

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7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 船山 範雄 川崎市中中原区木月祇園町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 木村 昌平 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	令和3年4月1日～令和8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

1 施設利用状況

(1)年間開館日数

令和6年度	令和7年度
357日	357日

※オンライン講座等利用者含まず

※令和7年度は長寿命化工事のため、11月1日～1月3日まで特別会議室及び特別応接室、1月7日～3月4日まで別棟（第6、7会議室、レクリエーションルーム）立入不可

(2)来館者数

	令和6年度	令和7年度
全体	176,127人	174,359人
外国人	11,790人	11,907人

(3)オンライン講座等利用者（別紙1参照）

令和6年度	令和7年度
357人	376人

(4)施設利用状況 ○は令和7年11月～令和8年1月上旬、●は令和8年1月上旬～3月上旬を長寿命化工事期間中につき、貸館利用制限のため当該期間は集計に含まず（別紙3参照）

	令和6年度 実績値（％）	令和7年度 実績値（％）
ホール	71.8	70.8
レセプションルーム	55.3	57.1
第1会議室	49.5	53.1
第2会議室	58.2	61.9
第3会議室	50.1	50.8
第4会議室	42.2	49.0
第5会議室	44.0	47.9
第6会議室●	64.0	64.6
第7会議室（和室）●	53.1	52.5
特別会議室○	6.4	11.7
特別応接室○	13.4	20.6
料理室	14.2	14.2
交流サロン	83.4	87.7
茶室	39.1	37.7
レクリエーションルーム●	91.4	94.2

(5)図書室利用状況

	令和6年度 実績値	令和7年度 実績値
利用者数	11,428人	11,748人
閲覧数	3,779件	3,302件

（閲覧数内訳）

	令和6年度	令和7年度
図書等	3,106件	2,566件
ビデオ・CD・DVD	38件	69件
検索用PC	635件	667件

(6)外国人市民来館者数

	協会（含相談）	日本語学習	図書室	その他	合計
令和7年度	431人	4,006人	158人	7,312人	11,907人
令和6年度	500人	3,394人	123人	7,773人	11,790人

※オンライン講座等利用者含まず

利用実績	2 講座参加者数	<table><tr><th rowspan="2">講座名</th><th colspan="2">開催回数(回)</th><th colspan="2">参加者数(人)</th></tr><tr><th>令和6年度</th><th>令和7年度</th><th>令和6年度</th><th>令和7年度</th></tr><tr><td>日本語講座(午前、夜間)</td><td>97</td><td>97</td><td>860</td><td>1023</td></tr><tr><td>日本語特別講座</td><td>4</td><td>4</td><td>128</td><td>132</td></tr><tr><td>親子で学ぶにほんごサロン(R3～新規)</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>日本語ボランティアブラッシュアップ研修</td><td>4</td><td>1</td><td>24</td><td>22</td></tr><tr><td>グローバルセミナー(国際文化理解講座)</td><td>1</td><td>1</td><td>173</td><td></td></tr><tr><td>外国語による国際理解※1</td><td>8</td><td>8</td><td>192</td><td>243</td></tr><tr><td>観光ボランティアセミナー</td><td>2</td><td>2</td><td>29</td><td>17</td></tr><tr><td>災害時支援ボランティア養成セミナー</td><td>1</td><td>1</td><td>29</td><td>26</td></tr><tr><td>外国につながる子どもの学習支援サポーター研修</td><td>1</td><td>2</td><td>32</td><td>52</td></tr><tr><td>外国人市民と共生するまちづくりセミナー※2</td><td>1</td><td>1</td><td>24</td><td>247</td></tr><tr><td>日本語ボランティア登録事前研修</td><td>1</td><td>1</td><td>9</td><td>10</td></tr><tr><td>母語母文化継承支援事業</td><td>7</td><td>2</td><td>109</td><td>42</td></tr><tr><td>日本語スピーチコンテスト</td><td>1</td><td>1</td><td>161</td><td>138</td></tr><tr><td>魅惑の音楽紀行</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>留学生と交流する会※3</td><td>1</td><td>1</td><td>300</td><td>38</td></tr><tr><td>生活にほんごサロンサポーター研修</td><td>2</td><td>2</td><td>51</td><td>71</td></tr><tr><td>生活にほんごサロン交流会</td><td>1</td><td>1</td><td>38</td><td>47</td></tr><tr><td>親子で学ぶにほんごサロンサポーター養成・研修(R3新規)</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>外国につながる子どもの教育フォーラム</td><td>1</td><td>1</td><td>20</td><td>24</td></tr><tr><td>生活にほんごサロン※4</td><td>随時</td><td>随時</td><td>711</td><td>890</td></tr><tr><td>合計</td><td>135</td><td>128</td><td>2,890</td><td>3,022</td></tr></table>				講座名	開催回数(回)		参加者数(人)		令和6年度	令和7年度	令和6年度	令和7年度	日本語講座(午前、夜間)	97	97	860	1023	日本語特別講座	4	4	128	132	親子で学ぶにほんごサロン(R3～新規)					日本語ボランティアブラッシュアップ研修	4	1	24	22	グローバルセミナー(国際文化理解講座)	1	1	173		外国語による国際理解※1	8	8	192	243	観光ボランティアセミナー	2	2	29	17	災害時支援ボランティア養成セミナー	1	1	29	26	外国につながる子どもの学習支援サポーター研修	1	2	32	52	外国人市民と共生するまちづくりセミナー※2	1	1	24	247	日本語ボランティア登録事前研修	1	1	9	10	母語母文化継承支援事業	7	2	109	42	日本語スピーチコンテスト	1	1	161	138	魅惑の音楽紀行					留学生と交流する会※3	1	1	300	38	生活にほんごサロンサポーター研修	2	2	51	71	生活にほんごサロン交流会	1	1	38	47	親子で学ぶにほんごサロンサポーター養成・研修(R3新規)					外国につながる子どもの教育フォーラム	1	1	20	24	生活にほんごサロン※4	随時	随時	711	890	合計	135	128	2,890	3,022
	講座名	開催回数(回)		参加者数(人)																																																																																																																			
		令和6年度	令和7年度	令和6年度	令和7年度																																																																																																																		
	日本語講座(午前、夜間)	97	97	860	1023																																																																																																																		
	日本語特別講座	4	4	128	132																																																																																																																		
	親子で学ぶにほんごサロン(R3～新規)																																																																																																																						
	日本語ボランティアブラッシュアップ研修	4	1	24	22																																																																																																																		
	グローバルセミナー(国際文化理解講座)	1	1	173																																																																																																																			
	外国語による国際理解※1	8	8	192	243																																																																																																																		
	観光ボランティアセミナー	2	2	29	17																																																																																																																		
	災害時支援ボランティア養成セミナー	1	1	29	26																																																																																																																		
	外国につながる子どもの学習支援サポーター研修	1	2	32	52																																																																																																																		
	外国人市民と共生するまちづくりセミナー※2	1	1	24	247																																																																																																																		
	日本語ボランティア登録事前研修	1	1	9	10																																																																																																																		
	母語母文化継承支援事業	7	2	109	42																																																																																																																		
	日本語スピーチコンテスト	1	1	161	138																																																																																																																		
	魅惑の音楽紀行																																																																																																																						
	留学生と交流する会※3	1	1	300	38																																																																																																																		
	生活にほんごサロンサポーター研修	2	2	51	71																																																																																																																		
	生活にほんごサロン交流会	1	1	38	47																																																																																																																		
	親子で学ぶにほんごサロンサポーター養成・研修(R3新規)																																																																																																																						
	外国につながる子どもの教育フォーラム	1	1	20	24																																																																																																																		
	生活にほんごサロン※4	随時	随時	711	890																																																																																																																		
	合計	135	128	2,890	3,022																																																																																																																		
	※1 R6一部オンライン開催 ※2 R7はグローバルセミナーと統合して開催 ※3 R6はインターナショナルフェスティバル内で開催したため人数は概算 ※4 一部オンライン実施																																																																																																																						
	3 外国人相談件数	<table><tr><th>年度</th><th>相談</th></tr><tr><td>令和7年度</td><td>2,662件</td></tr><tr><td>令和6年度</td><td>3,200件</td></tr></table>			年度	相談	令和7年度	2,662件	令和6年度	3,200件																																																																																																													
年度	相談																																																																																																																						
令和7年度	2,662件																																																																																																																						
令和6年度	3,200件																																																																																																																						
収支実績	1 収入 235,561,283 円 (R6 232,656,857円) 内訳: 指定管理料 195,414,009 円 (R6 191,968,758円) 利用料金収入 28,340,155 円 (R6 26,714,340円) 事業収入 3,833,390 円 (R6 3,354,980 円) その他収入 7,973,729 円 (R6 10,618,779円)																																																																																																																						
	2 支出 231,777,805円 (R6 240,706,409円) 内訳: 事業費 30,543,945円 (R6 30,336,374円) 人件費 27,794,274円 (R6 32,318,057円) 管理費 173,439,586円 (R6 178,051,978円)																																																																																																																						
	3 収支差額 3,783,478円 (R6 ▲8,049,552円)																																																																																																																						
サービス向上の取組	○シェアサイクルステーションの増設 以前よりシェアサイクルステーションを7台設置しているが、利用件数が多いことを踏まえて21台に増設し、アクセスの向上を図った。																																																																																																																						
	○ホームページにおける情報発信 ホームページのトップページにバナーを作成し、施設や事業の様子がわかりやすいよう工夫を行った。																																																																																																																						
	○日本語講座受講希望者のニーズに対する対応 受講希望者が増加している日本語講座についてはクラスの編成を工夫し、受け入れ体制を整備することで受講希望者へのニーズに対応した。																																																																																																																						

3. 評価

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	8	3	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】 ・全体の回収率は高い水準を確保しており(R7:82%、R6:82%)、アンケートの回収率を高めるよう記入時間を設ける等、工夫を行い高い回収率となった点は評価できる。 ・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97.9%(R6:95%)を占めており、前年度よりも満足度が上がっている。 ・利用者の声のうち改善の要望があったものについてはアンケートの自由記述欄をもとに講座の内容と受講者のニーズの乖離等要因の分析を行うとともに、必要に応じて定例会の場を活用し、所管課等関係機関と連携して要望の解決を図っている。例として、外国語による国際理解講座はアンケートの結果を踏まえ、スペイン語を取り入れた講座を開催した。また、受講者の声を受けて教材の購入方法を指定から自由購入に変更する等利便性の向上に努めた。 以上のとおり、回収率の高水準での維持、満足度の上昇、具体的な改善状況を踏まえ、標準を上回った評価とする。 【事業成果】 ・長寿命化工事の影響で一部施設が休止したが事業スケジュールを調整し、概ね年度当初に作成した計画に基づき事業を行い当初の事業目的を達成している。				
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、経費縮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	3	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】 ・物価が高騰している中、財務状況を指定管理者内で共有し、日頃から職員の節約意識の徹底を図り、中でも特に事務用品や印刷用品等の消耗品の購入金額を抑え、経費削減(前年比:-445,290円)を図った。 ・上述と同様、電気料についても最大使用電力を抑えるため、日頃から空調設定温度の適正化や送風機の活用、利用エリアのみの空調稼働等のきめ細かな空調の調整を行うなどの節約に努め、経費削減(前年比:-1,247,429円)を図った。なお、経費削減した金額には、国による電気料金支援(約40万円)も含まれている。 ・特殊簡易公衆電話は利用料に対して電話設置料が超過していることを踏まえて撤去し、経費削減(前年比:-46,535円)を図った。 以上のとおり、限りある財源の中で経費を縮減して効率的・効果的に執行をしたことなどは評価できる。 【収入の確保】 ・様々な広報媒体を活用し講座の周知を図ることで受講者の確保及び収入の確保(前年比: +478,410円)を行った。 ・シェアサイクルステーションを増設することで収入の確保(前年比: +46,200円)を図った。 【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。					

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	4	16
	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	8	3	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	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)				
【適切な事業の実施】 ・各事業の実施に当たっては施設の特性も踏まえ様々な年代、国の方が参加できるよう講座テーマや開催手法を工夫して事業を行ったほか、利用者の声を生かした事業展開を行った。また地域に根差した事業を展開した点や講座・研修事業においては、様々な取り組みにより高水準の参加者数(R7:3,022人、R6:2,890人)を確保した点も評価できる。各事業の詳細は以下に記載する。				
〔情報収集・提供事業〕 ・図書資料室について資料の充実を図るとともに、収蔵図書の組織分類を再編する作業を行い、一部図書は検索「OPAC」を公開した。 ・ロビーやギャラリーは国際交流に関する展示物の展示や外国人市民への情報提供の場として活用したほか、地域の団体や法人と連携して作品展等を実施した。ギャラリーについては、地元の小中学校の展示にも協力し昨年度より多い利用があった。(R7:10件、R6:2件)				
〔広報出版事業〕 ・国際交流センターだよりは、従前は市内小中学校・高校へ配布を行っていたが、紙資材の高騰や効果的に情報を届ける手法を検討した結果、紙媒体から電子媒体による広報に切り替えたことで、発行部数は減ったものの限られた財源を活用し効果的に事業を行っている。 ・図書・資料室だよりは、計画どおり年10回発行した。 ・ホームページのトップページにバナーを作成し、施設や事業の様子がわかりやすいよう工夫を行った。アクセス数は163,032件(R6:161,183件)である。 ・Facebookは週4回以上更新し、内容に応じてやさしい日本語を使用してセンター事業や外国人市民に向けた情報の発信を行った。アクセス件数は158,156件(R6:42,779件)である。 ・ブログでは8言語で日本の文化や風習、外国人市民の生活に関わる情報の発信を行った。アクセス件数は、7,026件(R6:10,372件)である。				
〔講座・研修事業〕 ・日本語講座は、日本語の理解が十分でない外国人市民に対して、日常生活に必要な会話等を教えるとともに、日本文化、習慣を紹介し、快適な市民生活を送れるよう支援するための重要な役割を担っており、外国人市民の増加に伴う受講希望者の増加を受け、令和7年度当初のクラス定員を超過してしまったため、年度途中からクラス編成を増やして受講希望者の受け入れを行ったことから、実績としては、1,023人の受講者となり、令和6年度実績の860人を上回った。なお、仕様書の要求水準を大きく上回っている。 ・生活にほんごサロンについては、外国人市民にサポーターをマッチングし、土曜・日曜日に日本語やビジネスマナー等を学べる機会を提供するとともに、相互文化について理解を深める多文化共生の場を提供した。通年で開催し、延べ890組(R6:711組)がエントランスロビー、情報ロビー、談話ロビーで活動を行うとともにオンラインでも実施した。また、スケジュールの都合などにより日本語講座を受講できない方には生活にほんごサロンを案内したり、令和8年度からの平日への実施拡大の準備として、令和7年度途中から平日の実施を試行的に行うなど、受講希望者へのニーズに対応した。 ・グローバルセミナー(国際文化理解講座)は外国人市民と共生するまちづくりセミナーと統合し、開催した。市制100周年レガシーに係る予算を活用し著名な講師を招いた講演会を行い、多くの参加者に対して多文化共生を考える機会を提供した。 ・外国語による国際理解講座では例年行っている英語に加えてタイ語とスペイン語の講座を行った。タイ語については料理を取り込んだ講座にし、料理室がある施設を活用したほか、スペイン語は初心者でも参加しやすいダンスを取り入れた内容にした。 ・観光ボランティア通訳セミナーは、国際交流センター周辺にあるモトスミ・プレーメン通り商店街と地域連携して事業を実施した。 ・災害時支援ボランティア養成セミナーでは、受講者からの避難所運営に関する学習希望の意見を受けて避難所運営ゲームを取り入れた。 ・親子で学ぶ日本語サロンは中止しているが、生活にほんごサロン交流会をサポーターと学習者が一堂に会する機会として提供する事業を実施し、他のメンバーとの交流を図るとともに、学習方法や有益な情報を共有する機会を提供した。				

組織管理体制	【国際交流促進事業】 ・国際交流事業として例年実施している「日本語スピーチコンテスト」については、出場者の募集を市内の日本語教室等と呼びかけた結果昨年に引き続き16名と多数の応募があった。また、当日参加できなかった方に向けてアーカイブを国際交流センターホームページで配信した。 ・留学生と交流する会について、様々な年代、国の方が参加できるポッチャを取り入れた講座を行った。 【多文化共生推進事業】 ・外国につながる子どもがお互いの母国の文化を知る機会として、母語母文化継承支援事業にてタイとフィリピンの文化について体験する機会を提供した。 【外国人相談事業】 ・外国人窓口相談について、年間相談件数は2,662件(R6:3,200件)である。相談件数が減少した理由については、引き続き慎重に分析していく必要があると考えているが、令和7年度から来館の問合せを相談件数の対象外としたことによる要因のほか、考えられる理由として、外国人市民への対応に関する行政機関等のノウハウの蓄積やサービスの充実が図られた(例:令和6年9月:出入国在留管理局横浜支局による在留相談室開設、令和7年10月:日本年金機構による多言語相談窓口の開設など)、相談先の選択肢が拡充されたこともその一つとして挙げられる。また、相談者の居住区別では、川崎区・幸区在住者件数が大きく減っている一方、かわさき多文化共生プラザの川崎区・幸区在住者相談件数が大きく増えていることから、川崎区・幸区の相談者の一部が、かわさき多文化共生プラザを利用するようになったとも考えられる。 ・出張相談について、川崎市総合防災訓練や多文化フェスタさいわいなど、イベントに訪れる外国人市民が、気軽に立ち寄り相談できる機会を提供するとともに、来場者に積極的に声掛け・パンフレット配布を行い、ワンストップセンターの存在や国際交流センターの事業等の周知を図った。 ・国際交流センターで行った日本語講座学習者説明会で別途実施する生活オリエンテーションの取組においても、積極的に周知を行うことで、相談窓口の認知度向上に努めた。 ・広報用に作成した名刺型リーフレットを転入者に対して配布し、相談窓口の周知を図った。 【業務改善によるサービス向上】 ・シェアサイクルを継続して設置し、利用者の利便性の向上を図った。前述のとおり利用件数が多いことを踏まえて年度途中から14台増設しサービスの向上を図った。(R7実績:5,617件、R6:3,928件) 【利用者の意見・要望への対応】 ・各講座で実施するアンケートとは別に、外国人窓口相談利用者に対するアンケート(通年)を実施した。(R7実績:263件、R6:135件)アンケートは主に外国人が利用する相談窓口で実施し、設問についても事業等で必要な項目になるよう見直しを行い、アンケート結果を踏まえた行政書士などによる専門相談や生活オリエンテーションを実施した。 ・令和6年度同様、講座の受講者にアンケートを実施し、計769件(R6:730件)の回答を得た。 ・国際交流センター活用推進検討委員会を開催し、センターの運営について、意見・要望を募った。なお、委員については施設の利用者や地域住民だけでなく、外国人市民代表者会議委員等外国人市民が3名参画している。 ・利用者からの寄せられた苦情・意見については、状況等を確認しながら状況に応じて所管課と協議を行い、早急な対応に努めた。				
	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	定期また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	5	3	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	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	1.8
	(評価の理由) 【適正な人員配置】 ・人員配置については、仕様書どおり施設の統括責任者として国際交流センター長や外国人相談事業のOJTのための相談統括コーディネーターを配置し、法令等により資格を必要とする業務についても有資格者を配置し適切な管理運営が行われた。 【連絡・連携体制】 ・局地的な豪雨により夜間に施設が浸水する事態が生じた際に所管課への情報伝達がスムーズにいかなかったため、発災時の事象の正確な把握や連絡事項の整理、所管課への迅速な連絡体制の再構築などの見直しをしたことで、以後、同様のケースが発生した際は、適切な対応が行われた。 ・定期的に施設内職員の定例会を実施し、情報共有を行った。 【再委託管理】 ・施設清掃については、館内を清潔・衛生的な状態に保ち、汚れやすい箇所については重点的に巡回清掃を行うよう努めた。 ・舞台及びAV機器等維持については、利用者に機器の適切な使用方法と操作指導を行うとともに、維持管理を行った。 ・施設警備業務については、宿泊施設を併設する施設の事情を踏まえて、機械警備と連携して一般警備を行った。 【担当者のスキルアップ】 ・外国人相談窓口の相談員を対象に、東京出入国管理局や青年海外協力協会をはじめとする外部機関が実施する研修に参加し、新しい情報の収集や知識の習得に努め、複雑化・重層化した相談内容にも対応している。 ・多文化共生をさらに推進するため、職員1名が自治体国際化協会主催の多文化共生マネージャー養成研修を受講し、多文化共生マネージャーの資格を習得し、習得した知識や多文化共生マネージャーのネットワークを生かして効果的な事業の推進や新規事業の企画を行っている。 ・個人情報保護に関する研修を行い、法令の遵守について確認を行っている。				

【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。局地的な豪雨時の浸水被害に対しては、上記連絡・連携体制のほか、止水板や土嚢等の設置を迅速に行うなど対応を改めて見直した。また、施設の上、利用者のトラブル等多く発生しているが、各職員が適切に対応している。

・エントランスに設置しているAEDについては、国際交流センターという館の特性を考慮し、日本語・英語の2か国語対応のものを設置している。

【コンプライアンス】

・個人情報保護法その他の法令を遵守し、適正な管理・運営体制が保持されている。また、事務局内に個人情報保護管理者を置き、管理運営を行っている。

【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。

【環境負荷の軽減】

・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。また、空調においては施設の構造上共用部が暑くなりやすい仕組みになっているが空調の負荷をかけすぎないように送風機を活用するなど工夫した。

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。	5	3	3
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。			
駐車場管理業務	駐車場を安全・適正に管理・運営されているか。			
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。	5	3	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。			
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)				
【施設・設備の保守管理】 ・仕様書に基づき、法令点検及び定期点検を確実に実施している。 ・築31年経過した施設であるため、駐車場内陥没修繕工事や茶室外壁補修等について効果的かつ効率的な補修を実施した。 ・施設長寿命化工事について、市のPAC空調更新工事の施工が円滑にできるよう事業スケジュール等を調整して協力をした。				
【管理記録の整備・保管】 ・各種記録類は適切に管理・保管されている。				
【駐車場管理業務】 ・車両の適切な配置整理を行うとともに、歩行者及び自転車利用者等の安全確保を図り、事故防止に努めた。また、外路への渋滞回避など快適な利用ができるよう配慮した。				
【清掃業務】 ・施設内外を常に清潔で衛生的な状態に保ち、その保全と美観の維持に努めた。				
【警備業務】 ・施設利用者からの要請や保護等の必要があった場合には、すみやかに消防や警察へ連絡を行った。				
【外構・植栽管理】 ・施設内の街路樹の剪定や、イベント広場等の雑草の駆除を定期的に実施した。				
【備品管理】 設備・備品について、適宜リストを更新し適正に管理した。				

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	外国につながる子どもへの対応が行われているか	5	3	3
		災害時に備えた取組が行われているか			
		茶室の利用拡大に向けた事業が行われているか			
	(評価の理由)				
	・外国につながる子どもがそれぞれ母国の文化を知る機会を提供した事業や外国につながる子どもの教育フォーラム等、外国につながる子どもに関連した一連の事業を行っている。 ・災害時多言語支援センターについて、設置を想定した訓練を市と連携して適切に実施した。また、市や関係機関と協議・調整し、作業手順の効率化や適切な情報管理等のマニュアルの見直しを行った。 ・茶室の利用促進に向けて木月庵の利用団体と連携し、「木月庵を大切にする会」を全2回開催した。				

5. 総合評価

評価点合計	70.4	評価ランク	B
-------	------	-------	---

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準（評価点合計）
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。（80点以上）
B	総合評価の結果、優れていると認められる。（70点以上80点未満）
C	総合評価の結果、適正であると認められる。（60点以上70点未満） ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。（50点以上60点未満）
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。（50点未満）

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及び国際友好親善の促進並びに、多文化共生社会を推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。

・講座や施設運営については、アンケートを活用し利用者の意見を運営に適正に反映している。また、参加者の多様なニーズを捉えて、講座内容を工夫している。

・地域の拠点として地域の各団体等と連携して事業を実施している。

・多文化共生総合相談ワンストップセンター(外国人相談窓口)については、名刺型リーフレットを作成して広報周知を図ったほか、国際交流センター以外の場所で周知を行うなど、多くの外国人市民に周知されるよう工夫した。また生活オリエンテーションは外国人市民が集まる場所で開催し外国人市民の声の収集にも努めた。

・施設・設備の維持補修については、状況に応じて適切に対応しているとともに、施設の長寿命化工事に積極的に協力している。

・施設の特性上、発生する様々な事故等に対して適切に対処し、利用者が安心して使用できるように対応している。

・駐車場有料化8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。

・茶室の利用拡大に向けて利用団体と協力して事業を実施している。

・限られた財源の中で効果的な支出になるよう努めている。

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、国際交流及び多文化共生社会の推進を図るとともに、運営上の課題解消や利用者サービスの向上に積極的に取り組んでいることから、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・仕様書等に基づき、法令を遵守し、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32年目を迎え、施設・設備の経年劣化が進んでいることから、引き続き中長期的な視点を持って維持管理に努め、施設の劣化状況を踏まえた事業運営を行うこと。

・川崎市多文化共生社会推進指針を十分に踏まえ、多文化共生社会の実現に向け、その拠点となるよう方向性を検討し、事業運営を行うこと。特に、今後も増加が予想される外国人市民が快適な市民生活を送れるよう、日本語講座や生活オリエンテーション等の充実を図るとともに、外国につながる子ども・若者にかかわる諸問題への対応の充実に努めること。

・社会環境や情報発信手段の変化などを踏まえた上で情報収集・提供事業、広報事業を一層充実させ、市民による国際交流及び多文化共生社会推進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、引き続き関係機関と連携しながら訓練を行うとともに、災害が発生した際は外国人市民向けの情報発信を迅速かつ正確に行えるよう、引き続き市と連携しながら対応すること。

・多様な主体のニーズの把握に努めた上で広報・情報提供の手段を更に拡充させ、市民、民間交流団体、留学生、外国人コミュニティ等の交流・ネットワーク活動の効果的な支援につなげていくこと。

・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、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。

・アンケートについて、単に満足度を上げるためのツールとはせず、事業の目的を明確化し受講者のニーズを的確に捉えるための方法を更に検討していくこと。

・利用者の利便性向上のため、キャッシュレス決済の導入を行うこと。

・これまでの指定管理期間で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。

・組織管理体制については、日頃から所管課や再委託先との連絡調整を密にし、事件・事故発生時の初動対応(関係機関への連絡を含む)に遺漏がないよう引き続き周知徹底すること。

・外国人窓口相談については、「かわさき多文化共生プラザ」と連携しながら、相談員のスキルの向上等による体制強化を図るとともに、状況分析や相談ニーズの掘り起こし、広報等の取組の充実に努めること。