

# 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和7年7月22日

評価者：市民文化局民間活用事業者選定評価委員会

## 1. 業務概要

施設名	川崎市国際交流センター
所在地	川崎市中原区木月祇園町2番2号
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
業務の概要・目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国際交流センター事業の実施に関する業務</li> <li>・施設の運営及び維持管理に関する業務</li> </ul>
指定管理者	名称：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 構成員：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 代表者：代表団体 公益財団法人川崎市国際交流協会 会長 船山 範雄 住所：川崎市中原区木月祇園町2番2号 電話：044-435-7000
所管課	市民文化局市民生活部多文化共生推進課（内線：26811）

## 2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	評価項目	事業実施状況等																																							
1	市民や利用者に必要な量及び質のサービスを提供できたか。	<p>各事業仕様書に基づいて適正に事業が行われていると評価する。各事業の詳細は以下に記載する。</p> <p>（1）情報収集・提供事業</p> <p>事業計画書では、「ア 図書・資料室運営事業」、「イ ロビー等の運営」に関する事業を推進することが掲げられている。</p> <p><b>ア 図書・資料室の運営事業</b></p> <p>書籍、資料、新聞、専門誌、ビデオ、DVD など、国際交流関係図書等の充実を図り、利用者への情報提供を行った。新型コロナウイルス感染症拡大防止のため令和3年～4年度12月は営業時間を短縮したことや令和5年度に実施した空調及び昇降機改修工事による3カ月間の休館の影響もあり、図書室の利用者数平均は9,151人と前期利用者平均9,762人を下回ったが、令和6年度の利用者は新型コロナウイルス感染症拡大前の利用状況まで回復した。令和3年度から「読み聞かせタイム」の時間を限定して導入し、親子連れの利用者の利用促進につなげた。また、新聞・雑誌のほか、国際交流関係資料の充実を図ることで図書の閲覧者数は令和3年～6年平均は2,963件と前期閲覧者平均2,212件を上回った。</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">【情報収集・提供事業】</th> <th rowspan="2">H28～R2平均</th> <th colspan="4">第4期</th> <th rowspan="2">R3～R6平均</th> </tr> <tr> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> <th>R6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>図書・資料室利用者数(人)</td> <td style="text-align: center;">9,762</td> <td style="text-align: center;">7,776</td> <td style="text-align: center;">8,277</td> <td style="text-align: center;">9,124</td> <td style="text-align: center;">11,428</td> <td style="text-align: center;">9,151</td> </tr> <tr> <td>図書等資料閲覧件数</td> <td style="text-align: center;">2,212</td> <td style="text-align: center;">2,782</td> <td style="text-align: center;">3,069</td> <td style="text-align: center;">2,896</td> <td style="text-align: center;">3,106</td> <td style="text-align: center;">2,963</td> </tr> <tr> <td>ビデオ・CD・DVD(件)</td> <td style="text-align: center;">98</td> <td style="text-align: center;">134</td> <td style="text-align: center;">48</td> <td style="text-align: center;">32</td> <td style="text-align: center;">38</td> <td style="text-align: center;">63</td> </tr> <tr> <td>パソコン(件)</td> <td style="text-align: center;">349</td> <td style="text-align: center;">236</td> <td style="text-align: center;">316</td> <td style="text-align: center;">249</td> <td style="text-align: center;">635</td> <td style="text-align: center;">359</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>イ ロビー等の運営</b></p> <p>センターのエントランスロビー、情報ロビー、談話ロビー、ギャラリー、展示ロビー等を活用し、防災訓練など市民及び外国人市民への情報提供を行った。地域の団体と連携を強化し、川崎信用金庫と合同でかわさきジュニア文化賞の作品展等、各種イベント・特別展示展を開催した。</p>	【情報収集・提供事業】	H28～R2平均	第4期				R3～R6平均	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	図書・資料室利用者数(人)	9,762	7,776	8,277	9,124	11,428	9,151	図書等資料閲覧件数	2,212	2,782	3,069	2,896	3,106	2,963	ビデオ・CD・DVD(件)	98	134	48	32	38	63	パソコン(件)	349	236	316	249	635	359
【情報収集・提供事業】	H28～R2平均	第4期				R3～R6平均																																			
		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度																																				
図書・資料室利用者数(人)	9,762	7,776	8,277	9,124	11,428	9,151																																			
図書等資料閲覧件数	2,212	2,782	3,069	2,896	3,106	2,963																																			
ビデオ・CD・DVD(件)	98	134	48	32	38	63																																			
パソコン(件)	349	236	316	249	635	359																																			

(2) 広報出版事業

事業計画書では、情報提供事業として、「ア 国際交流センターだより等の発行」、「イ センターホームページの運営」、「ウ 各種メディアの活用」を推進することが掲げられている。

ア 国際交流センターだより等の発行

センターとして、より身近な施設として利用していただくため、センターの催し物や講座、施設、事業、国際交流活動についての情報を、年間 10 回、各 2700 部を発行し、公共施設の他、市内小中学校・高校や国際交流関係機関にも配布し、広く市民に提供した。

イ センターホームページの運営

市民及び外国人市民の国際交流に関し、施設情報・生活情報・川崎市の魅力発信など多様な情報を提供した。毎年、より見やすいホームページとなるよう検討を行い、順次ウェブ・アクセシビリティに適合するよう整備した。また令和 3 年度にはホームページのリニューアルを行い、見やすいレイアウト・デザインになるよう変更を行った。アクセス件数は空調及び昇降機改修工事の影響で一部事業を休止していた令和 5 年度以外は毎年件数を伸ばし、センターの周知を図れた。

【情報提供事業】	H28～R2平均	第4期				R3～R6平均
		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	
ホームページアクセス(件)	126,307	139,874	155,845	148,850	160,808	151,344

ウ 各種メディアの活用

ブログ、フェイスブック等の SNS やかわさき FM など各種メディアを活用し、写真等を掲載し、イベントや講座等の情報提供を行った。投稿する内容はやさしい日本語を用いて発信した。

(3) 講座・研修事業

事業計画書では、市民・外国人市民の学習支援として、「ア 日本語講座事業」、「イ 国際文化理解講座事業・国際理解講座事業」、「ウ ボランティア養成事業」を推進することが掲げられている。

【講座・研修事業:参加数】	H28～R2平均	第4期				R3～R6平均
		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	
日本語講座参加数(人)	751	651	684	664	860	715
国際文化理解講座参加数(人)	198	62	58	103	173	99
国際理解講座参加数(人)	236	187	182	231	192	198
ボランティア養成講座参加数(人)	429	455	327	114	212	277
日本語スピーチコンテスト参加数(人)	322	401	154	151	211	229
国際文化交流会参加数(人)	445	306	275	45	300	232

【講座・研修事業:満足度】	H28～R2平均	第4期				R3～R6平均
		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	
全体満足度(%)	88.5%	87.2%	93.2%	91.6%	95.9%	92.1%
国際文化理解講座満足度(%)	89.7%	81.5%	91.1%	87.40%	95.5%	88.9%
国際理解講座満足度(%)	88.3%	82.2%	91.2%	85.6%	93.0%	88.0%
ボランティア養成講座満足度(%)	88.0%	93.1%	93.8%	90.7%	96.1%	93.4%
日本語スピーチコンテスト満足度(%)	85.9%	91.7%	96.2%	96.3%	98.8%	95.8%
国際文化交流会満足度(%)	90.7%	87.5%	97.0%	98.2%		94.2%

ア 日本語講座事業

外国人市民等の日本語学習を支援するため、段階別クラス編成による少人数の日本語講座を通年にわたり開催している。新型コロナウイルス感染症拡大時や大規模工事期間中はオンラインを併用して学習の場を提供した。様々なニーズが求められるため、テキストを文部科学省の指針に沿ったものに変更する等内容を工夫し、質

の高い日本語講座を提供した。一時、新型コロナウイルス感染症拡大や空調及び昇降機改修工事によるオンライン開催の影響で人数が減少したが、令和6年度は増加する外国人市民に対して学習の場を提供することにより、受講者が増加した。

#### イ 国際文化理解講座事業・国際理解講座事業

地域社会の多文化共生を推進するため、国際理解講座として「外国語による国際理解講座」と国際文化理解講座として世界情勢や日本社会の現状について考える「グローバルセミナー」を開催し、外国語による文化や課題などの紹介を通して国際理解を深めた。参加者人数の平均は前期よりどちらも減少しているが、外国語による国際理解講座は空調及び昇降機改修工事期間中はオンラインで開催し受講者が231人と増えたほか、「グローバルセミナー」は令和6年度には映画上映を行う等集客に努めた。毎年、特色のある講座内容により、参加者の満足度はどちらの講座も平均90%を超えており、高い傾向である。

#### ウ ボランティア養成事業

国際相互理解の増進と多文化共生社会の実現を進める上で、観光ボランティア通訳セミナーや災害時通訳ボランティアセミナー、プロボノによる多文化共生社会推進セミナー等を実施し、ボランティアの育成・活動支援を積極的に行った。令和3年度及び4年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、令和5年度は空調及び昇降機改修工事の影響により一部講座が中止となったことで受講者数平均は前期429人から277人と減少したが、参加者の希望から対面で開催する等講座の手法を工夫することで満足度は平均93.4%と比較的高い傾向になった。

上記、(3)ア～ウの事業を推進した結果、それぞれ講座の満足度を比較的高い水準で維持することができた。

#### (4) 国際交流促進事業

事業計画書では、国際交流のための講座として、「ア 日本語スピーチコンテスト事業」、「イ 多文化共生事業」を推進することが掲げられている。

#### ア 日本語スピーチコンテスト事業

留学生や日本語講座の学習者、企業等の外国人研修生等を対象に、日本語によるスピーチコンテストを開催し、日本語と外国人との相互理解を深める機会をつくった。新型コロナウイルス感染症拡大時の影響により参加者数平均は前期322人から229人と減少しているがオンラインにて配信を行い、新型コロナウイルス感染症の影響が収束した後も継続して動画の後日配信を行い、講座の認知度の向上につなげた。また満足度の平均は前期85.9%から95.8%と10%近く上昇している。

#### イ 多文化共生事業

留学生と市民が交流の機会を設ける「留学生と交流する会」ではオンラインの併用など幅広い催し物を実施した結果、毎年多くの参加者が集った。また、仕事等の関係で日本語講座に通えない外国人市民と日本語学習支援者をマッチングさせた「生活にほんごサロン」を実施し、日本語学習と多文化理解の場の新たな創出につ

なげた。参加者平均は前期 445 人から 232 人と減少しているが、受講者の意見を講座内容に反映することで満足度は 94.2%と高い傾向である。

#### (5) 外国人相談事業

事業計画書では、「外国人相談事業」を推進することが掲げられている。

##### ア 外国人相談事業

外国人市民から日常生活などに関する相談を受け、情報提供と助言を行うとともに、必要に応じて関係機関・団体等への紹介を行った。オンラインでも相談を受け付け 11 言語による相談対応を行った。取組を進めた結果、相談件数について、前期指定期間の平均 1,902 件から令和 3 年度～6 年度平均で 3,076 件に増加した。職員の相談員研修の実施、外部研修会への参加等を行うことで、様々な相談に対応することができた。また、生活オリエンテーションを実施し、センター以外の場所でも相談活動を行うとともに周知を図った。

【外国人相談事業】	H28～R2平均	第4期				R3～R6平均
		R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	
外国人相談(件)	1,902	2,976	3,314	2,812	3,200	3,076

#### (6) その他事業

事業計画書では、「ア 東京オリンピック・パラリンピック関連事業」、「イ 国際交流センター設置目的に沿った事業」を推進することが掲げられている。

##### ア 東京オリンピック・パラリンピック関連事業

パラリンピックの競技であるボッチャによる多文化共生に関する事業を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により事業が中止となった。

##### イ 国際交流センター設置目的に沿った事業

地域資源を活用した外国籍の子ども支援のため、寺子屋先生養成講座を実施し、外国につながる子ども達の日本語や教科学習の場を開設した。また、茶室「木月庵」の利用拡大に向け、日本語講座の特別講座で茶道体験を茶室で実施するほか、「木月庵を大切に作る会」との連携事業を関連団体と連携して実施している。

また、近隣地域団体や外国人市民を構成委員にした「川崎市国際交流センター利用推進検討委員会」の設置・開催や「外国人市民アンケート」を実施し、センターの活動や利用の促進に反映させている。

玄関前広場を無料で市民団体等に貸し出すことで地域の住民が集う場を創出するなど、センターの周知だけでなくコミュニティの拠点となるよう事業を推進している。

#### (7) 施設運営及び維持管理業務

事業計画書では、「ア センターの管理・運営」、「イ 施設整備」を実施することが掲げられている。

##### ア センターの管理・運営

施設の運営及び維持管理を円滑に行うため、各施設の管理・補修、駐車場管理、施設保守点検業務、清掃業務などを行い、適正な管理・運営を行っている。

##### イ 施設整備

		<p>効率的な施設運営・維持管理により経費を縮減した。特に、必要とされているバリアフリー化を推進し、点字ブロックの設置など必要な工事を行い全ての利用者に配慮した施設運営を行っている。</p>
2	<p>当初の事業目的を達成することができたか。</p>	<p>事業計画については、上記2-1で記載したとおり、仕様書で定める業務を着実にを行い、国際交流センターの設置目的である「市民の国際理解を増進するとともに、国際的な文化交流及び市民交流を促進することにより相互理解を深め、もって市民の文化の向上及び国際友好親善の発展に寄与する」に貢献し、多文化共生社会の実現に向けた取組を推進した。</p> <p>収支状況については、施設運営においては物価高騰による影響もあるが、必要な対策を適切に実施した。また、指定管理者が公益財団法人のため、余剰金が生じた際には翌年度以降のホールホワイエカーペットタイル補修など施設の整備費等に充て、利用者のサービス向上につなげた。</p>
3	<p>特に安全・安心の面で問題はなかったか。</p>	<p>AED の設置など不測の事態に備えた安全確保のための整備を積極的に実施している。過去に大きな事故はなく、館内での軽度の事故には迅速・適切に対応できており、市・警察等の行政との連携も適宜行われている。</p> <p>災害時への対応については、災害時多言語支援センターの設置を仕様書に記載しており、市と連携しながら訓練を実施した。</p> <p>毎年防災訓練を実施し、外国人市民、日本語講座受講生、町会等の地域住民との情報共有や地域連携を適切に行い、地域の拠点としての役割を果たした。</p> <p>以上のことから、安全・安心な施設運営を行った。</p>
4	<p>更なるサービス向上のために、どういった課題や改善策があるか。</p>	<p>利用者のニーズ把握のため、近隣地域団体や外国人市民から直接意見を聞く場を設けるほか、施設利用者等へのアンケートのさらなる充実が求められる。また、時代に即した広報手段の検討が求められる。</p> <p>アンケートは事業の内容に応じて設問内容を決めるようにするほか、利用者の意見からどのようなニーズがあるのか精査していく必要がある。また、広報媒体も紙媒体だけでなく電子や SNS 等多岐に渡っており、多くの市民の目につく広報を展開する必要がある。また、外国人市民の増加を踏まえた事業を更に推進していく必要がある。</p> <p>築31年を経過している施設であるため、今後も継続的かつ計画的に修繕していく必要があり、次期指定期間ではホールの特定天井対策工事のため一部施設の休館を予定している。修繕計画を作成のうえ市と役割分担をしながら施設運営の安定度を高め、さらに利用者満足度を向上させていく必要がある。</p>

### 3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果
1	<p>所管課による適切なマネジメントは行われたか。</p>	<p>所管課と指定管理者で開催する定例会は四半期ごとの開催だったところ毎月実施した。報告書やモニタリングシート等を活用しながら、指定管理業務の進捗状況や運営課題を把握し、改善のための意見交換と指導を行った。また、定例会は現地で実施し必要に応じて現地確認等を実施し、適切なマネジメントを行った。</p> <p>所管課より、指定管理者に対し、苦情や事故があった場合には迅速に対応するとともに報告・相談するよう指導を行い、適切な対応が取られた。</p>
2	<p>制度活用による効果はあったか。</p>	<p>サービス面については、利用実績の状況等により、指定管理者が持つ高度な専門知識と業務実績に関するノウハウを活かした外国人相談事業等の事業展開が行われた。来館者数は新型コロナウイルス感染症拡大や空調及び昇降機改修工事による休館の影響を受けつつも、令和6年度は176,127人と制度導入前の157,005人よりも</p>

		<p>19,122人増加している。市の支出額についても、制度導入前の平成17年度は国際交流センターの事業費が国際交流協会補助金に含まれ区別がつかないため、令和3年度から6年度の国際交流協会補助金と指定管理料の合計額の平均と制度導入前の国際交流協会補助金と委託料を比較したところ、制度導入前より約16,300千円下回っている。制度導入以降多文化共生総合相談ワンストップセンターの設置等の事業の拡充に加え、人件費や物価が上昇している中でも、市の支出額は減少している。以上のことから限られた財源のなか経費を縮減しつつ、市民ニーズに合った良好な施設運営・事業実施を実現しており、本制度活用の効果があったと認められる。</p> <p>【来館者推移(単位:人)】</p> <table border="1" data-bbox="515 499 1353 604"> <thead> <tr> <th rowspan="2">制度導入前(H17)</th> <th colspan="4">第4期</th> <th rowspan="2">第4期平均</th> </tr> <tr> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> <th>R6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>157,005</td> <td>135,157</td> <td>162,567</td> <td>150,020</td> <td>176,127</td> <td>155,968</td> </tr> </tbody> </table> <p>【市の支出額推移(単位:円)】</p> <table border="1" data-bbox="515 645 1441 779"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th rowspan="2">制度導入前(H17)</th> <th colspan="4">第4期</th> <th rowspan="2">R3~6平均額</th> </tr> <tr> <th>R3</th> <th>R4</th> <th>R5</th> <th>R6</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>国際交流協会補助金</td> <td>72,412,000</td> <td>24,571,000</td> <td>23,391,000</td> <td>22,715,000</td> <td>28,172,000</td> <td>24,712,250</td> </tr> <tr> <td>委託料・指定管理料</td> <td>161,406,000</td> <td>195,441,000</td> <td>192,005,000</td> <td>191,735,000</td> <td>191,735,000</td> <td>192,729,000</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>233,818,000</td> <td>220,012,000</td> <td>215,396,000</td> <td>214,450,000</td> <td>219,907,000</td> <td>217,441,250</td> </tr> </tbody> </table>	制度導入前(H17)	第4期				第4期平均	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度	157,005	135,157	162,567	150,020	176,127	155,968		制度導入前(H17)	第4期				R3~6平均額	R3	R4	R5	R6	国際交流協会補助金	72,412,000	24,571,000	23,391,000	22,715,000	28,172,000	24,712,250	委託料・指定管理料	161,406,000	195,441,000	192,005,000	191,735,000	191,735,000	192,729,000	合計	233,818,000	220,012,000	215,396,000	214,450,000	219,907,000	217,441,250
制度導入前(H17)	第4期				第4期平均																																													
	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度																																														
157,005	135,157	162,567	150,020	176,127	155,968																																													
	制度導入前(H17)	第4期				R3~6平均額																																												
		R3	R4	R5	R6																																													
国際交流協会補助金	72,412,000	24,571,000	23,391,000	22,715,000	28,172,000	24,712,250																																												
委託料・指定管理料	161,406,000	195,441,000	192,005,000	191,735,000	191,735,000	192,729,000																																												
合計	233,818,000	220,012,000	215,396,000	214,450,000	219,907,000	217,441,250																																												
3	<p>当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか</p>	<p>指定管理第5期の業務範囲については引き続き施設運営・維持管理とセンターの設置目的に合致する事業の実施とする。</p> <p>センター事業については、国際交流の活動拠点としての事業実施に加え、多文化共生社会の実現に向けた取組をさらに充実させ、多文化共生と国際交流の拠点としての機能を拡充する必要がある。</p> <p>多文化共生総合相談ワンストップセンターによる相談機能を継続するとともに、さらなる相談機能の充実のため令和6年に開設したかわさき多文化共生プラザとの連携をさらに推進していく必要がある。</p> <p>築31年を経過し、施設等の老朽化が進行しているため、今後の対応を含めて適宜適切な修繕・工事を行っていく必要がある。ホールでは特定天井対策工事を予定しており、該当施設の休館が予定しているが、市が今後行う必要とされる個別の修繕に対して指定管理者と市が連携しながら運営していく必要がある。</p>																																																
4	<p>指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか</p>	<p>指定管理者制度以外の制度を活用する場合、自治体による運営があるが、国際交流及び施設管理に関する専門的知見を持った人材を一定数確保することは難しい。また、業務委託による管理については、単年度ごとの業務委託となり、中期的な視点を持った管理・運営ができない。</p> <p>指定管理者制度による運営では、同一の指定管理者が一定期間継続して中・長期的な計画に基づき事業実施と施設管理を担うことにより、安定かつ柔軟な運営、経費削減が実証されている。また、民間のノウハウを活用することにより、より効率的・効果的な運営が期待できる。</p> <p>以上から、今後も指定管理者制度を活用した施設運営が適当である。</p>																																																

#### 4. 今後の事業運営方針について

- 国際交流活動の拠点として、市民レベルの国際交流を継続的に推進するとともに、「川崎市多文化共生社会推進指針」を踏まえた、外国人市民のための学習機会の提供や情報提供の充実、社会参加の促進、外国につながる子ども・若者に関わる諸問題への対応の充実など、多文化共生社会の実現に向けた事業をさらに展開する必要がある。外国人市民の増加や多様化等といった社会的な状況の変化、出入国管理及び難民認定法改正や外国人労働者の受け入れなど国の動向等にも対応した事業展開が求められる。

- 引き続き、物価や人件費の上昇が見込まれる中、持続可能な指定管理者事業を行っていく必要があるため、適正な指定管理料の設定に努めるとともに、業務の質を維持しながら、予算の有効活用と一層の経費の縮減に取り組む必要がある。また、施設の利用の促進や効果的な活用などにより、安定した収入確保を行っていく。
- 指定管理者・市による事業のモニタリングを実施するほか、実施結果の検証を推進するため、アンケートの活用を十分行っていく必要がある。利用者の声を踏まえながら引き続き指定管理者・市が密接に連携しながら施設運営を行っていく。
- 相談機能の強化を図るため、令和6年度に開設した多文化共生プラザとの連携を進めていく。
- 施設の開館から31年を経過し、今後の修繕箇所が増加することが予想されるため、より高い安全管理が求められる。資産マネジメントの取組を踏まえ、市及び指定管理者が連携して、計画的な修繕を実施し、施設の安全性向上と長寿命化を進める。
- 国際交流・多文化共生の拠点としてだけでなく幅広く市民に親しまれる地域の拠点としての役割も担っていく。