

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26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 山田長満 ・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 225,963人(25年度221,815人、24年度217,608人、23年度:199,629人) *前年度比 4,148人/1.9%増 (3) 施設利用状況 全体利用率55.2%(前年度比 1.0ポイント増) ・ホール 737件(71.4%) ・レセプションルーム 628件(60.9%) ・レクリエーションルーム 985件(95.4%) ・交流サロン 830件(80.4%) ・会議室[1～7] 4,648件(64.3%) ・料理室 227件(22.0%) ・茶室 292件(28.3%) ・特別会議室 56件(5.4%) ・特別応接室 136件(13.2%) (4) 図書室利用者数 12,335人(25年度:13,493人、24年度:12,929人、23年度:12,458人) *前年度比 △1,158人/8.6%減 (5) 図書資料閲覧件数 ① 図書等2,009件 ② ビデオ・CD・DVD188件 ③ パソコン641件 2 講座等参加状況 (1) 日本語講座(6コース、特別講座、文化体験、課外活動、ボランティアブラッシュアップ講座、ボランティア研修会) 871人 (2) 外国語による国際理解講座(英語4回、中国語3回) 219人 (3) 国際文化理解講座(3回) 167人 (4) 日本語スピーチコンテスト(1回) 290人 (5) 国際文化交流会(クロアチアコンサート、魅惑の音楽紀行) 570人 3 外国人相談事業 (1) 国際交流センター (1,307件) (2) 川崎区役所 (20件) (3) 麻生区役所 (11件)
収支実績	1 収入 (1) 予算額 192,049,000円 ・指定管理料166,873,000円 ・センター利用料金収入19,819,000円 ・事業収入2,948,000円 ・その他収入2,409,000円 (2) 決算額 191,752,432円 ・指定管理料166,872,275円 ・センター利用料金収入19,253,230円 ・事業収入3,117,626円 ・その他収入2,509,301円 2 支出 (1) 予算額 192,223,000円 ・情報収集提供事業1,581,000円 ・広報出版事業2,269,000円 ・研修事業3,419,000円 ・国際交流促進事業1,175,000円 ・外国人窓口相談事業1,132,000円 ・受託事業1,000円 ・事業人件費21,899,000円 ・センター管理運営事業160,747,000円 (2) 決算額 193,253,125円 ・情報収集提供事業1,495,149円 ・広報出版事業2,227,375円 ・講座・研修事業3,355,566円 ・国際交流促進事業1,261,772円 ・外国人相談事業817,173円 ・事業人件費19,901,746円 ・センター管理運営事業164,194,344円 3 当期経常増減額 △1,500,693円 4 正味財産期首残高 6,425,156円 5 正味財産期末残高 4,924,463円

<p>サービス向上の取組</p>	<p>《平成26年度の新たな取組》 (事業関係) ●講座の開催時間の見直しを実施し、多くの市民参加を得た。 ●大使館との連携により、大使館員に講座講師を務めていただき、同時にロビー等に大館提供のポスター等を掲示するなど、講座内容を拡充した。 ●日本語スピーチコンテストにおいて、市内企業への参加呼びかけを行い、5名の外国人研修生等の参加を得た。 ●図書・資料室の絵本を一定期間情報ロビーに設置し、親子向けに閲覧ができるようにした。 (広報関係) ●季刊誌シグナルの編集ボランティアが中心となり、誌上企画として、日本人と外国人との絆を深める交流会を実施し、70名の市民参加を得た。 ●フェイスブックで、英語を併記した緊急情報の発信を積極的に行った。 ●情報ロビーのパネルボードやチラシラックを増設することにより、活動展示スペースの拡充を図り、情報提供の環境を向上させた。 ●東急沿線のタウン情報誌と連携し、施設のPRを実施した。 (施設関係) ●利用者からの要望を受け、ホールでのダンス舞台用シート(リノリウムシート)の貸出を開始した。 ●トイレのウォシュレット化及び子ども用の便座ラックを整備し、トイレ環境整備が完了した。 ●センター運営の参考とするため、利用者意見箱の設置箇所を増やし、意見収集を行った。 ●英語を併記した駐車場利用案内看板を設置した。 ●茶室の屋外竹垣の更新や外構整備を行い、美化等に努めた。 ●利用者アンケート結果を反映させ、料理室の調理器具を更新した。 ●職員及び外国人市民を含む来館者向けに、AEDに関する講習会を実施した。 ●雨水が溜まりやすいアプローチの整備工事を実施し、来館者へ快適な環境を提供した。 ●歩道のインターロッキング補修工事により、来館者の安全対策を強化した。</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	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	3	6
		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>【利用者満足度】 各事業で行う参加者に対するアンケート調査や、施設利用者アンケート調査、利用者意見箱の設置、受付での意見収集などにより利用者満足度を把握し、利用者満足度の向上に努めた。</p> <p>1 講座利用者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> 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85.3%を占めており、満足度が高いことが実証されている。 <p>2 利用者意見の収集</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 利用者からの意見等については、受付等で丁寧なききとりを行い、日報を用いて毎日職員間で情報共有し、改善につなげている。 <p>3 施設利用者アンケート</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成23年度に実施した施設利用者アンケートの結果及び平成25年度に実施した料理室・茶室利用者アンケートの結果に基づき、料理室をはじめとする施設環境の改善を図った。 <p>【事業成果】 川崎市国際交流センター活用推進検討委員会での意見を踏まえ、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、施設一体となって取組を推進した。</p> <p>《平成26年度の新たな取組》</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者からの要望を受け、ホールでのダンス舞台用シート(リノリウムシート)の貸出を開始した。 センター運営の参考とするため、利用者意見箱の設置箇所を増やし、意見収集を行った。 利用者アンケート結果を反映させ料理室の調理器具を更新した。 					
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	3	6
		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>【効率的・効果的な支出】</p> <ul style="list-style-type: none"> 収支計画に基づき、おおむね適切に執行し、サービス向上を確保しながら、超過勤務の抑制により人件費を抑制するなど、経費を縮減した。 <p>【収入の確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> 集客性のある事業を企画し、事業収入等の確保に努め、事業収入は前年比2.4%増であった。 <p>【適切な金銭管理・会計手続】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>《平成26年度の新たな取組》</p> <ul style="list-style-type: none"> 講座の開催時間の見直しを実施し、多くの市民参加を得た。 					

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				
		業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか				
	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	3	6	
		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)					
	【適切なサービスの提供】 ・ 指定管理者によるセルフモニタリングを確認するとともに、ヒアリング、事業報告書、現地調査により、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。					
	【業務改善によるサービス向上】 ・ 過年度に開催された川崎市国際交流センター活用推進検討委員会での外部意見を取り入れてサービスの向上を図った。					
【利用者の意見・要望への対応】 ・ 利用者からの意見等については、日報やミーティング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、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。 ・ 利用者意見等を受け、授乳室や駐車場の案内サインを整備するなど、適切な対応を取っている。						
《平成26年度の新たな取組》 ・ 大使館との連携により、大使館員に講座講師を務めていただき、同時にロビー等に大館館提供のポスター等を掲示するなど、講座内容を拡充した。 ・ 日本語スピーチコンテストにおいて、市内企業への参加呼びかけを行い、5名の外国人研修生等の参加を得た。 ・ 図書・資料室の絵本を一定期間情報ロビーに設置し、親子向けに閲覧ができるようにした。 ・ 季刊誌シグナルの編集ボランティアが中心となり、誌上企画として、日本人と外国人との絆を深める交流会を実施し、70名の市民参加を得た。 ・ フェイスブックで、英語を併記した緊急情報の発信を積極的に行った。 ・ 情報ロビーのパネルボードやチラシラックを増設することにより、活動展示スペースの拡充を図り、情報提供の環境を向上させた。 ・ 東急沿線のタウン情報誌と連携し、施設のPRを実施した。 ・ 利用者からの要望を受け、ホールでのダンス舞台用シート(リノリウムシート)の貸出を開始した。(再掲) ・ トイレのウォシュレット化及び子ども用の便座ラックを整備し、トイレ環境整備が完了した。 ・ 英語を併記した駐車場利用案内看板を設置した。 ・ 茶室の屋外竹垣を更新し、茶室の外構整備を行った。 ・ 利用者アンケート結果を反映させ、料理室の調理器具を更新した。(再掲)						

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	3	1.8
	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	5	3
	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	3	1.8
	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"> 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。 <p>【連絡・連携体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>【再委託管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 市民が安心・快適に利用できるよう、清掃・警備等の再委託業務について、執行状況を確認し、適切に管理した。 <p>【担当者のスキルアップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>【安全・安心への取組】</p> <p>次の取組を実施し、仕様書等を大幅に上回る、非常に優れた成果を上げている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 外国人市民向けに相談事業の案内カードや災害時連絡カードを作成・配布し、必要な情報の提供を行った。 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。 行政等関係機関に対して災害情報に関するアンケートを実施したり、ヒアリング調査を行うなど、必要な情報収集に努めている。 地域のPTA等と連携して、安全に関する情報共有が適切に行われている。 職員及び外国人市民を含む来館者向けに、AEDに関する講習会を実施した。 防災訓練や講座の機会を通じて、利用者等に対する災害対応情報を積極的に提供している。 <p>【コンプライアンス】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>【職員の労働条件・労働環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>【環境負荷の軽減】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 					
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"> 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。また、危険箇所についての所管課への報告も迅速に行われている。 各種記録類は適切に整備・保管されている。 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。 設備備品について、リストを整備・更新し、適正に管理した。 雨水が溜まりやすいアプローチの土工事を実施し、来館者へ快適な環境を提供した。 歩道のインターロッキング補修工事により、来館者の安全対策を行った。 不審者情報などは、内部で適切に共有され、必要な態勢が取られている。 					

4. 総合評価

評価点合計	67.8	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: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。
 - ・ 広報や施設運営に関して、ボランティア等と適切に連携できており、市民による主体的な事業参加を推進している。
 - ・ 広報の拡充や情報・談話ロビーの市民利用の促進などの取組により、一日平均の来館者数が増加(約12人、前年度比4,148人増)している。
 - ・ SNS等の新たな広報手段の導入により、ホームページのアクセス件数、来館者数等が着実に増加し、施設に対する市民の認知が進んでいると評価する。
- また、町会・商店街をはじめとする、施設周辺地域と適切に連携が行われている。
- ・ 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市民のニーズに合わせて拡充しており、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補修等するなど、施設の長寿寿命化に積極的に協力している。
 - ・ 緊急時における外国人市民支援のために、講習等の内容を拡充するなど、新たな取組みを行っている。
 - ・ 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、適正に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・仕様書等を順守し、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、予算の有効活用と更なる透明化に努めること。
- ・ 開館20年を経過し、施設・設備の経年劣化が進んでいることから、中長期的な視点を持って維持管理計画を整備し、次期指定管理事業の円滑な執行に資するよう取り組むこと。
- ・ 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ながら、資産の効果的な活用により、安定した収入の確保に努めること。
- ・ アンケート等による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、積極的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。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。
- ・ ニーズの把握に努めながら、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・留学生等の交流・ネットワーク活動を支援すること。
- ・ 川崎市国際交流センター活用推進検討委員会の定期的な開催、施設利用アンケートにより、顧客満足度や多様なニーズの把握、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。また、次期指定管理事業の実施に向けて、施設管理のノウハウを引き継げるよう準備を進めること。