

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25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 会長 寺尾宇一 ・住所 川崎市中原区木月祇園町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	1 施設利用状況 (1) 年間開館日数 344日 (2) 来館者数 221,815人(24年度217,608人、23年度:199,629人、22年度:193,220人) *前年度比 4,207人/1.9%増 (3) 施設利用状況 全体稼働率54.2%(前年度比 1.5ポイント減) ・ホール 696件(67.5%) ・レセプションルーム 627件(60.8%) ・レクリエーションルーム 972件(94.3%) ・交流サロン 858件(83.2%) ・会議室[1～7] 4,590件(63.6%) ・料理室 232件(22.5%) ・茶室 280件(27.2%) ・特別会議室 45件(4.4%) ・特別応接室 78件(7.6%) (4) 図書室利用者数 13,493人(24年度:12,929人、23年度:12,458人、22年度:12,837人) *前年度比 564人/4.4%増 (5) 図書資料閲覧件数 ① 図書等2,106件 ② ビデオ・CD・DVD344件 ③ パソコン157件 2 講座等参加状況 (1) 日本語講座(6コース) 322人 (2) 国際理解講座(日本語2回、英語6回、中国語3回) 332人 (3) 国際文化理解講座(3回) 150人 (4) 日本語スピーチコンテスト(1回) 130人(大雪等の影響によりスピーチ大会として開催) (5) 国際文化交流会(クロコディアスコンサート、魅惑の音楽紀行) 520人 3 外国人相談事業 (1) 国際交流センター 1,706件 (2) 川崎区役所 17件 (3) 麻生区役所 9件
収支実績	1 収入 (1) 予算額 188,475,000円 ・指定管理料163,780,000円 ・センター利用料金収入19,431,000円 ・事業収入2,851,000円 ・その他収入2,413,000円 (2) 決算額 188,004,003円 ・指定管理料163,780,275円 ・センター利用料金収入18,807,960円 ・事業収入3,032,950円 ・その他収入2,382,818円 2 支出 (1) 予算額 188,475,000円 ・情報収集提供事業1,661,000円 ・広報出版事業1,532,000円 ・研修事業3,443,000円 ・国際交流促進事業1,176,000円 ・外国人窓口相談事業1,116,000円 ・事業人件費23,215,000円 ・センター管理運営事業156,404,000円 (2) 決算額 189,960,320円 ・情報収集提供事業1,654,172円 ・広報出版事業1,481,432円 ・研修事業3,385,744円 ・国際交流促進事業906,813円 ・外国人窓口相談事業1,058,235円 ・事業人件費20,403,024円 ・センター管理運営事業161,070,900円 3 当期経常増減額 △1,956,317円 4 正味財産期首残高 8,381,473円 5 正味財産期末残高 6,425,156円
サービス向上の取組	《平成25年度の新たな取組》 (事業関係) 1 利用者ニーズを把握し、施設の有効利用につなげられるよう、利用者アンケートを実施した(茶室、料理室)。 2 地域商店街と連携し、日本語講座の受講生を神輿担ぎに参加させ、地域との交流・連携を推進した。 3 外国人市民向けに災害時連絡カードを作成・配布し、災害時に必要な情報の提供を行った。 (広報関係) 4 フェイスブックの運用を開始し、講座・イベント等の情報発信及び意見収集、コミュニケーションの手段として活用した。 5 武蔵小杉周辺のマンション管理組合連絡会等を通じ、タワーマンションフロントでチラシを掲示してもらうなど、地域住民への広報を積極的に進めた。 6 ふるさと交流フェスティバルへの出展等、中原区内のイベントを通じてセンター事業の広報を行った。 (施設関係) 7 短時間のWi-Fi無料接続サービスの運用を開始し、さらに図書・資料室に開放用パソコンを2台設置し、インターネット環境の整備に努めた。加えて、Wi-Fi接続が可能な液晶端末を外国人相談窓口を設置し、サービスの向上を図った。 8 姉妹・友好都市コーナーの姉妹・友好都市紹介パネル(9枚)の更新を行い、各都市の写真及び説明文を最新の内容とし、本市の姉妹・友好都市の魅力をPRした。 9 多目的トイレのドア改修工事を行い、施錠が容易な取っ手への交換及び施錠の有無を外部から確認できるよう表示板を設けた。 10 簡易ガス発電機、携帯トイレ、目隠し用テント等の防災関連用品を拡充した。 11 茶室の垣根、すだれの補修、正座いすや茶道具の購入等、茶室の整備を進めた。 12 利用者からの要望を受け、1階受付前に硬貨で利用可能な特殊簡易公衆電話(ピンク電話)を新たに設置した。

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	利用者満足度調査を適切に実施しているか	10	4	8
		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			
<p>(評価の理由)</p> <p><b>【利用者満足度】</b>            各事業で行なう参加者に対するアンケート調査や、定期的な施設利用者アンケート調査(3年ごとに実施)、利用者意見箱の設置などにより利用者満足度を把握するとともに、民間活用推進委員会や、民間団体、大学等で構成される川崎市国際交流センター活用推進検討委員会での指摘や意見を踏まえ、利用者満足度の向上に努めた。            1 講座利用者アンケート            ・ 講座・事業において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・事業の改善に努めている。            ・ 各講座・事業後に実施したアンケートの結果によると、「大いに満足」、「満足」が86%を占めており、満足度が高いことが実証されている。            2 利用者意見の収集            ・ 平成24年11月から利用者意見箱を設置し、センター利用者からの意見を収集している。            平成25年度の取組に対しては、茶室整備や、レクリエーションルームの卓球台3台を新調したことに対する利用者からの感謝の声が寄せられている。            ・ 利用者からの意見等については、丁寧なさきとりを行い、日報を用いて毎日職員間で情報共有している。            3 施設利用者アンケート            ・ 平成23年度に実施した施設利用者アンケートの結果に基づき、施設環境の改善を図った。</p> <p><b>【事業成果】</b>            川崎市国際交流センター活用推進検討委員会を年2回開催し、利用者の満足度向上に向けた検討を行うとともに、認識の共有化を図り、施設一体となった取組を推進した。</p> <p>《平成25年度の新たな取組》            ・ センター日より及びSIGNAL等の広報誌の配布後、適切に意見聴取等のフォローを実施した。            ・ フェイスブックの運用を開始し、講座・イベント等の情報発信及び意見収集、コミュニケーションの手段として活用した。            ・ 利用者ニーズを把握し、施設の有効利用につなげられるよう、利用者アンケートを実施した(茶室、料理室)。</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	3	6
		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><b>【効率的・効果的な支出】</b>            ・ 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縮減した。            ・ 施設の一部エアコンを省エネ型に更新し、光熱水費の経費の抑制に努めた。</p> <p><b>【収入の確保】</b>            ・ 集客性のある事業の企画し、事業収入等の確保に努め、事業収入は目標額の6%増であった。</p> <p><b>【適切な金銭管理・会計手続】</b>            ・ 予算に対する執行金額はほぼ予算どおりであった。            ・ 適切に金銭を管理し、会計事務所の指導を受け、会計手続を行っている。</p> <p>《平成25年度の新たな取組》            ・ 新たな雇用形態の導入とともに、人件費の抑制に努めた。</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	5	10	
		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	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	10	4	8	
		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)				
		利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか				
	(評価の理由)					
	<b>【適切なサービスの提供】</b> ・ 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。					
<b>【業務改善によるサービス向上】</b> ・ 川崎市国際交流センター活用推進検討委員会を年2回開催し、外部の意見を取り入れてサービスの向上を図った。						
<b>【利用者の意見・要望への対応】</b> ・ 利用者からの意見等について、日報により職員間で共有し、地道な改善に取り組んでいる。 ・ 各事業や施設利用についてのアンケート及び利用者意見箱等による意見収集を実施し、川崎市国際交流センター活用推進検討委員会で検討し、指定管理者が対応策に取組むなど、利用者のニーズを施設運営に反映した。						
《平成25年度の新たな取組》 ・ フェイスブックの開始により、ホームページへのアクセス数が年間約3万件増加しており、センターの周知や魅力向上につながった。 ・ 短時間のWi-Fi無料接続サービスの運用を開始し、さらに図書・資料室に開放用パソコンを2台設置し、インターネット環境の整備に努めた。 加えて、Wi-Fi接続が可能な液晶端末を外国人相談窓口を設置し、円滑な情報提供、相談業務が行えるよう環境を整備した。 ・ 姉妹・友好都市コーナーの姉妹・友好都市紹介パネル(9枚)の更新を行い、各都市の写真及び説明文を最新の内容とし、本市の姉妹・友好都市の魅力をPRした。 ・ 多目的トイレのドア改修工事を行い、施錠が容易な取っ手への交換及び施錠の有無を外部から確認できるよう表示板を設け、車椅子・高齢者等の利用者にも使いやすいよう施設整備を行った。 ・ 茶室の垣根、すだれの補修、正座いすや茶道具の購入等、茶室の整備を進め、利用環境を向上させた。 ・ 利用者からの要望を受け、1階受付前に硬貨で利用可能な特殊簡易公衆電話(ピンク電話)を新たに設置した。						

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	4	2.4
	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) 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	3	4	2.4
	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	3	1.8
	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	3	4	2.4
	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			
(評価の理由)					
<p>【適正な人員配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>人員配置については、仕様どおり適切に管理運営が行われた。</li> </ul> <p>【連絡・連携体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>所管課との打合せを随時行うとともに連絡調整を行い、十分な連携のもとに事業を実施した。</li> </ul> <p>【再委託管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市民が安心・快適に利用できるよう再委託業務を適切に管理した。</li> </ul> <p>【担当者のスキルアップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul> <p>【安全・安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <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みを定めている。</li> <li>外国人市民向けに災害時連絡カードを作成・配布し、災害時に必要な情報の提供を行った。</li> <li>東日本大震災を踏まえ、シュラフ、マット、トランシーバー等のほか、家庭用コンロのガスが使用可能なガス発電機、携帯トイレ、目隠し用テント等の防災備蓄用品を購入し、災害時の支援体制を強化している。</li> </ul> <p>【コンプライアンス】</p> <ul style="list-style-type: none"> <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> </ul> <p>【職員の労働条件・労働環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>労働者の適正な作業報酬を確保するなど、法定の労働条件・労働環境を整備している。</li> </ul> <p>【環境負荷の軽減】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の一部エアコンの省エネ型への更新、LED照明の一部導入や太陽光発電による環境負荷低減設備を導入し、エネルギー使用量の削減に努め環境に配慮した業務実施に努めた。</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、外構・植栽管理についても適正に執行し、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	78.4	評価ランク	B
-------	------	-------	---

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:80点以上(特に優れている) B:70点以上80点未満(優れている) C:60点以上70点未満(適正である)  
D:50点以上60点未満(改善が必要である) E:50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。
- ・ 広報の拡充や情報・談話ロボット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645人、前年度比12人増)している。
- ・ SNSを活用した情報提供やマンションフロントでの広報掲示など、新たな広報手段の導入により、施設に対する市民の認知が進んでいる。
- ・ 地域イベント等への参加・出展等、施設周辺地域との連携強化に努めている。
- ・ 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に寄与している。
- ・ 施設・設備の維持・補修についても、利用者ニーズをふまえて迅速・適正に対応し、老朽化した設備を適切に改修するなど、施設の長寿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、防災訓練の内容を拡充するなど、新たな取り組みを行っている。
- ・ 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

- ・ 市との協定を順守し、共同事業体として、施設・設備の適正な維持管理を実施するとともに、予算の有効活用とさらなる透明化に努めること。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 広報物のニーズを検証するとともに、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し、事業や施設の運営管理に迅速・適正に反映させること。
- ・ 茶室、特別会議室等の特徴ある施設を生かし、効果的な広報を行うなど、利用者の拡大に向けて取り組むこと。
- ・ これまでの指定管理期間に培った運営管理のノウハウを生かし、さらなる施設の認知度及び魅力の向上につなげること。