特別応接室 79件(7.6%)</p> <p>※稼働率は、利用件数÷各施設ごとの総利用件数1035(345日×3区分[午前・午後・夜間])で算出</p> <p>(4) 図書室利用者数 12,458人(22年度:12,837人、21年度:10,980人) *前年比 379人/2.9%減</p> <p>(5) 図書資料閲覧件数 ① 図書等 2,979件(前年比 429件/16.8%増) ② ビデオ・CD・DVD 425件(前年比 12件/2.9%増)</p> <p>2 講座等参加状況</p> <p>(1) 日本語講座(6コース) 272人</p> <p>(2) 国際理解講座(日本語、英語、中国語各3回) 339人</p> <p>(3) 国際文化理解講座(1回) 230人</p> <p>(4) 日本語スピーチコンテスト(1回) 180人</p> <p>(5) 国際文化交流会(2回) 312人</p> <p>3 外国人相談事業</p> <p>(1) 国際交流センター 1,901件</p> <p>(2) 川崎区役所 10件</p> <p>(3) 麻生区役所 9件</p>
収支実績	<p>1 収入</p> <p>(1) 予算額 193,012,000円</p> <p>・指定管理料169,080,000円 ・センター利用料金収入18,862,000円 ・事業収入3,075,000円</p> <p>・その他収入1,995,000円</p> <p>(2) 決算額 193,968,241円</p> <p>・指定管理料169,667,658円 ・センター利用料金収入18,721,510円 ・事業収入3,803,360円</p> <p>・その他収入1,775,713円</p> <p>2 支出</p> <p>(1) 予算額 193,012,000円</p> <p>・情報収集提供事業1,650,000円 ・広報出版事業1,517,000円 ・研修事業3,627,000円</p> <p>・国際交流促進事業1,241,000円 ・外国人窓口相談事業863,000円 ・事業人件費21,451,000円</p> <p>・センター管理運営事業162,663,000円</p> <p>(2) 決算額 193,898,340円</p> <p>・情報収集提供事業1,335,712円 ・広報出版事業1,451,398円 ・研修事業3,403,175円</p> <p>・国際交流促進事業1,236,893円 ・外国人窓口相談事業716,220円 ・事業人件費22,486,512円</p> <p>・センター管理運営事業163,268,430円</p> <p>3 当期収支差額 69,901円</p> <p>4 前期収支差額 5,704,839円</p> <p>5 次期繰越収支差額 5,774,740円</p>
サービス向上の取組	<p>(当初の計画にないサービス向上取組)</p> <p>・環境配慮と節電対策のため、施設の一部照明をLED照明に変更した。</p> <p>・収支差額を計画外の施設補修や備品の大量更新、新規設備の設置に充てるなどサービスの向上に活用し、市民に還元した。</p>

### 3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施しているか	10	3	6
		利用者満足度は向上しているか			
		調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映しているか			
事業成果	事業実施による成果の測定が適切に行われているか	10	4	8	
	当初の事業目的を達成することができたか				

利用者満足度	<p>(評価の理由)</p> <p>1 施設利用者アンケート          施設の使いやすさ、スタッフの対応、行事に関する希望・要望について利用者アンケートを実施した(回答数402)。          ・ロビーの使いやすさは、「良い」が50.2%、「ふつう」が38.6%。「悪い」は4.5%で、理由は使いやすい机や椅子の設置を要望している。          ・トイレの使いやすさは、「良い」が55.7%、「ふつう」が34.8%。「悪い」は3.5%で、理由はウォシュレットやおむつ交換台の未設置、水の流れが悪い、トイレの設置場所、構造上の問題などがあげられている。          ・図書・資料室の使いやすさは、「良い」が26.1%、「ふつう」が31.6%。「悪い」は3.2%で、理由は貸出しが出来ない、パソコンのネット接続が出来ない、本が少ないことがあげられている。「使用したことがないのでわからない」という回答が多数あった。          ・ロビーの清潔感、「良い」が49.5%、「ふつう」が28.4%。「悪い」は1.5%で、理由は椅子が汚い、ごみが落ちていたがあげられている。          ・トイレの清潔感、「良い」が53%、「ふつう」が24.1%。「悪い」は0.5%で、理由は水洗なのに臭いがあげられている。          ・図書・資料室の清潔感、「良い」が28.6%、「ふつう」が20.4%、「悪い」は0.2%。「使用したことがないのでわからない」という回答が多数あった。          ・センターで働く人の対応については、「とてもよい」が31%、「よい」が46%、「ふつう」が20%。「悪い」は3%で、理由是对応が業務的すぎる、笑顔で対応するとよい、時間に厳しいなどがあげられている。          ・行事に関しては、既に実施している内容を含めて、語学、国際理解講座、ワークショップ、料理教室・イベント、音楽会、民族舞踊、震災を含めた街づくり、などの企画の要望があった。</p> <p>2 講座アンケート          ・日本語による国際理解講座の満足度： 第1回 83.9% 第2回 88% 第3回 89.3%          ・英語による国際理解講座の満足度： 第1回 41.7% 第2回 80% 第3回 84.2%          ・中国語による国際理解講座の満足度： 第1回 78.6% 第2回 50% 第3回 61.9%          ・国際文化交流会の満足度： 第1回 96.8% 第2回 80.6%          ・国際文化理解講座の満足度： 第1回 63.4% 第2回 89.2%          ・国際交流促進講座の満足度： 1回実施 95.8%          ・外国語による国際理解講座では、学習テーマや参加者の語学力の水準が満足度に影響している。</p> <p>3 満足度向上のための具体的な取組          ・サービス向上委員会や川崎市国際交流センター活用推進検討委員会で対応を協議し、椅子入換え、館内LAN配線、トイレ改修や内装補修などに取組んだ。</p> <p>4 調査結果の活用          ・日本語講座では毎回アンケートを実施し、参加者意見・ニーズを講師・職員ミーティングで共有・検討し、次回の講座の改善に努めている。          ・語学以外の全講座・事業においてもアンケートを実施し、企画・実施方法の改善を図っている。</p> <p>5 事業成果          ・施設利用や各事業についてアンケートを実施し、改善できる要望について迅速に検討・改善しており、当初の事業目的を達成している。</p> <p>6 課題          利用者アンケートの内容や、実施回数、回収数の増加等、利用者のニーズをよりの確に把握するための必要な改善を行い、有効な利用者アンケートとすること。</p>				
収支計画・実績	効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	10	4	8
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	10	5	10
		収入増加のための具体的な取組が為されているか			
	適切な金銭管理・会計手続	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	5	3	3
事業収支に関して適正な会計処理が為されているか					
<p>(評価の理由)</p> <p>1 収入について          ・施設認知度向上の取組や集客性のある事業を企画することにより安定した収入を確保している。          ・東日本大震災の影響(キャンセル等)や計画外のホール吊り天井補修工事によるホール貸出し停止期間(十日間)分の利用料減により、利用料金収入の目標額に対する達成割合は99.3%だったが、逸失利益相当額の指定管理料増額を行ったため、ほぼ目標額を達成した。          ・事業収入、その他収入の合計額は、目標額の110%だった。          ・広報活動の充実や集客力のある事業の実施、情報・談話ロビーの市民利用の促進などによりセンターの認知度向上を図り、施設利用、講座参加につなげるよう努めている。</p> <p>2 支出について          ・支出については、収支計画に基づき適切に執行し、サービス向上を確保しながら経費を削減した。          ・施設の一部照明をLED照明に変更したほか節電対策を行い、光熱水費を前年より2,200千円削減した。          ・会計事務所の指導を受け、適切な金銭管理、会計手続を行っている。</p> <p>3 課題          ・支出項目をより一層明確にし、適正な執行に努めること。</p>					
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	10	4	8
		サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	実施計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	10	4	8
		業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか			
	利用者の意見・要望への対応	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか	10	3	6
利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか					
意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)					
<p>(評価の理由)</p> <p>・指定管理者に対するヒアリングや事業報告書により、市民に適切なサービスが提供されていることを確認した。          ・サービス向上委員会(指定管理者、川崎市国際交流協会、ホテル業者)を毎月開催し、利用者の利便性向上のための情報・意見交換を行った。          ・利用者アンケートやセンター活用推進検討委員会での改善意見を施設管理やサービスに反映させた。具体例としては、ウォシュレットやおむつ交換台の設置、老朽化した椅子の入換えや壁クロス補修などを迅速に行った。          ・語学講座では、終了後に毎回アンケートを行い、その結果を講師間で共有し、次回の講座内容に反映させている。          ・外国人相談窓口(iPad(アイパッド))を導入し、相談者への説明時間の短縮と説明内容の理解度の向上を図った。          ・一部の稼働率の低い施設については、目標を設定する等、稼働率の向上に向けた取組を進めること。</p>					

組織管理体制	適正な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	3	4	2.4
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか			
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	3	5	3
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)	3	3	1.8
		緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的に情報交換等を行っているか			
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	3	4	2.4
	職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか			
	環境負荷の軽減	環境に配慮した調達や業務実施が行われているか	3	4	2.4
(評価の理由)					
<ul style="list-style-type: none"> <li>人員配置については当初の計画どおり配置され、適切に管理運営が行われた。</li> <li>所管課との打合せを随時行うとともに連絡調整を密に行い、十分な連携のもとに事業を実施した。</li> <li>職員・講師ミーティングや内部研修、外部研修への派遣などにより必要な情報の共有、業務知識の習得、スキルアップに努めた。</li> <li>事故、災害等への対応マニュアルを整備し、発生時の連絡体制、関係機関との連携についての取組を定めている。</li> <li>個人情報保護、その他の法令を遵守し、適正な管理・運営体制がなされている。</li> <li>川崎市契約条例を遵守し、労働者(下請け業者を含む)の適正な作業報酬を確保するなど、適切な労働条件・労働環境を整備している。</li> <li>施設利用や各事業についてアンケートを実施し、サービス向上委員会(指定管理者、川崎市国際交流協会、ホテル運営会社の三者による)や川崎市国際交流センター活用推進検討委員会で対応を協議し、改善できる要望については迅速に検討・改善している。</li> </ul>					
適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	10	4	8
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。			
	清掃業務	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか			
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか			
	外構・植栽管理	外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか			
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか			
(評価の理由)					
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設や設備の老朽化が進んでいるが、保守点検・整備を適切に実施し、良好な管理を行った。</li> <li>各種記録類は適切に整備・保管されている。</li> <li>清掃、警備、外溝植栽管理についても指定管理者が再委託者を監督し、市民が安心・快適に利用できるよう良好に実施された。</li> <li>設備備品について、リストを更新し、適正に管理した。</li> </ul>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	77	評価ランク	C
-------	----	-------	---

注) ・評価点は100点満点

・評価段階は5段階により行い、5は配点の100%、4は配点の80%、3は配点の60%、2は配点の40%、1は配点の20%を評価点とする。

・評価ランクは評価点合計による

A: 90点以上(特に優れている) B: 80点以上90点未満(優れている) C: 60点以上80点未満(適正である)

D: 40点以上60点未満(改善が必要である) E: 40点未満(問題があり適切な措置を講じる必要がある)

## 5. 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。

広報の改善や情報・談話ロビーの市民利用の促進などの取り組みにより一日平均の来館者数が増加(約580人、前年比10人増)し、稼働率向上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。

広報紙の配布先の見直しやホームページのきめ細かな更新によるアクセス数の増加などにより、施設に対する市民の認知が進んでいる。

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市民のニーズに合わせて効果的に実施しており、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、老朽化した備品類を大量に更新するなど、施設の長命化に積極的に協力している。

災害時における外国人市民支援のために、多言語防災ブログの立上げに向けた準備(掲載内容の検討・試行)や防災訓練の内容を見直すなど、新たな取組を行っている。

経費縮減による収支差額を施設の補修や備品更新に充てるなど市民に還元する形で有効に執行した。

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、適正な指定管理業務を実施したと評価する。

## 6. 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するとともに、指定管理者(共同事業体)として予算の適正な執行・経費縮減に努め、市民サービスの向上のための創意工夫を更に重ねること。
- ・情報提供・広報事業を一層充実させ、市民による国際交流の拠点施設であることの認知度を高め、施設利用者及び事業参加者数の増加を図り、安定した収入の確保に努めること。
- ・夏期の節電対策の実施においては、来館者の健康確保に留意すること。
- ・市民ニーズや社会情勢の把握、セルフモニタリングの強化に努め、常に事業内容の検討を行い、必要な見直しを行うこと。
- ・多言語に対応する体制や情報、ノウハウ、ネットワーク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必要な事業を実施すること。
- ・広報手段や情報提供手段を更に充実させ、市民・民間交流団体等の交流・ネットワーク活動を支援すること。
- ・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。
- ・災害時における外国人市民支援については、引き続き必要な体制・対応を検討し準備をすること。
- ・「川崎市国際交流センター活用推進委員会」において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について十分に検討するために、必要に応じて分科会を設置するなどして開催回数を増やし、事業や施設の運営管理に迅速・適正に反映させること。