

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	令和元年度
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 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	多文化共生推進課長
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多文化共生推進課

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 221,300人 (H30:220,883人、H29:239,039人、H28:232,180人、H27:249,406人) *前年度比 417人/0.2%増</p> <p>(3) 施設利用状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体利用率 48.5% (H30:54.0%) ↓ ・ホール 72.8% (H30:72.4%) ↑ ・レクリエーションルーム 92.9% (H30:94.3%) ↓ ・会議室[1～7] 56.2% (H30:59.8%) ↓ ・茶室 27.3% (H30:32.8%) ↓ ・特別応接室 14.3% (H30:15.3%) ↓ ・レセプションルーム 58.5% (H30:58.3%) ↑ ・交流サロン 84.6% (H30:83.4%) ↑ ・料理室 24.2% (H30:23.5%) ↑ ・特別会議室 5.3% (H30:10.5%) ↓ <p>(4) 図書室利用者数 9,889人 (H30:10,499人) *前年度比 △610人/5.8%減</p> <p>(5) 図書資料閲覧件数</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 図書等2,296件 (H30:2,832件) ② ビデオ・CD・DVD 80件 (H30:83件) ③ パソコン332件 (H30:396件) <p>2 講座等参加状況</p> <p>(1) 日本語講座(午前コース57回、夜間コース35回) 特別講座(7回) 882人 (H30: 782人)</p> <p>(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) 39人 (H30: 33人)</p> <p>(3) 国際文化理解講座(グローバルセミナー1回、国際文化理解講座3回) 220人 (H30: 107人)</p> <p>(4) 外国語による国際理解講座(英語5回、韓国語1回、中国語1回) 198人 (H30: 304人)</p> <p>(5) 観光ボランティア通訳セミナー(3回) 110人 (H30: 135人)</p> <p>(6) 災害時通訳ボランティアセミナー(2回) 27人(新規)</p> <p>(7) プロボノによる多文化共生社会推進事業(8事業) 455人(H30: 565人)</p> <p>(8) 日本語スピーチコンテスト 291人(H30: 363人)</p> <p>(9) 多文化映画会 108人(H30: 62人)</p> <p>(10) 魅惑の音楽紀行(世界の音楽会) 228人(H30: 115人)</p> <p>※1及び2について、10月の台風19号の影響や年度末の新型コロナウイルス感染症の影響により、各施設の利用者減の要因にもなった。</p> <p>3 外国人相談事業 1,702件 (H30:1,558件)</p>
収支実績	<p>1 収入 210,187,520円 (H30: 195,245,169円)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理料 177,831,415円 (H30:162,212,000円) ↑ ・センター利用料金収入 26,381,595円 (H30: 27,032,510円) ↓ ・事業収入 3,590,608円 (H30: 4,160,920円) ↓ ・その他収入 2,383,902円 (H30: 1,839,739円) ↑ <p>2 支出 213,533,533円 (H30: 198,705,651円)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報収集・提供事業 3,122,876円 (H30: 3,409,311円) ↓ ・広報出版事業 1,303,283円 (H30: 2,204,327円) ↓ ・研修事業 3,081,106円 (H30: 3,601,705円) ↓ ・国際交流促進事業 1,304,592円 (H30: 960,247円) ↑ ・外国人相談事業 21,330,776円 (H30: 406,804円) ↑ ・その他の事業 780,819円 (H30: 1,157,283円) ↓ ・事業人件費 25,388,998円 (H30: 35,186,844円) ・センター管理費 157,221,083円 (H30:151,779,130円) ↑ <p>3 収支差額 ▲3,346,013円 (H30: ▲3,460,482円)</p>

サービス向上の取組	<p>【情報収集・提供事業】 ○図書・資料室、情報ロビーの運営においては、計9,889人が利用した。 ●ロビー、ギャラリー等の運営においては、情報ロビー・展示ロビー・談話ロビー・インターネットコーナー等を活用し、市民及び外国人への情報提供を行った。また、地域との連携として、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、市民ミュージアムと連携した企画展「ポスター・雑誌・資料で見る1964TOKYOオリンピック展～そして2020オリンピック・パラリンピック」及び、夏休み特別企画「パラリンピック競技種目ポッチャを体験しよう」を開催し、計120人程が来場した。</p> <p>【広報出版事業】 ○国際交流センターだよりを年10回（5,000部/回）発行し、センターでの催し物や講座、施設情報をニューズレター形式で発信した。 ○かわさき国際交流センターニュース「SIGNAL」（シグナル）を年4回（5,500部/回）発行し、国際交流活動、ボランティア活動などを紹介し、国際交流について広く市民に情報を提供した。 ●センターホームページを魅力的で見やすいものになるよう、ウェブアクセシビリティに適合した記載・記述になるよう変更し、トップページのレイアウトを多言語化し整備したことで、アクセス件数の向上につながった。</p> <p>【講座・研修事業】 ○日本語講座についてはニーズが高く、午前クラス（年61回）及び夜間クラス（年36回）開催し、計364人が受講した。しかし、3学期は新型コロナウイルスの影響があり、欠席者が増え受講者が減少した。 ○国際交流理解のための講座について、センター開設25周年記念事業の一環としてグローバルセミナーを開催し、155人が参加した。国際文化理解講座は、日本・メコン交流10周年としてタイ舞踏などをテーマに計3回開催し、65が参加した。また、外国語による国際理解講座（英語・韓国語・中国語）は計7回開催し、計198人が参加した。 ●ボランティア養成事業について、観光ボランティア通訳セミナーを計3回開催110人が参加した。また、川崎の外国人市民と外国人観光客に対して、災害時に通訳ボランティアが支援するための心構えや川崎の現状等について学ぶための、「災害時通訳ボランティアセミナー」を開催し、27人が参加し、災害時通訳ボランティアの養成を行った。別途、災害時多言語支援センター設置訓練を開催し、地元関係団体と連携したロールプレイングを実施した。</p> <p>【国際交流促進事業】 ○日本語によるスピーチコンテストを開催、計206人が来場者し、日本人と外国人との相互理解を深め、交流を促進することができた。</p> <p>【外国人相談事業】 ●7月に、多文化共生総合相談ワンストップセンターを開設し、新たに4言語を加え専用ダイヤル・トリオフオンやタブレットを導入して、相談機能を拡充し、年間1,702件の相談に対応した。</p> <p>【施設運営及び維持管理業務】 ○施設利用受付・案内業務について、来館される外国人市民等にも対応し、利用者に快適なサービスを提供した。 ○国際交流センター活用推進検討委員会を開催し、多文化共生総合ワンストップセンターの情報共有・意見交換を行った。また、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に関する情報交換を行った。 ●レセプションルームにフリーWi-Fiを設置し、利用者へサービスを提供した。 ●多文化共生総合相談ワンストップセンターの開設に伴い、ベトナム語、タイ語、インドネシア語、ネパール語の4言語を含む外国語併記または外国語の図書・資料の充実を図り、看板及び案内表示の設置、相談コーナーの整備を行った。 ●談話ロビー、情報ロビーダウンライト19箇所の照明を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、ギャラリーホール側ガラス扉、ホール移動観覧席、膨張水槽、正面入り口側自動ドアなど、施設の補修工事を実施した。</p>
-----------	--

3. 評価

※ ○は継続項目、●は新規項目
 ※評価点括弧内数値はH30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	2 (H30 4)	3.2	
		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	3 (H30 4)	4.8	
		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、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」における指摘・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 ●日本語講座受講者、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。これまで、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言語に5言語を加え計11言語のアンケートを用意し、計61件の回答を得ることができた。 ●アンケート結果から、税金や健康保険など区役所の手続き(15%)、ビザ(12%)、病院(10%)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。アンケートから把握できた外国人利用者の要望や傾向を踏まえた取組がさらに必要であることが判明した。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照会したところ、約62%が「はい」と回答するなど、参画に積極的な意見が多いことから、意見・要望に対応した取組を進める必要があることが分かった。 ●語学講座のアンケートに「フランス語」の語学講座を希望するものがあつたため、フランス語の講座を開設した。 ●外国人市民利用者アンケートを実施したが、数を集めることができず、外国人市民のニーズを把握することができなかった。さらに分析も進んでいないことから、今後は取組を推進していく必要がある。 2 講座等利用者アンケート ○講座・事業に係るアンケートを実施し、計811件の回答を得た。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。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結果を踏まえ決定したほか、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、日本語講座ボランティアブラッシュアップ特別講座のアンケートでは、82%の方から満足だったという結果が得られた。また、日本語スピーチコンテストでは、川崎市内の大学や専門学校の留学生や日本語講座の学習者及び企業等の外国人研修生等を対象に行い、参加者からは日本と他国の違いを知る機会良い機会との意見もあり相互理解を深められ、アンケートでは、87%の方から満足だったという結果が得られた。さらに、観光ボランティア通訳セミナーでは、初中級レベルの英語力で、外国人を案内・交流したいと考えている人材を対象に研修を開催し、訪日外国人についてや川崎でのおもてなしポイントを学ぶ機会を設け、アンケートでは、78%の方から満足だったという結果が得られた。 ○各事業・講座後に実施したアンケート結果によると、「大いに満足」・「満足」が計91.7% (H30:88.1%) 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たものの7件しか回答が得られなかった。また、新着図書の配架方法を表紙出しの図書を増やすことで、目に触れやすくすると同時に新しい図書が入る楽しみを感じられるようにした。室内環境では、空調管理について入室者にあわせてこまめに調整し対応した。 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開催し、外国人窓口相談(多文化共生総合相談ワンストップセンター)の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 221,300人の来館があつた。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講し、さらに国際交流拠点として必要な事業を実施するなど、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 (H30 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		収入の確保	計画通りの収入が得られているか	6	3 (H30 4)	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		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 (H30 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、適切に執行した。 ○電力自由化を活用し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、光熱水費の抑制を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。 ●ハード面では屋上膨張水槽等補修工事、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、ボランティア育成等研修事業拡充など、計画的に支出し、施設利用者への利益還元に努めた。 【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が、昨年度に比べ減少した。 ○駐車場有料化によるセンター利用料金収入は、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減少したが、安定した収入を確保できている。 ○施設の全体利用率が前年度に比べやや減少しているものの、レセプションルーム、レクリエーションルーム、交流サロンなどは高い利用率を維持しており、計画通りの収入は得られている。 ○特別会議室及び特別応接室について、他の貸室に比べて利用率が低い。 ○10月の台風19号や年度末の新型コロナウイルス感染症の影響から、各施設の利用者減により収入が減少した。 【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 (H30 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切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	2 (H30 4)	3.2
		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			
	利用者の意見・要望への対応	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか	8	4 (H30 4)	6.4
		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			
		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					
<p>(評価の理由)</p> <p>【適切な事業の実施】</p> <p>○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。</p> <p>○かわさきFMにてスポンサーとなっている番組への日本語講座受講生等が出演し、自国での経験や外国の新しい情報を発信した。また、情報誌「暮らしの窓」を定期的に発行し、幸区、中原区、高津区及び宮前区のマンション217カ所、計12,951戸へ配布し、事業やイベント、施設のPRを積極的に行うことにより、実施事業への利用促進を図った。</p> <p>○ホームページやFacebookを活用し、利用者への情報提供を適時に行うために6,787回更新を行った。(H30年度6,749回) また、川崎市の魅力発信ページとして「外国人あるいは外国出身シェフのいるお店」を増やし、アクセス数がH30年度132,404件からR1年度148,973件に増加した。</p> <p>○国際文化理解講座及び外国語による国際理解講座を合計11回開催し、418人が参加した。開催する都度アンケート集計を行い、語学力の向上や諸外国の文化への理解度が深まった等の満足度の高い意見が寄せられた。特に外国語による国際理解講座では、受付や歯科医を外国人留学生に担当してもらい、参加者との交流を図った。</p> <p>○川崎にゆかりのある人材活用の一環として、川崎市内の大学や専門学校の留学生、日本語講座の学習者及び企業等の外国人研修生等を対象に、日本語スピーチコンテストを実施し、合計206人が来場した。(H30: 251人) このうち85名が交流会に参加し、国際的な文化交流及び市民交流を促進し相互理解を深めるとともに、センターを拠点とした留学生間のネットワーク化を促進した。</p> <p>●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。特に令和元年度については、10月の台風第19号による浸水被害を受けた市民ミュージアムの復興応援のため、中原図書館と協力し、「特別展〜川崎市にまつわる鉄道展」を開催することにより、新規来館者を含めた約2,500人が来場した。</p> <p>●予定していたナイター席席について、新型コロナウイルス感染拡大防止のために中止し、実施には至らなかった。このため、令和元年度の利用率は27.3%(H30年度32.8%、H29年度35.0%)だったが、それ以前については「木月庵を大切にする会」を茶室にて開催し、約200人の参加者があった。また、市内小学生児童や近隣の外国人留学生を対象にした、茶道体験を行い、積極的にPRを行った。</p> <p>●図書室においては、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、令和2年2月29日から年度終了まで利用を中止したことも影響し、令和元年度は9,889名だった。(H30年度10,499人、H29年度11,444人)。</p> <p>●新型コロナウイルス感染症として、安全・安心に施設を利用していただくよう適切な対策を講じた。</p> <p>●地域資源を活用した外国籍の子ども支援のための、外国につながる子どものための寺子屋先生養成講座を計6回実施し、寺子屋事業の推進に寄与した。</p> <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <p>●図書・資料室について (H30年度10,499人、H29年度11,444人) は利用促進について実施計画に掲げており、上半期である平成31年4月から令和元年9月までの間、図書・資料室の利用者アンケートを実施したものの、7件しか得ることができなかったことから、ニーズを把握することができず、利用者意見を反映するに至らなかった。</p> <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <p>○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。</p> <p>○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> <p>○国際交流センターに来館する外国人市民利用者を対象に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、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語及びネパール語の計11言語のアンケートを用意し、61件の回答を得ることができた。アンケートの結果からは、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62%が「はい」と回答するなど、参画に積極的な意見が多いことが判明した。また、どんなイベントに興味があるかについては、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。</p> <p>○平成31年4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実施し、7件 (H30年度30件) の回答を得た。リピーターが多い中、アンケート用紙は図書・資料室内設置するほか、利用者へ職員が直接声掛けを行い、アンケート収集に努めた。その結果を踏まえ、利用者のニーズに沿った新書や定期購読紙の配架等を進めた。新着図書の配架方法を表紙出しの図書を増やすことで、目に触れやすくなると同時に新しい図書が入る楽しみが感じられるようにした。室内利用に関する掲示を伝わりやすくするため、コピー機の説明などの補足や変更を行った。室内環境では、空調管理について入室者にあわせてこまめに調整し対応した。</p> <p>●外国人市民・来館者を交えた防災訓練を実施した際には、多言語にてアンケートを集約し、災害対策の一助とした。</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		2	
	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	5		2
	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		(H30 3)	
	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 (H30 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	5	3 (H30 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	5	3 (H30 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			
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 (H30 3)	1.8	
	(評価の理由)				
	<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】 ○再委託先において被雇用者とのトラブルが発生し、人的管理が不十分であった。</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。また、自主的・自律的な管理運営能力及び専門性向上のための研修として、職員の業務・階層に応じた研修に積極的に参加し、職員間での共有化を図った。</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(2L1,320本)を備蓄している。 ●AEDをエントランスに設置している。 ○緊急避難に備え、非常時用持出袋を職員20人に配付し、防災の備えを強化した。 ○外国人市民、来館者を交えた防災訓練の実施、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。</p> <p>○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。全職員がコンプライアンス遵守に対し高い意識を持ち、コンプライアンスに反する事案発生を防止するため、定期的な組織内ミーティングをはじめ、情報の共有・可視化を図った。</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		2	
	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	5		2
	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		(H30 4)	
	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		3	
	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	5		3
	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		(H30 3)	
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>●中央監視室で一括モニター監視されているカメラとは別系統として設置されていたカメラ(1台)が、故障していたことが5月に判明し9月に交換した。故障の発生時期が不明であり、監視カメラの管理が不十分であった。</p> <p>○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、利用状況を定期的に報告している。</p> <p>○各種記録類は適切に整備・保管されている。</p> <p>○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。また、台風19号の影響により、センター敷地内で1本倒木があった際は、早急に除去した。倒木による被害はなかった。また、同台風による雨漏りが発生したが、施設内の点検を行い、対応した。</p> <p>○設備備品について、適宜リストを更新し適正に管理した。</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 (H30 3)	3
	(評価の理由)	●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。			

5. 総合評価

評価点合計	61.2	評価ランク	C
-------	------	-------	---

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。 ・令和元年度の来館者数221,300人は、昨年度と比較し利用者増になっており、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。 ・利用者アンケートにつき、必ずしも充実した数を集められていなかった。また、分析が進んでいない部分があった。 ・多文化共生総合相談ワンストップセンターが7月から開設したことから整備・人員に係る運営費が増となっているが、相談業務の拡充はサービスの向上につながった。 ・施設・設備の維持補修については、光熱水費の縮小による経費削減に努めた。また、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。 ・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。 ・駐車場有料化3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。 ・業務管理については、一部監視カメラの管理が不十分なところがあった。 ・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、市が推進する取組と連携して参画している。 <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"> ・本年度の事業評価を踏まえ、施設利用アンケートを充実させ、効果的に実施するとともに、外国人市民意識調査結果も参考とするなど、利用者満足度や多様なニーズの把握や要望・苦情などの収集に努めること。また、それらへの対応について十分に検討し、検討結果を利用者に公表するなど、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。 ・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。 ・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」を定期的に開催し、事業や施設の運営管理に対し適切に対応すること。 ・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。 ・地域にとって魅力ある施設となるために、引き続き地域との連携を図ること。 ・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、外国人市民利用者アンケートの結果を踏まえ、利用者満足度の向上につながるよう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。 ・新型コロナウイルス感染症の対応として、安全・安心に施設を利用していただくよう適切な対策を講じること。
