

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29年度
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 公益財団法人川崎市国際交流協会 会長 平尾光司 川崎市中原区木月祇園町2番2号 構成員 株式会社東急コミュニティー 代表取締役 雑賀克英 東京都世田谷区用賀4丁目10番1号	評価者	交流推進担当課長
指定期間	平成28年4月1日～平成33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 344日</p> <p>(2) 来館者数 239,039人 (H28:232,180人、H27:249,406人、H26:225,963人) *前年度比 6,859人/3.0%増</p> <p>(3) 施設利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全体利用率 54.2% (H28:55.3%) ↓</li> <li>・ホール 75.6% (H28:71.9%) ↑</li> <li>・レクリエーションルーム 93.6% (H28:94.8%) ↓</li> <li>・会議室[1～7] 60.9% (H28:63.7%) ↓</li> <li>・茶室 35.0% (H28:34.8%) ↑</li> <li>・特別応接室 13.2% (H28:10.3%) ↑</li> <li>・レセプションルーム 60.2% (H28:63.5%) ↓</li> <li>・交流サロン 82.5% (H28:81.2%) ↑</li> <li>・料理室 19.5% (H28:20.8%) ↓</li> <li>・特別会議室 7.4% (H28:6.0%) ↑</li> </ul> <p>(4) 図書室利用者数 11,444人 (H28:11,550人、H27:13,454人、H26:12,335人) *前年度比 106人/0.9%減</p> <p>(5) 図書資料閲覧件数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 図書等2,165件 (H28:2,438件)</li> <li>② ビデオ・CD・DVD 92件 (H28:174件)</li> <li>③ パソコン378件 (H28:537件)</li> </ul> <p>2 講座等参加状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 日本語講座(午前コース61回、夜間コース35回) 特別講座(10回) 795人 (H28: 748人)</li> <li>(2) 日本語講座ボランティアフレッシュアップ 研修(1回)、登録事前研修(10回) 35人 (H28: 68人)</li> <li>(3) 国際文化理解講座(6回) 210人 (H28: 346人)</li> <li>(4) 外国語による国際理解講座(英語6回、韓国語1回、中国語2回) 301人 (H28: 212人)</li> <li>(5) 観光ボランティア通訳セミナー(4回) 111人 (H28: 102人)</li> <li>(6) 災害時通訳ボランティア整備セミナー(3回) 96人 (新規)</li> <li>(7) プロボノによるおもてなし英語講座 実践編(3回) 90人 (新規)</li> <li>(8) 多文化ソーシャルワーク入門講座(4回) 68人 (新規)</li> <li>(9) 日本語スピーチコンテスト 267人 (H28: 322人)</li> <li>(10) 多文化映画会 58人 (H28: 75人)</li> <li>(11) 魅惑の音楽紀行(世界の音楽会) 179人 (H28: 100人)</li> </ul> <p>3 外国人相談事業 1,731件 (H28:1,624件)</p>
収支実績	<p>1 収入 197,644,629円 (H28: 189,720,895円)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理料 162,576,000円 (H28:163,536,000円) ↓</li> <li>・センター利用料金収入 27,207,485円 (H28: 19,082,705円) ↑</li> <li>・事業収入 3,998,920円 (H28: 3,725,715円) ↑</li> <li>・その他収入 3,862,224円 (H28: 3,376,475円) ↑</li> </ul> <p>2 支出 193,066,659円 (H28: 183,471,536円)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報収集・提供事業 2,922,425円 (H28: 3,253,723円) ↑</li> <li>・広報出版事業 1,272,782円 (H28: 1,518,836円) ↓</li> <li>・研修事業 3,240,765円 (H28: 2,866,342円) ↑</li> <li>・国際交流促進事業 779,762円 (H28: 567,925円) ↑</li> <li>・外国人相談事業 380,698円 (H28: 378,160円) ↑</li> <li>・その他の事業 479,520円 (H28: 479,520円) ー</li> <li>・事業人件費 30,813,802円 (H28: 30,126,058円) ↑</li> <li>・センター管理費 151,261,373円 (H28:142,643,462円) ↑</li> <li>・自主事業 1,915,532円 (H28: 1,637,510円) ↑ ※自治体国際化協会から助成</li> </ul> <p>3 収支差額 4,577,970円 (H28: 6,249,359円)</p>

《平成29年度の新たな取組》

【情報収集・提供事業】

- センター開館記念日である10月12日に、「アート」をテーマとした「特別な日の・特別なツアー」を開催し、施設の紹介とともに、センターに収蔵してある絵画や世界の民芸品の解説を行った。
- 市民ミュージアムと連携し、姉妹・友好都市を紹介しているギャラリーの活性化を目的とした「外国人が見たニッポン～明治の日本人～展」を開催し、約300人が来場した。

【広報出版事業】

- 川崎市が提供を始めた「かわさきイベントアプリ」や協働・連携ポータルサイト「つながっどKAWASAKI」などを活用し、イベント情報などを積極的に発信した。

【研修事業】

- 東京2020オリンピック・パラリンピックに向けた取組として、「観光ボランティア通訳セミナー」の対象者を通訳経験者から英会話初級者に変更した。内容も案内ボランティアの心得や簡単な道案内について学ぶものにしたところ、外国人との交流などに興味のある多数の方々から参加希望があった。
- 災害時の通訳ボランティアの基本的な心構えや川崎市の現状等について学ぶ、「災害時通訳ボランティア整備セミナー」を新たに開催した。
- プロボノによる多文化共生社会推進事業として、近隣のモトスミ・プレーメン通り商店街と協力し、外国人観光客に対する商店街のおもてなし力を高め、魅力的な川崎をアピールできるように英語講座を開催した。

【国際交流促進事業】

- 既存の日本語講座に通えない外国人を対象にした「生活にほんごサロン」を引き続き開設するとともに、「生活にほんごサロンサポーター」を養成し、一人一人のニーズに合わせた、より生活に密着した日本語学習の場を提供した。

【その他の事業】

- 地域資源を活用した外国籍の子ども支援事業では、外国につながる子どもの学習支援サポーター養成研修、ブラッシュアップ講座等を開催した。また、外国につながる子どもの学習支援については延べ49回開催するとともに、自立支援として職場体験などの活動を行った。
- 茶室「木月庵」のPRと夜間利用を促進するために「ナイター寄席」を開催した。茶道団体の協力を得て抹茶体験と英語落語のコラボレーションとしたことにより、35名の募集枠に対し4倍を上回る応募があったとともに、ケーブルテレビなどにも取り上げられ大変好評であり、センターの新規利用者の増加にもつながった。

【施設運営及び維持管理業務】

- 外国人相談コーナー及び事務室天井灯のLED化を図り、電気料の削減と環境に配慮した施設づくりを継続して推進した。
- センターの正面玄関が分かりにくいとの利用者意見から、多言語化した誘導案内を庭園灯に表示し、来館者の利便性を向上させた。
- 屋外の安全面や利便性の向上を目的として、イベント広場等の屋外ベンチの設置場所の希望調査など、今後の施設整備に反映させるためのアンケートを実施した。(平成30年2月18日～3月17日 回答数100名)
- 駐車場有料化に伴い、利用者への説明・対応を随時行うとともに、毎日の売上金回収・集計、駐車場利用者データの集計などを実施した。
- 事務室の監視カメラモニターを改修し、利用者の安全確保と施設の管理機能の向上に努めた。
- 第7会議室(和室)の畳の表替え、障子の張り替えを行った。また、茶室は畳の表替えだけでなく、丈夫で冷暖房効果の高いプラスチック障子紙を使用した障子への張り替えや建具修繕、庭園整備を行い、利用環境を向上させた。
- 図書・資料室前は全面ガラスとなっているため、夏場の高温化対策、冬場の暖房効率化とともに、震災時の飛散防止効果を目的にガラス面に遮熱フィルムを貼り、利用者の利用環境と安全性を向上させた。
- 劣化していたレクリエーションルームのカーテン及び多目的広場のベンチを4台更新した。また、「屋外に座る場所がない」という利用者の意見から、アンケート結果を反映させたベンチ2台を新たに購入し、希望の多かったイベント広場の場所に設置した。
- 災害時、外国人市民への多言語支援に対応するため、FAX機能付き防災行政無線電話、災害時優先電話(回線混雑時に優先して発信できる。)を導入し、事務室に設置した。

サービス向上の取組

3. 評価

※ ○は継続項目、●は新規項目

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	8	4	6.4
		利用者満足度は高い水準となっているか			
		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	8	4	6.4
		当初の事業目的を達成することができたか			
	(評価の理由) <b>【利用者満足度】</b> 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 講座等利用者アンケート ○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・検討している。また、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、講座・事業の改善に努めている。 ○各事業・講座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87.0% (H28:84.1%) 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聴き取りを行い、日報を用いて職員間で情報共有を行っている。 ○利用者意見箱を、利用者の多い受付、図書・資料室、ホール前のホワイエに設置し、センター利用者からの意見を収集している。 ●施設利用者アンケート (100名回答) を実施し、屋外の環境に関する意見や「座る場所が少ない」という意見があったため、イベント広場のベンチ設置を行った。なお、外国籍の利用者からの回答を得るため、日本語講座受講生などを対象とした多言語でのアンケート準備を進めていたが実施に至らなかったことから、外国人の意見・要望を収集する機会を捉え、定期的に確認することが今後の課題である。 3 「川崎市国際交流センター活用推進検討委員会」による検討 ○「川崎市国際交流センター活用推進検討委員会」を2回開催し、利用率が低い茶室、料理室の改善に向けた取組状況について報告し、今後の取組計画を確認するなど、現状の把握と利用者の満足度向上に向けた検討を行った。 <b>【事業成果】</b> ○事業計画に基づき各種講座事業、イベント等を実施し、施設利用者を含め 239,039人の来館があった。川崎市国際交流センターは期日前投票所として利用されているため、市長選挙などが実施された10月には来館者が増加したが、前年度も同様に参議院議員選挙が実施されていることから、概ね同じ利用水準を維持している。また、前年度からの事業を継続的に実施するとともに、ボランティア養成事業で東京2020オリンピック・パラリンピックに向けニーズに応じた新たな講座を開催したり、国際交流拠点として必要な事業を実施したりするなど、市民の国際交流意識の向上に寄与した。				
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	6	4	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	6	4	4.8
		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) <b>【効率的・効果的な支出】</b> ○収支計画に基づき、適切に執行した。 ○電力自由化を活用して電力会社を選択するとともに、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空調管理等を適切に行い、電気、ガスの使用量を減少させ、光熱水費の抑制に継続的に努めている。 <b>【収入の確保】</b> ○集客性のある事業を企画し事業収入等の確保に努めたことや、日本語講座の受講生増などにより、事業収入は前年比7.3%の増となった。 ●駐車場の有料化に伴い、センター利用料金収入は前年度に比べ大幅に増加している。一方、施設利用率は減少しており、ホール、レセプションルーム、レクリエーションルームなどは高い利用率を維持しつつ、利用率が低い施設の利用率改善について引き続き検討する必要がある。 <b>【適切な金銭管理・会計手続】</b> ○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	適切な事業の実施	実施すべき事業内容が仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	20	3	12
		実施事業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			
		国際交流センターの設置目的等に基づき、特色ある取組が行われているか			
		新規利用者及びリピーター確保に向けた取組が行われているか			
	業務改善によるサービス向上	実施計画と実際の事業実施内容に「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	8	4	6.4
		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	8	3	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><b>【適切な事業の実施】</b>  ○毎月のセルフモニタリングにより、事業実績、業務の履行状況、苦情・事故への対応について確認し、恒常的に業務改善を図っている。  ○テレビ神奈川、かわさき市民放送への番組出演をはじめ、新聞、雑誌、タウン誌など多様な広報媒体を活用し、事業やイベント、施設のPRを積極的に行った。  ○市内小学校、中学校の学習の一環として施設見学や職業体験、職業インタビュー等を随時受入れ、センターの施設紹介及びPRに努めた。  ●情報ロビーや展示ロビーに国際交流の写真や絵画の展示を行い、来館者が気軽に世界各国の文化に触れられる空間づくりを行った。また、ギャラリーでの「外国人が見たニッポン～明治の日本人～展」や、センターの「アート」をテーマとした館内ツアーなど、様々な観点からセンターの魅力をアピールする企画を行った。  ●外国語による国際理解講座は、人気のある英語の講座を4回から6回に増やすとともに、多様なテーマで開催したことにより、参加者が増加した。(225名 H28:158名)  ●「観光ボランティア通訳セミナー」の対象者を通訳経験者から英会話初級者に変更した。内容も案内ボランティアの心得や簡単な道案内について学ぶものにしたところ、外国人との交流などに興味のある多数の方々からの参加希望があった。</p> <p><b>【業務改善によるサービス向上】</b>  ○センターの場所が最寄り駅から離れており分かりにくいことから、道標や多言語案内シールを活用し駅からセンターまでの誘導を行った。また、ホームページや事業チラシ裏面にもセンターまでの丁寧な案内図を掲載し、初めての方でも来館しやすい環境となるように整備した。  ○飲食場所・時間が限られることから、情報ロビーの椅子の増設など要望に応じて随時対応を図り、来館者の利便性を向上させた。  ●料理室の利便性向上のため、利用者が確認しやすい調理器具や食器の収納方法、チェックリストの作成など取組を進めた。</p> <p><b>【利用者の意見・要望への対応】</b>  ○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。一方、アンケートについては実施時期や内容について検討し、外国人市民を含めた幅広い利用者から意見を収集して、施設運営に活かす取組が必要である。  ○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。</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	5	3	3
	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	3	4	2.4
	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			
	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)	5	5	5
		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	5	3	3
	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><b>【適正な人員配置】</b> ○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><b>【連絡・連携体制】</b> ○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><b>【再委託管理】</b> ○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><b>【担当者のスキルアップ】</b> ○職員・講師ミーティングや相談員による相談報告のほか、「川崎市におけるDVの相談状況」など各種テーマを設定した内部研修(年3回開催)に加え、神奈川県立地球市民かながわプラザが開催する外国籍県民相談等に関する研修会(年5回開催)、全国公益法人協会、神奈川県総務局が開催する職員雇用や財務に関する事務研修等の外部研修へ適宜派遣するなどにより必要な情報の共有、業務知識の習得、担当者のスキルアップに努めた。また、外部専門研修などを履修し多文化共生マネージャーとして職員1名が認定された。</p> <p><b>【安全・安心への取組】</b> ○事故や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。 ○外国人市民向けの災害時連絡カードについて、区役所窓口などへ随時配架し、災害時に必要な情報の提供を行っている。 ○災害時に備え、アルファ米(600食)、乾パン(70食)、その他非常食(50食)、電池、携帯トイレ(800回分)等の防災用品の備蓄や、シュラフ、マット、家庭用ガスボンベが使用可能なガス発電機、目隠し用テント、トランシーバー、災害時の使用を想定したアンブ等の配置を行うなど、災害時の支援体制を強化している。 ○飲料水については、館内に5台の災害対応自動販売機を設置するとともに、ミネラルウォーター(2L1,860本)を備蓄している。 ○地元自治会や町会、講座受講の外国人(33人)などととも、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。併せて、消火器の使用や119番通報の体験コーナーや起震車の設置、多言語資料の配布などにより、訓練参加者や来館者の防災意識の啓発を行った。 ●事務室の監視カメラモニターの更新工事等を行い、施設利用者の安全を確保と施設の管理機能の向上に努めた。 ●災害時、外国人市民への多言語支援に対応するため、FAX機能付き防災行政無線電話、災害時優先電話(回線混雑時に優先して発信できる。)を導入し、事務室に設置した。</p> <p><b>【コンプライアンス】</b> ○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><b>【職員の労働条件・労働環境】</b> ○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><b>【環境負荷の軽減】</b> ○施設の一部エアコンの省エネ型への更新やLED照明の導入(事務室天井灯、図書・資料室天井灯、レセプションルームのシャンデリア、ダウンライト)を進めるとともに、太陽光発電による環境負荷低減設備を継続的に設置しており、エネルギー使用量の削減及び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来すことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	5	4	4
	駐車場管理業務	駐車場を安全・適正に管理・運営できているか			
	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	5	3	3
	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)					
<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・植栽管理を適正に執行し、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。 ●平成29年度から駐車場有料化を実施するに当たり、新たに機器の選定や看板の設置を行った。日々の料金管理、駐車場運営について適正に行うとともに、利用傾向の把握に努め、利用状況を定期的に報告した。</p>					

#### 4. その他加点

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他 加点	市の政策課題への取組	・東京2020オリンピック・パラリンピックに向けた「かわさきパラムーブメント」推進への取組が行われているか	5	3	3
	(評価の理由)	●前年度から継続的に開催している観光ボランティア通訳セミナーについて、対象者や内容など受講者のニーズを検討しながら進めたため、前年度以上の参加希望があった。 ●多文化共生社会を推進するための「多文化ソーシャルワーク入門講座」を、県の状況や他施設の活動などを盛り込み、広い視野を得られる内容として開催するなど、かわさきパラムーブメントの推進に寄与している。			

#### 5. 総合評価

評価点合計	73.8	評価ランク	B
-------	------	-------	---

注) ・評価点は105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)

#### 6. 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、市民と一体となって事業を推進している。

・無料施設(情報ロビー、展示ロビー、談話ロビー)や稼働率の低い施設(茶室等)を活用した各種展示やイベントの開催などにより、センターに対する市民の認知を高め、来館のきっかけとなる事業を実施している。

・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、前年度の収支に応じて、利用者ニーズを踏まえた迅速・適正な対応や、経年劣化した設備の適切な補修を行うなど、施設の長寿命化に積極的に協力している。

・駐車場有料化の初年度として、機器の設置、利用者への対応、管理運営などを着実かつ適切に行っている。

・緊急時における外国人市民支援のために、防災訓練の実施や防災用品の備蓄を行うなど、安全・安心への取組を適切に行っている。

・東京2020オリンピック・パラリンピックに向けた「かわさきパラムーブメント」など、市が推進する新たな政策課題も視野に入れた事業を新たに展開するなどの取組を行っている。

以上のことから、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。

#### 7. 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、今後も中長期的な視点を持って維持管理に努めること。

・情報収集・提供事業、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としての認知度を高めること。また、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。

・アンケート等については、実施時期や内容などについて検討を行い、特に外国人市民を含めた幅広い利用者から意見を収集するように実施すること。そして、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や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生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。また、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。

・利用者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拡充させ、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の実施により、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、また、それらへの対応について十分に検討し、また検討結果については利用者への公表を行うなど、事業や施設の運営管理に迅速かつ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、効果的な広報や利用方法の提示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を図ること。

・光熱水費の節減による差分、センター利用料金収入については、センターにおける事業、施設・設備の補修など、適切な執行を行うこと。

・駐車場の公正な利用の促進を図るための効果的な方策について検討し、実施すること。

・多文化共生及びパラムーブメントに関する事業については、外国人市民の主体的な参画を促進すること。