

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：平成27年6月15日

評価者：総務局指定管理者選定評価委員会

1. 業務概要

施設名	川崎市国際交流センター
指定期間	平成23年4月1日 ～ 平成28年3月31日
業務の概要	<ul style="list-style-type: none"> 国際交流センター事業の実施に関する業務 施設の運営及び維持管理に関する業務
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共同事業体 代表者：代表団体 公益財団法人川崎市国際交流協会 会長 山田 長満 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	総務局国際施策調整室（内線：21611）

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	市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	<p>1.来館者数</p> <p>導入前（H17） 157,005人</p> <p>導入後4年度平均 216,254人（37.7%増）</p> <p>2.講座・研修受講者数</p> <p>導入前（H17） 895人</p> <p>導入後4年度平均 1,746人（95.1%増）</p> <p>3.経費（行政負担額）</p> <p>導入前（H17） 233,818千円</p> <p>導入後4年度平均 199,146千円（14.8%減）</p> <p>仕様書等に基づき、適正に運営がなされたと認められる。特に次の点で、仕様書等で示された内容について、より高い水準での事業執行がなされた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●様々な広報手段を用いた施設利用のPR、各種講座・イベントの積極的な実施、地域団体等との効果的な連携により、利用実績を増加させた。 ●国際交流事業の実施にあたり、市民ボランティアをはじめとする人的・組織的ネットワークを活用するなど、専門的知見とノウハウを活かして、市民が国際交流の意義を理解し実践するために必要な事業を着実に実施した。 ●講座参加者・施設利用者に対するアンケート結果や、外部委員を活用したセンター活用推進検討委員会によりニーズを把握し、施設運営に生かすことができた。 ●効率的な施設運営・維持管理により経費を縮減した。特に、縮減した経費分を施設整備に活用してトイレの改修を行うなど、市民サービスに還元したことは評価できる。
2	当初の事業目的を達成することができたか。	<p>【目的】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。</p> <p>広報活動等を積極的に進め、来館者数・ホームページへのアクセス数の増加や、研修、</p>

		講座、イベントへ参加するリピーターも増えていることから、国際交流拠点としての活用が活発になっていると判断でき、市民の国際交流活動を促進するという設置目的を達成していると評価する。
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	<ul style="list-style-type: none"> ●適切に維持修繕を実施し、また 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。 ●個人情報の保護については、川崎市国際交流センター指定管理者個人情報保護規定に従って適正な運用がされており、川崎市個人情報保護条例をはじめとする関係法令の順守がなされていると認められる。 ●川崎市契約条例に定める作業報酬下限額の確保が適正に履行されており、指定管理業務に係るサービスの確保がなされている。 ●災害時への対応については、備蓄品等を充実させ、災害時対応機能を強化している。特に、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っていることは評価できる。
4	更なるサービス向上のために、こういった課題や改善策があるか。	<ul style="list-style-type: none"> ●利用者のニーズ把握のため、施設利用者等へのアンケートを毎年度実施するなど、事業・施設運営の両面で改善を進められるよう、広報・広聴機能をさらに強化する必要がある。 ●ホームページをリニューアルし、アクセス数が増加傾向にある。また、フェイスブックを用いた効果的な広報を行い、最新情報の提供に努めていることは評価できる。引き続き、インターネットで提供する情報の質・量を充実させるとともに、市民の意識・ニーズを把握することにより、市民の国際相互理解の増進と交流参加を促進する取組を一層充実させることが必要である。

3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	<ul style="list-style-type: none"> ●所管課と指定管理者で開催する定例会において、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、必要に応じて、業務日報等の確認や、所管課による現地確認等を実施し、適切なマネジメントを行った。 ●所管課より、指定管理者に対し、不審物・不審者等の発生及び設備破損等の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。
2	制度活用による効果はあったか。	<ul style="list-style-type: none"> ●導入後の改善効果に係る指標及びモニタリング指標において、多くの項目で実績が向上している。 ●仕様書等で示された内容に加え、フェイスブックの活用、館内 Wi-Fi の整備など、指定管理者による提案・新たな取組が多くみられた。 ●経費に関しては、導入後4年度平均の行政負担額は、導入前の14.8%減となり、高い経費縮減を果たしている。 ●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ことが明らかである。
3	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	<ul style="list-style-type: none"> ●指定管理第3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。 ●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を更に充実させる

		<p>ために、ボランティアの育成や留学生等との連携、民間交流を促進させるための事業を拡大させ、国際交流拠点としての機能を拡充する必要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●指定管理者である共同事業体の構成団体間の協定により、構成団体の一方の団体のみが施設の利用料金を収受する形となっているため、一方の団体が主として施設の利用促進（広報等）を担当しているが、今後は共同事業体としての相乗効果を発揮した施設の利用促進に取り組み、利用料金制度によるインセンティブ（収入増の取組）をさらに機能させていく必要がある。 ●委託業務について、決算及び実施結果の検証が必ずしも十分でないため、今後セルフモニタリング及び所管課による確認を十分行っていく必要がある。 ●2020年のオリンピック・パラリンピック開催をきっかけとする外国人観光客の増加などにより、今後一層本市の国際化が進むことが予想される。PRによる川崎市への理解促進や、川崎市在住の留学生等の事業への活用などを行うことにより、センターの国際交流拠点としての機能を拡充していく必要がある。 ●東日本大震災を受け、災害時の対応能力の強化、特に外国人市民に対する情報発信機能、多言語での相談体制を確立していく必要がある。
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	<ul style="list-style-type: none"> ●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経営ができない。 ●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、経費縮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>以上から、指定管理者制度を継続して活用することが適当である。</p>

4. 今後の事業運営方針について

<ul style="list-style-type: none"> ●文化、経済など多方面でのグローバル化が進む現在、市民レベルの国際相互理解の増進と国際交流を継続的に推進することは市民文化の向上に不可欠な取り組みである。 引き続き、ボランティア等の人的ネットワークの活動拠点や交流活動の実践の場として機能するよう、センター事業の更なる充実を図り、より多くの市民の参加促進に努める。 ●厳しい財政状況を踏まえ、業務の質を維持しながら、予算の有効活用と一層経費の縮減に取り組む必要がある。また、施設利用の促進や資産の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強化し、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。 ●施設の開館から20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。市及び指定管理者が連携して、中・長期視点を持って計画的な修繕を実施し、施設の安全性向上と長寿命化に努める。 ●今後、川崎市では、様々な分野にわたる国際施策を総合的に推進するため、新たに「(仮称)川崎市国際施策推進プラン」の策定を予定しているが(平成27年10月に正式に策定・公表予定)、同プランの趣旨に沿った形で国際交流センターに求められる役割を整理し、事業計画を行っていく必要がある。
--

●川崎市国際交流センターの設置目的（「市民の国際理解の増進、国際的な文化交流及び市民交流の促進による相互理解、市民の文化の向上及び国際友好親善の発展への寄与」）について、指定管理者の持つ専門性により、効率的・効果的に目的が達成されたと認められる。また、国際交流・国際施策の推進に関しては継続的な事業実施が求められるものと考えられるため、引き続き指定管理者制度による運営が適切であると考ええる。