

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27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	交流推進担当課長
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課	市民文化局市民生活部交流推進担当

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 249,406人 (H26: 225,963人、H25: 221,815人、H24: 217,608人) *前年度比 23,443人/10.3%増</p> <p>(3) 施設利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体利用率 56.2% (H26:55.2%) ・ホール 748件 (72.3%) ・レセプションルーム 644件 (62.2%) ・レクリエーションルーム 1,010件 (97.6%) ・交流サロン 837件 (80.9%) ・会議室[1～7] 4,728件 (65.3%) ・料理室 256件 (24.7%) ・茶室 329件 (31.8%) ・特別会議室 47件 (4.5%) ・特別応接室 129件 (12.5%) <p>(4) 図書室利用者数 13,454人 (H26: 12,335人、H25: 13,493人、H24: 12,929人) *前年度比 1,119人/9.1%増</p> <p>(5) 図書資料閲覧件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 図書等2,132件 (H26: 2,009件) ② ビデオ・CD・DVD344件 (H26: 188件) ③ パソコン696件 (H26: 641件) <p>2 講座等参加状況</p> <p>(1) 日本語講座 897人 (H26: 871人) (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)</p> <p>(2) 国際文化理解講座(5回) 160人 (H26: 167人)</p> <p>(3) 外国語による国際理解講座(英語4回、中国語3回) 228人 (H26: 219人)</p> <p>(4) 日本語スピーチコンテスト (1回) 312人 (H26: 290人)</p> <p>(5) 国際文化交流会(十亀正司コンサート、魅惑の音楽紀行[ブラジリアンフェスタ]) 3,193人 (H26: 570人)</p> <p>3 外国人相談事業</p> <p>(1) 国際交流センター (1,459件) (H26: 1,307件)</p> <p>(2) 川崎市役所 (51件) (H26: 20件)</p> <p>(3) 麻生区役所 (6件) (H26: 11件)</p>
収支実績	<p>1 収入 191,502,423円 (H26: 191,752,432円)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料 166,773,000円 ・センター利用料金収入 19,290,660円 ・事業収入 3,188,540円 ・その他収入 2,250,223円 <p>2 支出 188,963,808円 (H26: 193,253,125円)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報収集提供事業 1,494,660円 ・広報出版事業 2,273,677円 ・講座・研修事業 3,331,936円 ・国際交流促進事業 1,139,403円 ・外国人相談事業 1,064,156円 ・事業人件費 20,899,391円 ・センター管理運営事業 158,760,585円 <p>3 収支差額 2,538,615円 (H26: -1,500,693円)</p>

サービス向上の取組	<p>《平成27年度の新たな取組》</p> <p>【事業関係】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●日本語ボランティアを対象とした研修会で、日本語の学習者のニーズに沿った「読み書きの活動」「対話型活動」を取り入れた学習方法を紹介した。 ●国際文化理解講座は、日本ブラジル外交関係樹立120周年の特別講座としてサンバの体験講座を実施した。 ●また、コンサート形式で実施していた魅惑の音楽紀行を、ホール・多目的広場・談話ロビー等を利用した2日間のイベント「ブラジリアンフェスタ」として、地元商店街のイベント時期に合わせて開催したことにより、幅広い市民の参加が可能となった。 ●国際文化交流会事業では、クラリネット奏者を招き親子で気軽にクラシック音楽を楽しめるコンサートを開催した。 <p>【広報関係】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●Facebookを活用し、武蔵小杉周辺のイベントや講座などを情報提供しているサイトに時宜を得た講座・イベント等の情報発信を行うことにより、Facebookの閲覧者が増加した。 ●情報ロビーのチラシラックの設置場所を変更し、活動展示スペースの拡充及び情報提供の環境向上を図った。 ●談話ロビーに設置した大画面モニタを活用し、イベントや関係国の動画を流すなど広報手段の拡充を行った。 ●地元商店街のイベント実施時期に合わせたイベント開催やスタンプラリー企画への参加により、センターの施設やイベントを広報した。 <p>【施設関係】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●利用者の利便性を向上させるために、既存のWi-Fi環境に加えて「かわさきWi-Fi」を導入し利用時間の拡大を図った。 ●第1・第4・第5会議室のホワイトボードを更新し利用者の学習環境を整備した。 ●第2・第3会議室の椅子を更新し施設利用環境を整備した。 ●利用者からの要望を受け、正座が困難な高齢者等の利用者に配慮した座椅子を茶室に整備し、気軽に茶道体験等ができるよう利用環境を整備した。 ●茶室で使用する「大炉」の設備や茶道具について、設置工事費も含めた寄附の申出が地域住民からあり、所管課と協議調整し設置を完了させ、茶道団体の活動環境向上及び茶室の利用促進を図った。 ●市内の風景「川崎百景」から国際交流センターやブレーメン通り商店街を描いた「切り絵」作品を交流サロンを壁面へ展示したり地域で活動されている画家の絵画作品をプロムナードの柱面へ展示することにより、来館者が心地よく過ごせる館内空間を創った。
-----------	---

3. 評価

※○は継続事項、●は新規事項

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			
(評価の理由) 【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するとともに、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、参加者の意見やニーズを講師・職員ミーティングで共有・検討し、日本語講座の一環として行われる市内見学先を利用者アンケートの結果を踏まえて決定するなど、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」が計88% (H26:85.3%)を占めており、満足度が高いことが実証されている。 2. 利用者意見箱や施設利用者アンケートによる意見・要望の収集 ○利用者からの意見等については丁寧な聞き取りを行い、日報を用いて毎日職員間で情報共有している。 ○平成24年11月から利用者意見箱を設置し、また、平成26年度には設置箇所を2箇所増やして、センター利用者からの意見を収集している。 ●センター利用者から寄せられた意見をもとに、インターネット閲覧用パソコンについて希望があれば使用時間を1時間に延長するなどの対応を行った。 ●利用者からの要望を受け、正座が困難な高齢者等の利用者に配慮した座椅子を茶室に整備し、気軽に茶道体験ができるよう、利用環境を整備した。 3 施設利用者アンケート ●施設利用者アンケートを実施し、センター利用者からの意見を収集し要望等について検討を行った。					
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				
(評価の理由) 【効率的・効果的な支出】 ○収支計画に基づき、概ね適切に執行した。 ●光熱水費の抑制に努め、ホールなどの施設利用状況をこまめに確認して温度の設定を変更する等空調管理を適切に行い、ガス料金や電気料金を減少させ経費を削減した。 【収入の確保】 ○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2.3%の増であった。 また、ホームページ等により施設利用に関する情報提供を行い、センター利用料金収入は前年比0.2%の増であった。 【適切な金銭管理・会計手続】 ○適切に金銭を管理し、会計事務所の指導のもと会計手続を行っている。					

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	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)					
	<p>【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、ヒアリングや事業報告書、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。 ●コンサート形式で実施していた魅惑の音楽紀行を、ホール・多目的広場・談話ロビー等を利用した2日間のイベント「ブラジリアンフェスタ」として、地元商店街のイベント時期に合わせて開催したことにより、幅広い市民の参加が可能となった。 ●Facebookを活用し、武蔵小杉周辺のイベントや講座などを情報提供しているサイトに時宜を得た講座・イベント等の情報発信を行うことにより、Facebookの閲覧者数が増加した。 ●地元商店街のイベント実施時期に合わせたイベント開催やスタンプラリー企画への参加により、センターの施設やイベントを広報した。</p> <p>【業務改善によるサービス向上】 ○「川崎市国際交流センター活用推進検討委員会」を開催し、利用者アンケートを基に、現状把握と改善策について検討した。 ●利用者アンケートで要望として上げられたWi-Fi環境について、「かわさきWi-Fi」を導入し利用時間の拡大を図った。 ●情報ロビーのチャラックの設置場所を変更し、活動展示スペースの拡充及び情報提供の環境向上を図った。 ●談話ロビーに設置した大画面モニタを活用し、イベントや関係国の動画を流すなど広報手段の拡充を行った。</p> <p>【利用者の意見・要望への対応】 ○各事業や施設利用について、アンケートや利用者意見箱等による意見収集を実施している。 ○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、着実な改善に取り組んでいる。 ●利用者からの要望を受け、正座が困難な高齢者等の利用者に配慮した座椅子を茶室に整備し、気軽に茶道体験等ができるよう利用環境を整備した。 ●第1・第4・第5会議室のホワイトボードを更新し、利用者の学習環境を整備した。 ●第2・第3会議室の椅子を更新し、施設利用環境を整備した。 ●茶室で使用する「大炉」の設備や茶道具について、設置工事費も含めた寄附の申出が地域住民からあり、所管課と協議調整し設置を完了させ、茶道団体の活動環境向上及び茶室の利用促進を図った。 ●市内の風景「川崎百景」から国際交流センターやブレーメン通り商店街を描いた「切り絵」作品を交流サロンの壁面へ展示したり、地域で活動されている画家の絵画作品をプロムナードの柱面へ展示することにより、来館者が心地よく過ごせる館内空間を創った。</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	3	1.8
	連絡・連携体制	定期又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			
	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	3	1.8
	<p>(評価の理由)</p> <p>【適正な人員配置】 ○人員配置については、仕様どおり適切に配置され管理運営が行われた。</p> <p>【連絡・連携体制】 ○所管課との定例会のほか随時打合せ・連絡調整を行い、十分な連携のもとに事業を実施した。</p> <p>【再委託管理】 ○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。</p> <p>【担当者のスキルアップ】 ○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> <p>【安全・安心への取組】 ○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。 ○外国人市民向けに災害時連絡カードを配布し、災害時に必要な情報の提供を行った。 ○東日本大震災を踏まえ、アルファ米、電池等を購入するとともに、シュラフ、マット、トランシーバー等のほか家庭用ガスボンベ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用品の備蓄を行い、災害時の支援体制を強化している。 ○地元町会、講座受講の外国人などとともに、シェイクアウト訓練や消防署と連携した総合防災訓練を実施した。</p> <p>【コンプライアンス】 ○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> <p>【職員の労働条件・労働環境】 ○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> <p>【環境負荷の軽減】 ○施設の一部エアコンの省エネ型への更新やLED照明の一部導入、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。</p>				
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	3	6
	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			
		<p>(評価の理由)</p> <p>○施設や設備の経年劣化が進んでいるが、保守点検・整備を適切に実施し良好な管理を行った。 ○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、リストを更新し適正に管理した。</p>			

4. 総合評価

評価点合計	71.8	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、市民と一体となり事業を推進している。

・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組により、一日平均の来館者数が増加している(一日平均の来館者数723人、前年度比66人増)。

・SNS等の導入により、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ており、施設に対する市民の認知が進んでいる。また町内会・商店街をはじめとした施設周辺地域との連携が適切に行われている。

・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、利用者ニーズを踏まえ迅速・適正に対応し、経年劣化した設備を適切に補修等するなど施設の長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の取組を行っている。

・全体的に安定した施設管理運営を行っており、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すること。

・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ながら資産を効果的に活用し安定した収入の確保及び支出の削減に努めること。

・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、利用者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、更なる施設の認知度及び魅力の向上につなげること。

・駐車場有料化の検討に当たっては、市との連絡・調整を適宜行うこと。