

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2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</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> <tr> <td>296日</td> <td>345日</td> </tr> </table> <p>(2) 来館者数</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <th></th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> <tr> <td>全体</td> <td>92,206人</td> <td>221,300人</td> </tr> <tr> <td>外国人</td> <td>5,244人</td> <td>12,683人</td> </tr> </table> <p>(3) 施設利用状況</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度 実績値(%)</th> <th>令和元年度 実績値(%)</th> <th>前年度以上:○ 前年度未満:△</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ホール</td><td>55.4</td><td>72.8</td><td>△</td></tr> <tr><td>レセプションルーム</td><td>38.4</td><td>58.5</td><td>△</td></tr> <tr><td>第1会議室</td><td>44.0</td><td>47.3</td><td>△</td></tr> <tr><td>第2会議室</td><td>43.1</td><td>65.6</td><td>△</td></tr> <tr><td>第3会議室</td><td>45.0</td><td>59.2</td><td>△</td></tr> <tr><td>第4会議室</td><td>39.4</td><td>46.0</td><td>△</td></tr> <tr><td>第5会議室</td><td>42.1</td><td>51.1</td><td>△</td></tr> <tr><td>第6会議室</td><td>58.2</td><td>72.7</td><td>△</td></tr> <tr><td>第7会議室(和室)</td><td>55.9</td><td>51.3</td><td>○</td></tr> <tr><td>特別会議室</td><td>3.2</td><td>5.3</td><td>△</td></tr> <tr><td>特別応接室</td><td>6.7</td><td>14.3</td><td>△</td></tr> <tr><td>料理室</td><td>9.4</td><td>24.2</td><td>△</td></tr> <tr><td>交流サロン</td><td>67.2</td><td>84.6</td><td>△</td></tr> <tr><td>茶室</td><td>16.8</td><td>27.3</td><td>△</td></tr> <tr><td>レクリエーションルーム</td><td>90.2</td><td>92.9</td><td>△</td></tr> </tbody> </table> <p>(4) 図書室利用状況</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>令和2年度 実績値</th> <th>令和元年度 実績値</th> <th>前年度以上:○ 前年度未満:△</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>利用者数</td><td>5,427人</td><td>9,889人</td><td>△</td></tr> <tr><td>閲覧数</td><td>1,489件</td><td>2,711件</td><td>△</td></tr> <tr><td colspan="4">(閲覧数内訳)</td></tr> <tr><td>図書等</td><td>1,328件</td><td>2,296件</td><td>△</td></tr> <tr><td>ビデオ・CD・DVD</td><td>59件</td><td>83件</td><td>△</td></tr> <tr><td>検索用PC</td><td>102件</td><td>332件</td><td>△</td></tr> </tbody> </table> <p>(5) 外国人市民利用状況</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>協会(含相談)(人)</th> <th>日本語学習(人)</th> <th>図書室(人)</th> <th>その他(人)</th> <th>合計(人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td>429人</td> <td>2,174人</td> <td>90人</td> <td>2,551人</td> <td>5,244人</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>483人</td> <td>3,693人</td> <td>98人</td> <td>8,409人</td> <td>12,683人</td> </tr> </tbody> </table> <p>2 講座参加者数</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <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2年度</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>日本語講座(午前、夜間) ※1</td><td>61</td><td>92</td><td>246</td><td>364</td></tr> <tr><td>日本語特別講座</td><td>2</td><td>7</td><td>85</td><td>518</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>1</td><td>1</td><td>40</td><td>39</td></tr> <tr><td>日本語ボランティア登録事前研修</td><td>8</td><td>10</td><td>18</td><td>4</td></tr> <tr><td>国際文化理解講座</td><td>3</td><td>4</td><td>108</td><td>220</td></tr> <tr><td>外国語による国際理解</td><td>6</td><td>7</td><td>163</td><td>198</td></tr> <tr><td>観光ボランティアセミナー</td><td>1</td><td>3</td><td>35</td><td>110</td></tr> <tr><td>災害時通訳ボランティアセミナー</td><td>1</td><td>2</td><td>26</td><td>27</td></tr> <tr><td>プロボノによる多文化共生事業</td><td>7</td><td>8</td><td>92</td><td>455</td></tr> <tr><td>日本語スピーチコンテスト ※2</td><td>1</td><td>1</td><td>368</td><td>291</td></tr> <tr><td>多文化映画会 ※3</td><td></td><td></td><td></td><td>108</td></tr> <tr><td>魅惑の音楽紀行</td><td>1</td><td>1</td><td>201</td><td>228</td></tr> <tr><td>留学生と交流する会 ※4</td><td>1</td><td>1</td><td>49</td><td>60</td></tr> <tr><td>生活にほんごサロンサポーター研修</td><td>5</td><td>5</td><td>150</td><td>71</td></tr> <tr><td>合計</td><td>98</td><td>143</td><td>1581</td><td>2693</td></tr> </tbody> </table> <p>※1 1学期(4/14～7/3)は緊急事態宣言下における本市行政運営方針に基づく対応(4/11～)等により中止した。 3学期(1/29～3/24)夜間コースは緊急事態宣言下における本市行政運営方針に基づく対応として、夜間区分の利用制限中のため授業時間を30分短縮し18:30～20:00とした。</p> <p>※2 無観客開催とし、観覧はオンライン配信にて実施した。参加者数は視聴回数322回を含む。</p> <p>※3 令和2年度計画なし</p> <p>※4 Zoom会議によるオンライン開催</p> <p>3 外国人相談件数</p> <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>相談(件)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和2年度</td> <td>2,895</td> </tr> <tr> <td>令和元年度</td> <td>1,702</td> </tr> </tbody> </table>	令和2年度	令和元年度	296日	345日		令和2年度	令和元年度	全体	92,206人	221,300人	外国人	5,244人	12,683人		令和2年度 実績値(%)	令和元年度 実績値(%)	前年度以上:○ 前年度未満:△	ホール	55.4	72.8	△	レセプションルーム	38.4	58.5	△	第1会議室	44.0	47.3	△	第2会議室	43.1	65.6	△	第3会議室	45.0	59.2	△	第4会議室	39.4	46.0	△	第5会議室	42.1	51.1	△	第6会議室	58.2	72.7	△	第7会議室(和室)	55.9	51.3	○	特別会議室	3.2	5.3	△	特別応接室	6.7	14.3	△	料理室	9.4	24.2	△	交流サロン	67.2	84.6	△	茶室	16.8	27.3	△	レクリエーションルーム	90.2	92.9	△		令和2年度 実績値	令和元年度 実績値	前年度以上:○ 前年度未満:△	利用者数	5,427人	9,889人	△	閲覧数	1,489件	2,711件	△	(閲覧数内訳)				図書等	1,328件	2,296件	△	ビデオ・CD・DVD	59件	83件	△	検索用PC	102件	332件	△		協会(含相談)(人)	日本語学習(人)	図書室(人)	その他(人)	合計(人)	令和2年度	429人	2,174人	90人	2,551人	5,244人	令和元年度	483人	3,693人	98人	8,409人	12,683人	講座名	開催回数(回)		参加者数(人)		令和2年度	令和元年度	令和2年度	令和元年度	日本語講座(午前、夜間) ※1	61	92	246	364	日本語特別講座	2	7	85	518	日本語ボランティアブラッシュアップ研修	1	1	40	39	日本語ボランティア登録事前研修	8	10	18	4	国際文化理解講座	3	4	108	220	外国語による国際理解	6	7	163	198	観光ボランティアセミナー	1	3	35	110	災害時通訳ボランティアセミナー	1	2	26	27	プロボノによる多文化共生事業	7	8	92	455	日本語スピーチコンテスト ※2	1	1	368	291	多文化映画会 ※3				108	魅惑の音楽紀行	1	1	201	228	留学生と交流する会 ※4	1	1	49	60	生活にほんごサロンサポーター研修	5	5	150	71	合計	98	143	1581	2693	年度	相談(件)	令和2年度	2,895	令和元年度	1,702
令和2年度	令和元年度																																																																																																																																																																																																																					
296日	345日																																																																																																																																																																																																																					
	令和2年度	令和元年度																																																																																																																																																																																																																				
全体	92,206人	221,300人																																																																																																																																																																																																																				
外国人	5,244人	12,683人																																																																																																																																																																																																																				
	令和2年度 実績値(%)	令和元年度 実績値(%)	前年度以上:○ 前年度未満:△																																																																																																																																																																																																																			
ホール	55.4	72.8	△																																																																																																																																																																																																																			
レセプションルーム	38.4	58.5	△																																																																																																																																																																																																																			
第1会議室	44.0	47.3	△																																																																																																																																																																																																																			
第2会議室	43.1	65.6	△																																																																																																																																																																																																																			
第3会議室	45.0	59.2	△																																																																																																																																																																																																																			
第4会議室	39.4	46.0	△																																																																																																																																																																																																																			
第5会議室	42.1	51.1	△																																																																																																																																																																																																																			
第6会議室	58.2	72.7	△																																																																																																																																																																																																																			
第7会議室(和室)	55.9	51.3	○																																																																																																																																																																																																																			
特別会議室	3.2	5.3	△																																																																																																																																																																																																																			
特別応接室	6.7	14.3	△																																																																																																																																																																																																																			
料理室	9.4	24.2	△																																																																																																																																																																																																																			
交流サロン	67.2	84.6	△																																																																																																																																																																																																																			
茶室	16.8	27.3	△																																																																																																																																																																																																																			
レクリエーションルーム	90.2	92.9	△																																																																																																																																																																																																																			
	令和2年度 実績値	令和元年度 実績値	前年度以上:○ 前年度未満:△																																																																																																																																																																																																																			
利用者数	5,427人	9,889人	△																																																																																																																																																																																																																			
閲覧数	1,489件	2,711件	△																																																																																																																																																																																																																			
(閲覧数内訳)																																																																																																																																																																																																																						
図書等	1,328件	2,296件	△																																																																																																																																																																																																																			
ビデオ・CD・DVD	59件	83件	△																																																																																																																																																																																																																			
検索用PC	102件	332件	△																																																																																																																																																																																																																			
	協会(含相談)(人)	日本語学習(人)	図書室(人)	その他(人)	合計(人)																																																																																																																																																																																																																	
令和2年度	429人	2,174人	90人	2,551人	5,244人																																																																																																																																																																																																																	
令和元年度	483人	3,693人	98人	8,409人	12,683人																																																																																																																																																																																																																	
講座名	開催回数(回)		参加者数(人)																																																																																																																																																																																																																			
	令和2年度	令和元年度	令和2年度	令和元年度																																																																																																																																																																																																																		
日本語講座(午前、夜間) ※1	61	92	246	364																																																																																																																																																																																																																		
日本語特別講座	2	7	85	518																																																																																																																																																																																																																		
日本語ボランティアブラッシュアップ研修	1	1	40	39																																																																																																																																																																																																																		
日本語ボランティア登録事前研修	8	10	18	4																																																																																																																																																																																																																		
国際文化理解講座	3	4	108	220																																																																																																																																																																																																																		
外国語による国際理解	6	7	163	198																																																																																																																																																																																																																		
観光ボランティアセミナー	1	3	35	110																																																																																																																																																																																																																		
災害時通訳ボランティアセミナー	1	2	26	27																																																																																																																																																																																																																		
プロボノによる多文化共生事業	7	8	92	455																																																																																																																																																																																																																		
日本語スピーチコンテスト ※2	1	1	368	291																																																																																																																																																																																																																		
多文化映画会 ※3				108																																																																																																																																																																																																																		
魅惑の音楽紀行	1	1	201	228																																																																																																																																																																																																																		
留学生と交流する会 ※4	1	1	49	60																																																																																																																																																																																																																		
生活にほんごサロンサポーター研修	5	5	150	71																																																																																																																																																																																																																		
合計	98	143	1581	2693																																																																																																																																																																																																																		
年度	相談(件)																																																																																																																																																																																																																					
令和2年度	2,895																																																																																																																																																																																																																					
令和元年度	1,702																																																																																																																																																																																																																					

- 4 新型コロナウイルス感染症拡大防止のための制限等
- ・4/11～5/31 全館休館【緊急事態宣言(4/7～5/25)下における本市行政運営方針に基づく対応(4/11～)】
 - ・6/1～ 第1～7会議室の利用再開(定員数制限)【緊急事態宣言解除後における本市行政運営方針に基づく対応(6/1～順次再開)】
 - ・6/9～ すべての貸館施設の利用再開(定員数制限)
 - ・9/19～ ホール、レセプションルームを除く貸館施設の定員数制限解除
 - ・12/1～ 交流サロンでの飲食禁止
 - ・12/12～ 貸館施設利用者用「感染症対策チェックリスト」の記入を実施【貸館利用者によるコロナ感染者発生に伴う対応】
 - ・1/9～3/31 夜間区分の利用制限【緊急事態宣言(1/7～3/21)下における本市行政運営方針に基づく対応】
 - ・1/14～ 貸館施設の定員数変更(定員数制限)

施設名	平常時	定員				
		R2/6/1～R2/6/8	R2/6/9～R2/9/18	R2/9/19～R3/1/13	R3/1/14～R3/3/31	
					運動、歌での利用定員の目安(人)	
ホール	264		100	100	132	88
第1会議室	36	18	18	36	18	
第2会議室	24	12	12	24	12	
第3会議室	24	12	12	24	12	
第2・第3会議室合併	48	24	24	48	24	
第4会議室	30	15	15	30	15	
第5会議室	30	15	15	30	15	
第4・第5会議室合併	60	30	30	60	30	
第6会議室	18	6	6	18	6	
第7会議室(和室)	10	5	5	10	5	
料理室	24	12	12	24	12	
レセプションルーム	150		50	50	75	65
交流サロン	30		15	30	15	
茶室	20		10	20	10	
レクリエーションルーム	90		30	90	45	36
特別会議室	28		20	28	20	
特別応接室	8		8	8	8	

収支実績

- 1 収入 200,231,029円(R1:210,187,520円)
- 内訳: 指定管理料 179,384,647円(R1:177,831,415円)
 - 利用料金収入 16,859,215円(R1: 26,381,595円)
 - 事業収入 2,009,014円(R1: 3,590,608円)
 - その他収入 1,978,153円(R1: 2,383,902円)
- 2 支出 199,889,821円(R1:213,533,533円)
- 内訳: 情報収集・提供事業 2,936,836円(R1: 3,122,876円)
 - 広報出版事業 1,319,080円(R1: 1,303,283円)
 - 研修事業 2,185,203円(R1: 3,081,106円)
 - 国際交流促進事業 1,661,540円(R1: 1,304,592円)
 - 外国人相談事業 24,342,961円(R1: 21,330,776円)
 - その他事業 493,452円(R1: 780,819円)
 - 事業人件費 22,770,642円(R1: 25,388,998円)
 - センター管理費 144,180,107円(R1:157,221,083円)
- 3 収支差額 341,208円(R1 ▲3,346,013円)

サービス向上の取組

- Wi-Fi設置
昨年度から継続してレセプションルームにWi-Fiを設置し、利用者の利便性向上を図った。
- オンラインでのイベント実施
新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、日本語スピーチコンテスト及び留学生との交流会をオンラインにより実施した。また、「センターアートの鑑賞デー」については、館内の様子をオンラインで動画配信した。
- 新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策
施設利用者の安心・安全のための対策として、アクリル板や消毒液を購入し、館内に設置した。また、室内の換気・清掃の際に消毒作業を行い、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に努めた。

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】 ・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89.6%を占めており、満足度は高い。昨年の令和元年度の満足度91.7%より減少したが、高い水準を保っている。 ・近年の日本語講座受講者の減少傾向や昨年度施行された「日本語教育の推進に関する基本的な方針」に照らして、令和2年度に受講者である外国人市民にアンケート調査を実施した。「就職や仕事のための日本語講座があったら参加したいですか」という設問に対し、9割近い方が受講を希望した。その結果に基づき、令和3年度に「就労のための日本語ボランティア研修」、令和4年度に、これまでの日本語講座に加え、「就労に向けた日本語講座」の取組を検討している。 【事業成果】 新型コロナウイルスの感染症拡大防止に伴うイベント等の自粛の影響により、中止したイベント(別紙1:中止・変更報告書)があるが、小人数での実施やオンラインでイベントを実施する等、事業縮小の影響を最小限に抑え、計画に基づき、当初の事業目的を達成した。				

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	2	2.4	
		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				
	<p>(評価の理由)</p> <p>【効率的・効果的な支出】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・休館期間があったことや、事業の自粛、貸館施設の利用制限、開館時間の短縮などで当初予定していた収入が見込めない状況であったが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に配慮しながら、感染症対策を徹底し、かつ、オンラインの活用など事業手法を変更の上、効果的な事業執行を行った。また、施設のLED照明の導入を進め光熱費の削減に努めた。 <p>【収入の確保】</p> <p>資料＜別紙2：利用実績・収支実績の推移＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止による貸館の制限及びイベント等の自粛要請期間があった影響から、貸館施設の稼働率が下がったため、ほとんどの貸館施設が昨年以下の稼働率となった。このため、貸館利用料金収入は9,984,915円(R1:18,345,995円)と大幅に減少した。 ・講座の受講料は新型コロナウイルス感染症拡大防止により講座等を中止したことにより2,009,014円(R1:3,590,608円)と大幅に減少した。 ・駐車場は新型コロナウイルス感染症拡大防止により4月11日から5月末にかけて全館閉館としていたため、利用がなかったが、6月以降については例年を上回り、駐車場利用料金収入は6,874,300円(R1:8,035,600円)と、月平均687,430円(R1:669,633円)は増加した。 ・5台設置している自動販売機のうち1台(別棟)について、業者から撤退の申出があり、途中解約で引き上げとなり、当初計画していた収入が得られなかった。 ・広報誌及びホームページのパナーに広告を掲載募集し、広報誌合計7件56,000円、パナー広告合計5件53,000円の収入を得た。(R1広報誌3件24,000円) <p>【適切な金銭管理・会計手続】</p> <p>適切に金銭を管理し、会計事務所との指導のもと会計手続を行っている。</p>					
	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					
サービス向上	<p>(評価の理由)</p> <p>【情報収集・提供事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・図書・資料室の運営について、4月11日から5月末までは新型コロナウイルス感染症拡大防止のため閉室とし、6月以降は開室時間を10:00～19:30、清掃・換気のため14:00～15:00を一時閉室とし、時間短縮して開室した。 ・図書・資料室利用促進のため、情報ポピーにて図書・資料室の本の紹介を展示した。 <p>【広報出版事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センターだよりの発行について年10回の発行を計画していたが、5月号については新型コロナウイルス感染症拡大防止のためイベント等の開催を中止したため、掲載する記事がなく発行を中止した。季刊誌のSIGNALは、計画通り年4回発行した。 ・図書・資料室だよりの発行を年10回計画していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のために一時閉室するなどしたため、計画変更をして隔月発行とし、年6回発行した。 <p>【研修事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本語講座については新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、1学期(4/14～7/15)について中止とした。2学期、3学期は感染対策を行った上で開催し、計448名が参加した。また、学習者に日本文化等への理解を深めてもらうため、特別講座を開催し、計85名が参加した。 ・国際理解講座 ・グローバルセミナーについては新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止した。 ・国際文化理解講座として、日本とチェコ共和国交流100周年を記念し、チェコの文化や歴史の理解が深まり、満足度の高い講座となった。 					

【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、出場者と審査員含む関係者を除いてYouTubeによるオンライン配信を行い無観客で実施した。開催日後アーカイブ配信を行い、視聴回数が322回を記録した。配信開始当初音声の不具合があったものの、出演者である外国人市民の家族や友人等の日本国外在住者による視聴もあり、好評であった。
- ・留学生と交流する会については、オンラインで開催し、49名が参加した。
- ・生活にほんごサロンとして、外国人市民にサポーターをマッチングし、土曜・日曜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。4月は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため休止としたが、5月から3月まで、延べ207組が活動した。エントランスロビーで実施する他、延べ15組がオンラインで実施した。
- ・日本語サロンサポーター及び学習者との交流会を計画していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止した。

【外国人相談事業】

- ・外国人窓口相談について、緊急事態宣言が発令され休館となった4月11日から5月末までは窓口での相談を中止したが、電話・メールでの相談は受け付け、コロナ禍においても相談事業は継続して実施した。来訪相談、電話相談、その他メール相談等を合計した年間相談件数は2,895件で、前年度の1,702件から1,193件増加した。なお、相談件数の約2割(619件)が新型コロナウイルスに関する相談であった。
- ・令和2年度から中国語の相談を週3回から週6回に拡充しており、中国語での対応した相談件数は前年度の298件から314件に増加した。
- ・令和元年10月に設置したタブレット端末によるワンストップセンターとのテレビ電話相談は、設置後の活用がなされていない状況であったため、相談員が直接、設置場所の区役所を訪問し、説明周知等の促進活動を行った結果、10件の活用につながったが、引き続き広報・周知に努めている。

【その他事業】

- ・東京オリンピック・パラリンピックを見据えた関連事業として、8月にポッチャ大会を計画していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止とした。
- ・国際交流センター内(有償貸館エリア含む)に展示されている絵画・工芸品等を自由に鑑賞できる「センターアートの鑑賞デー」を開催し、70人の市民が訪れるとともに、オンラインでの動画配信も行った。

【業務改善によるサービス向上】

- ・コロナ禍において講座やイベントを継続して実施できるようオンライン開催を検討し、2件実施した。また、キャッシュレス決済について検討を行い、次年度からの導入に向け調整を進めた。
- ・「図書・資料室だより」を近隣の公共施設や小学校等に配布するとともに、フェイスブックにも掲載し、新着図書の紹介に合わせて施設の周知を図った。
- ・センターの正面玄関への誘導案内を多言語で街路灯に表示し、来館者への利便性を図った。

【利用者の意見・要望への対応】

- ・施設利用者アンケートとして、外国人市民を含め、計302件の回答を得た。
- ・昨年度同様、講座の受講者にアンケートを実施し、計817件の回答を得た。
- ・昨年度から引き続き、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調査を11言語で実施し、127件の回答を得た。
- ・「川崎市国際交流センター活用推進検討委員会」を開催し、センター利用者アンケートの集計結果について意見・要望を募った。駅から遠いといった意見に対する改善策として、施設利用者アンケートにて要望のあったシェアサイクルについて、次年度からの導入に向け関係機関と調整を進めた。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止による施設の利用制限等について、問い合わせが多数寄せられたが、施設利用や主催事業等については随時ホームページ等に掲載し、周知に努めた。
- ・利用者からの寄せられた苦情・意見に対しては、状況等を確認しながら対応に努めているが、一部セルフモニタリングシートの対応欄に記載がされていないものがあった。

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	2	2
	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	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	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			
	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	5	3	3
	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			
適正な業務実施	(評価の理由)				
	【適正な人員配置】 ・人員配置については、仕様書どおり適切に配置され、管理運営が行われた。				
	【連絡・連携体制】 ・所管課と毎月定例会を実施するとともに、調整事項について随時会議を実施し、所管課との密な連絡・連携体制を図ったものの、事故等の報告に関する遅延が複数回あった。 ・8月1日に発生した事故(鍵紛失)について事故発覚(8/1)から所管課への報告(9/1)まで時間を要した。また、対処についての報告書については作業完了(2/22)から報告書提出(3/19)まで同じく1か月程度時間を要した。 ・10月31日、利用者による貸館施設の鍵紛失。11月17日報告あり。報告まで時間を要した。 ・3月9日、窓ガラス破損事故について、報告につき、所管課に相談が3月10日にあり発覚したため、多少報告が遅れた。今後の事故発生等に関わる連絡体制の徹底・周知について確認した。				
	【再委託管理】 ・再委託先の清掃事業者にて、施設の鍵の紛失事故があり鍵の交換対応をした。紛失防止用チェーンの取り付け漏れがないよう、再発防止について指定管理者から再委託先に指導した。				
	【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、国際交流センターで実施する研修の他、東京出入国管理局等の外部機関が実施する研修に参加し、新しい情報の収集や年金・雇用保険制度など相談業務に関連した専門的な業務知識の習得に努め、相談員の資質向上を図った。 ・個人情報保護研修を実施した。				
	【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。 ・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。令和2年度は、イベント広場レセプションルーム入口付近での人命救助にAEDを1度使用した。				
	【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。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】 ・LED照明の導入(給湯室・ホワイエ照明器具、談話ロビー・情報ロビーダウンライト20か所、1階女子トイレ)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。					
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。	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	5	3	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			
	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26年経過した施設であるため、施設・設備の年次補修計画を策定し、効果的かつ効率的な補修を実施した。					
【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。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、通常の清掃業務に加え、消毒・換気作業を併せて行った。					

	<p>【警備業務】</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 広場の街路樹の燃えた事件があり、消防による現場検証の結果、たばこの吸い殻が木の間に入れられた可能性があると判明した。倒木の危険性から当該樹木について当日のうちに伐採するとともに、その後の対処として、該当の場所について警備巡回の頻度を増やす他、施設管理者や清掃担当についても樹木の付近について注意するようにした。 <p>【外構・植栽管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設内の街路樹の選定や、イベント広場等の雑草の駆除を定期的の実施した。 市民から、栽植に関する指摘等について次のとおり対応した。 <ul style="list-style-type: none"> 11月 落ち葉への苦情→風の強い日や落ち葉が多い時期は、通常の清掃担当に加え、他の施設管理担当者を増員し、施設周囲の清掃を実施し、環境整備に努めた。 11月 木の枝が子供の目に刺さりそうで危ないとの指摘→剪定にて対処。 1月 イベント広場横の歩道の樹木の根が腐っているとの指摘→造園業者に依頼し、周囲の樹木も併せて点検を行い、2月25日に2本の樹木を伐採した。 <p>【備品管理】</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 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
	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> 急増する外国につながる児童の学習支援のため、教育委員会事業「住吉小学校寺子屋分校」として、国際交流センターを会場に「外国につながる子ども寺子屋」を実施し、地域のボランティア25名が、市内小学校児童17名を対象にマンツーマンで日本語や教科の学習の支援をした。学習は毎週土曜日実施し、令和2年度は39回開催し、延べ412名の児童が参加した。 多文化活動連絡協議会と協力し、「プロボノによる多文化共生推進事業」を計5事業実施し、92名が参加した。外国につながる子どもの学習支援者のブラッシュアップを行った他、外国につながる子どもと支援者のコミュニケーションを図った。 多文化活動連絡協議会と協力し、若者の自立支援事業を実施した。川崎市内の外国につながる子ども(中学生)を対象に、令和2年度は99回に渡り、学習支援を実施し、延べ254人が参加した。 			

5. 総合評価

評価点合計	64.2	評価ランク	C
-------	------	-------	---

※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

<ul style="list-style-type: none"> 市民による主体的な国際交流及び国際友好親善の増進並びに、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・運営が新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で、適正になされている。 令和2年度の来館者数、講座等受講者数及び貸館施設の利用率は、新型コロナウイルス感染症の影響により、昨年度と比較し減になっているが、オンラインを活用した講座やイベントを実施するとともに、ホームページでの動画配信を行うなど、コロナ禍を踏まえ、来館しない方にも参加や鑑賞ができる事業手法を工夫しながら実施した。 多文化共生総合相談ワンストップセンターが運営されたことにより人件費が増となっているが、11言語による対応を行うとともに、中国語の相談受付を週3日から週6日へ拡充するなど、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、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。 利用者アンケート及び「川崎市国際交流センター活用推進検討委員会」を活用し、利用者等の意見を幅広く聴取し、日本語講座に関する研修の追加や講座内容の見直しを行うとともに、シェアサイクルやキャッシュレス決済などの利便性の向上に寄与する取組について、検討・調整を進め、市民ニーズの反映に努めている。 駐車場有料化4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。 外国につながる子どもへの対応として寺子屋事業を実施するなど、市が推進する取組と連携して参画している。 組織管理体制について、事件・事故があった際には、連絡・連携体制を強化するため、適宜業務の履行状況を確認し、再発防止のための指導を行った。 <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

- ・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26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及び多文化共生社会の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、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。
- ・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。
- ・新型コロナウイルス感染症対策を踏まえ、オンラインの活用など人が集まらず実施できる事業手法を検討や拡充を行うとともに、対面及びオンラインを両立しながら市民ニーズを踏まえた事業運営を行うこと。
- ・利用実績について、実際に来訪された来館者数に加え、オンラインの参加者も加えた利用者数も踏まえた上での事業運営を行うこと。
- ・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)に遺漏がないよう周知徹底すること。
- ・指定管理者応募の際の提案事業について、新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた上で、適切に実施していくこと。