

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30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～令和3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 220,883人 (H29:239,039人、H28:232,180人、H27:249,406人) *前年度比 △18,156人/7.6%減</p> <p>(3) 施設利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体利用率 54.0% (H29:54.2%) ↓ ・ホール 72.4% (H29:75.6%) ↓ ・レクリエーションルーム 94.3% (H29:93.6%) ↑ ・会議室[1～7] 59.8% (H29:60.9%) ↓ ・茶室 32.8% (H29:35.0%) ↓ ・特別応接室 15.3% (H29:13.2%) ↑ ・レセプションルーム 58.3% (H29:60.2%) ↓ ・交流サロン 83.4% (H29:82.5%) ↑ ・料理室 23.5% (H29:19.5%) ↑ ・特別会議室 10.5% (H29:7.4%) ↑ <p>(4) 図書室利用者数 10,499人 (H29:11,444人) *前年度比 △945人/8.3%減</p> <p>(5) 図書資料閲覧件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 図書等2,832件 (H29:2,165件) ② ビデオ・CD・DVD 83件 (H29:92件) ③ パソコン396件 (H29:378件) <p>2 講座等参加状況</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 日本語講座(午前コース61回、夜間コース36回) 特別講座(9回) 782人 (H29: 795人) (2) 日本語講座ボランティアアップ研修(1回)、登録事前研修(10回) 33人 (H29: 35人) (3) 国際文化理解講座(6回) 107人 (H29: 210人) (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) 304人 (H29: 301人) (5) 観光ボランティア通訳セミナー(4回) 135人 (H29: 111人) (6) プロボノ多文化共生社会推進事業(14事業) 565人(新規) (7) 多文化ソーシャルワーク入門講座(4回) 29人 (H29: 68人) (8) 日本語スピーチコンテスト 363人 (H29: 267人) (9) 多文化映画会 62人 (H29: 58人) (10) 魅惑の音楽紀行(世界の音楽会) 115人 (H29: 179人) <p>3 外国人相談事業 1,558件 (H29:1,731件)</p>
収支実績	<p>1 収入 195,245,169円 (H29: 195,760,297円)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料 162,212,000円 (H29:162,576,000円) ↓ ・センター利用料金収入 27,032,510円 (H29: 27,207,485円) ↓ ・事業収入 4,160,920円 (H29: 3,998,920円) ↑ ・その他収入 1,839,739円 (H29: 1,977,892円) ↓ <p>2 支出 198,705,651円 (H29: 191,151,127円)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報収集・提供事業 3,409,311円 (H29: 2,922,425円) ↑ ・広報出版事業 2,204,327円 (H29: 1,272,782円) ↑ ・研修事業 3,601,705円 (H29: 3,240,765円) ↑ ・国際交流促進事業 960,247円 (H29: 779,762円) ↑ ・外国人相談事業 406,804円 (H29: 380,698円) ↑ ・その他の事業 1,157,283円 (H29: 479,520円) ↑ ・事業人件費 35,186,844円 (H29: 30,813,802円) ↑ ・センター管理費 151,779,130円 (H29:151,261,373円) ↑ <p>3 収支差額 ▲3,460,482円 (H29: 4,609,170円)</p>

《平成30年度の新たな取組》

【情報収集・提供事業】

●ギャラリーの活性化を目的として、川崎市市民ミュージアムと連携した企画展を2回（「イギリス人が見た、開国に至るまでのニッポン展」、
「ジャパン・パンチ〜日本の漫画の源泉展」）開催し、約180人が来場した。

【広報出版事業】

●ホームページ施設案内における多言語化を推進するため、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語表記を更新した。

●多言語ブログでは「ブログ歳時記」として他の広報媒体と重複しないテーマで月2回情報を発信した。

【講座・研修事業】

●東京2020オリンピック・パラリンピックに向け、「かわさきパラムーブメント」推進の一環として、ロサンゼルスオリンピックで金メダルを獲得した森末慎二氏を招へいし、国際理解講座を無料で開催した。参加者125名中、初めて国際交流センターに来場された方が45名と多く、新たな利用者層の拡充にもつなげることができた。

●「かわさきパラムーブメント」の動きに連動して、多文化ソーシャルワーク入門講座として「コミュニティ通訳セミナー」を開催し、タガログ語の通訳ボランティア養成を行った。

●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、昨年度に引き続き英会話初中級レベルを対象とした「観光ボランティア通訳セミナー」を開催し、うち1日は新たに高校生世代に特化した企画とした。

●プロボノによる多文化共生社会推進事業として、多文化活動連絡協議会と協力し、外国につながる子どもの学習支援サポーター養成研修、外国につながる子どもの学習支援サポーターブラッシュアップ研修などを開催した。

●平日の日本語講座に通えない外国人市民向けに、土日に学べる「生活にほんごサロン」を開設し、日本語を学ぶ機会とともにサポーターに日常的な困り事を相談できる場を提供した。さらに、安定的に運営できるようサポーター研修を外部講師を招き実施し、担い手の育成を図った。

サービス向上の取組

【施設運営及び維持管理業務】

●共用通路及びギャラリーケースの照明をLED化し、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。

●センターの安全面の向上を目的として、消防設備（防煙垂れ壁）、イベント広場（レセプションルーム側通路）インターロッキングなど、施設の補修工事を実施した。

●施設のバリアフリーを維持するため、受付前点字ブロックの改修工事を実施した。

●センターのアクセス向上を目的として、まちかど広場掲示板の整備及び道標パネルの更新を実施した。

●施設的环境整備として、レセプションルーム電動カーテン及びトイレの洗浄暖房便座の修理を実施した。

●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、2階の交流ロビーの窓ガラス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。

●利用者の利便性向上を目的として、図書・資料室の椅子の張替えを行ったほか、料理室の調理器具の整備、茶室の茶道具用品収納台の更新を行った。

●平成20年8月に設置した「市民共同おひさま発電所」が、設置から10周年にあたることから、地球温暖化対策問題の解決に取り組む市民団体「市民共同発電所プロジェクト」と共同して、記念イベントとして自然エネルギー活用をテーマとした映画「おだやかな革命」を上映し、地球温暖化対策に取り組むメッセージを発信した。

●災害時の避難誘導に備え、利用者の安全を確保するための防災用持出袋を職員数（20人）分整備し、防災訓練時に活用した。

●外国人市民の防災拠点として、新たにハラル対応の非常食（50食）を整備した。

3. 評価

※ ○は継続項目、●は新規項目
 ※評価点括弧内数値はH29年度評価点

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					
利用者満足度	(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、指定管理者選定評価委員会及び民間団体・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、相談や日本語学習等で来館された方を対象に外国人市民利用者アンケート調査を実施した。 1 外国人市民利用者を対象としたアンケート ●昨年9月以降の日本語講座受講者、今年1月以降の外国人相談窓口利用者を対象に、外国人市民利用者アンケートを実施した。実施にあたってはやさしい日本語のほか、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語の6言語のアンケートを用意し、114件の回答を得ることができた。 2 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。具体的には、日本語講座において特別講座の市内見学先を利用者アンケートの結果を踏まえて決定したほか、入門・初級クラスへの要望の高まりを把握し、次年度クラス編成に反映させた。また、スピーチコンテストでは、舞台の進行方法などについての意見を参考に手順を検討し、待ち時間を減らしてスムーズな展開に改善した。さらに、観光ボランティア通訳セミナーでは、学習を継続を望む声に対し、講座修了後、次年度に自主グループ活動が開始できるよう支援したほか、参加した高校生からの要望を受け、春休みこども英語教室のボランティアに参加する機会を設けた。 ○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88.1% (H29:87.0%) を占めており、満足度が高いことが実証されている。 3 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。 ●図書・資料の配架、利用環境等、利用者の要望の把握、業務改善のため、図書・資料室利用者アンケートを実施し、30件の回答を得た。アンケート結果から、資料の探しやすさについて「とても良い」「良い」が80%、LED化など室内環境について「とても良い」「良い」が93%、職員の対応について「とても良い」「良い」が90%と高水準を維持しており、改善の効果が表れている。 4 「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、引き続き利用率が低い茶室、料理室、特別会議室等について、状況を報告するとともに、今後の取組に向けて委員から意見を聴取するなど、利用環境及び利用率改善に向けた検討や課題の整理を行った。 【事業成果】 ○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 220,283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おり、昨年度は2日間実施されているが、概ねこれまでと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					
収支計画・実績	(評価の理由) 【効率的・効果的な支出】 ○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、光熱水費の抑制に継続的に努めている。 ●電力自由化やエネルギー使用量の節減努力による光熱水費の削減実績を反映した収支予算を組み、堅実な経営に努めている。 ●過去3年度(平成27～29年度)継続して指定管理事業において収益が発生していたことから、平成30年度は、ハード面ではインターロッキング補修工事等施設環境整備、ソフト面ではホームページ施設案内における多言語化推進(スペイン語、ポルトガル語、タガログ語)、ボランティア育成等研修事業拡充など、計画性を持って予算を上回る支出を行い、施設利用者への利益還元を努めた。 【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たことにより、事業収入は前年度比4.0%増の162千円の増収となった。 ○施設全体としての利用料金収入は、概ね前年度と同水準を維持することができた。 ○駐車場有料化による利用料金収入は、公正な利用の促進に努めた結果、導入初年度だった前年度に比べ617千円減少したが、安定した収入を確保できている。 ○他の貸室に比べ利用料金が高い特別会議室及び特別応接室について、ロケ地川崎推進事業の実施団体に積極的に働きかけるなどPRに努め、利用を増加させた上、その他の貸室についても安定した収入を確保した結果、貸館による利用料金収入について、前年度比442千円の増収を達成した。 【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	4	6.4	
		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>【適切な事業の実施】 ○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。 ○FMヨコハマ、かわさきFMへの番組出演をはじめ、新聞、雑誌、タウン紙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。また、川崎市やセンターの外国人市民施策、多文化共生施策等について、大学生や大学教授、研究者からのインタビュー、取材の受入れも行った。 ○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、ギャラリーの一区画を活用し、当センターの設置目的に適合したミニ展覧会を市民ミュージアムの協力を得て年2回開催するなど、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、引き続き2講座×3回(全6回)実施し、多様なテーマ、講師により開催したことにより、参加者が増加した。(235名 H29:225名) ○「観光ボランティア通訳セミナー」では、前年度、英会話初中級者を対象としたセミナーに定員を大きく上回る参加希望があったことから、今年度も引き続き同じテーマ(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)としたため、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。さらに新たな試みとして、高校生向けの企画を実施し、13名が参加した。 ○川崎にゆかりのある人材活用の一環として、留学生修学奨励金を受給している市内留学生について、センターを拠点とした留学生間のネットワーク化を進めた。</p> <p>【業務改善によるサービス向上】 ○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>【利用者の意見・要望への対応】 ○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、利用者意見箱に寄せられた意見、受付での要望聴取などの情報共有を図り、センター事業に活かしている。 ○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。 ●昨年9月以降の日本語講座受講者、今年1月以降の外国人相談窓口利用者を対象に、外国人市民利用者アンケートを実施した。実施にあたってはやさしい日本語のほか、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語の6言語のアンケートを用意し、114件の回答を得ることができた。アンケートの結果からは、税金や健康保険など区役所の手続き(21%)や、子育て(13%)、病院(15%)といった日常生活に直結した不安や悩みが多いことが分かった。一方、指定管理者が実施する事業にスタッフやボランティアとしての参加希望を尋ねたところ、約45%が「はい」と回答するなど、参画に積極的な意見が多いことも判明した。さらにアンケート集計結果の分析を進め、外国人市民の意見・要望等に対応した取組、事業実施を進める必要がある。 ●平成30年10月から約6ヶ月間にわたり、図書・資料室利用者アンケートを新たに実施し、30件の回答を得た。その結果を踏まえ、できる限り利用者のニーズや要望を活かし、新書や定期購読紙の配架等を進めている。</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) 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	5	5	5
	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>【適正な人員配置】 ○人員配置については、業務量増に伴い人員増を図るなど、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先との連絡調整を適切に行っている。</p> <p>【担当者のスキルアップ】 ○職員・講師ミーティングや相談員による相談報告のほか、在留資格や相談員の心のケアなどをテーマにした内部研修(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、必要な情報の共有や業務知識の習得、担当者のスキルアップに努めた。</p> <p>【安全・安心への取組】 ○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(670食)、乾パン(180食)、その他非常食(110食)、電池、携帯トイレ(900回分)等の防災用品の備蓄を増強し、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プ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(2L1,320本)を備蓄している。 ●緊急避難に備え、非常時持出袋を職員20人に配付し、防災の備えを強化した。 ○地元自治会や町会、日本語講座受講者(32人)とその家族、ボランティアとともに、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。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ている。 ○施設内の各所に設置した監視カメラを適切に運用し、施設利用者の安全の確保と施設の管理機能の向上に努めた。 ○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可能)により、災害時の外国人市民への多言語支援の対応に備えた。</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、共用通路、ギャラリケース)をさらに進めるとともに、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、適宜リストを更新し適正に管理した。 ○平成29年度から実施している駐車場有料化について、日々の料金管理や駐車場運営を適正に行うとともに、利用傾向の把握や公正な利用の促進に努め、定例会等において、利用状況を定例的に報告している。</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) <ul style="list-style-type: none"> ●東京2020オリンピック・パラリンピックを契機とした市民のボランティアへの関心が高まる中、平成28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、高校生世代を対象とした新たな企画を加えて実施した。 ●誰もが職業等を通じて社会参加できる環境を作り、多様な主体が地域づくりに貢献できることを目的とした「多文化ソーシャルワーク入門講座」について、需要に比し担い手が不足しているタガログ語通訳に着目し、「コミュニティ通訳養成講座（タガログ語）」として開催し、日常生活に役立つ身近な通訳ボランティアの養成をするなど、かわさきパラムーブメントの推進に寄与している。 ●多様性を尊重する社会をつくる子どもを育むまちになるように、プロボノによる多文化共生社会推進事業を実施し、年間を通じて外国につながる子どもたちに学習支援を行い、学習支援サポーター養成研修などを実施した。 			

5. 総合評価

評価点合計	75.4	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

<ul style="list-style-type: none"> ・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事業運営、施設管理・運営が適正になされている。 ・業務量増に伴い人員増を図るなど、適正な人員配置を行った。 ・光熱水費の抑制など経費削減に努めながら、過年度の収益について、施設利用者に還元するため、施設環境整備や事業拡充などに計画性を持って予算を上回る支出を行った。 ・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(ギャラリー、情報ロビー、展示ロビー、談話ロビー)を活用した企画や展示のほか、稼働率の低い貸室(茶室、特別会議室等)の利用促進に努めるなど、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、経年劣化した設備の適切な補修だけでなく、利用者ニーズを踏まえた迅速な対応を行うなど、施設の長寿命化に積極的に協力している。 ・駐車場有料化2年目となり、利用者への対応、管理運営などを着実かつ適切に行うとともに、駐車場の公正な利用の促進を図っている。 ・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充実させるなど、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取組を新たに行っている。 <p>以上のことから、全体的に安定した事業運営及び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課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。</p>

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> ・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25年目を迎え、施設・設備の経年劣化が進んでいることから、市が実施する施設長寿命化工事等と調整を図りながら、引き続き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。 ・「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、外国人市民委員の比率を定めること及び多様な市民ニーズの把握に努め、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。 ・アンケート等については、外国人市民を含め幅広い利用者から意見を収集するよう効果的に実施すること。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。 ・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。 ・センター利用料金収入だけでなく、光熱水費の削減による差額を、センターにおける事業、施設・設備の補修に活用するなど、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、平成30年度に実施した外国人市民利用者アンケートの結果を踏まえ、ニーズに合った事業を検討・企画するとともに、外国人市民の主体的な参画が図られるよう配慮し、実施すること。
