

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2年7月15日

評価者：市民文化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28年4月1日～令和3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 平尾 光司 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	市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	<p>1 利用実績について ※別紙参照</p> <p>2 設置目的 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ため、としている。</p> <p>3 評価について (1) 情報収集・提供事業 「仕様書に基づいて適正に業務が行われている」 事業計画書では、「ア 図書・資料室、情報ロビーの運営事業」、「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>ア 図書・資料室、情報ロビーの運営事業 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。図書室の利用者数は第2期（平成23～平成27年度）平均で12,934人、第3期の平成28年度～平成31年度平均は10,846人であった。</p> <p>イ ロビー等の運営 センターの情報ロビー、展示ロビー、談話ロビー等を活用し、市民及び外国人市民への情報提供を行った。平成29年度から川崎ジュニア文化賞の展示や市民ミュージアム・オリパラ企画など地域との連携を強化し、各種イベント・特別展示展を年20回程度開催するなど、活用の対する質の改善に取り組んだ。</p> <p>(2) 広報出版事業</p>

「仕様書に基づいて適正に業務が行われている」

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、施設についての情報誌「国際交流センターだより」を年10回、1回につき5000部発行した。また、ホームページにPDFデータを掲載することにより、広く市民に提供した。

また、市内の国際交流活動、ボランティア活動などを紹介するかわさき国際交流センターニュース「SIGNAL」については、季刊誌として年4回、1回につき5500部発行し、国際交流について広く市民に情報を提供した。2018年に計画していた広告掲載について実現が遅れていたが、2019年秋号からは広告枠縦35mm×横100mmを合計2枠設けた。

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、多言語化での表記等を進めた結果、ホームページのアクセス件数について、第2期（平成23～平成27年度）平均で87,488件から平成28年度～平成31年度平均で128,096件に増やすことができた。

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。平成28年度以降、協働・連携ポータルサイト「つながっとKAWASAKI」や、かわさき市民活動ポータルサイト「応援ナビかわさき」などインターネットを活用し、広く情報提供もを行っている。

(3) 講座・研修事業

「仕様書に基づいて適正に業務が行われている」

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。

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。毎年、内容等を工夫し、質の高い日本語講座を毎年提供している。このため、参加者は第2期（平成23～平成27年度）平均528人から第3期の平成28年度～平成31年度平均846人に増加した。

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、これまでの「外国語による国際理解講座」に加え、平成28年度からは、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。毎年、特色のある講座内容により、満足度は第2期（平成23～平成27年度）平均で84.1%、第3期の平成28年度～平成31年度平均は88.1%で増加傾向である。

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。その結果、国際交流センターでの「外国につながる子どもの学習支援（中学生）」のボランティア活動につなげることができた。

(4) 国際交流促進事業

「仕様書に基づいて適正に業務が行われている」

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 国際文化交流会事業」、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及び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結果、毎年多くの参加者が集った。

イ 国際文化交流会事業

市民の国際理解を深めるため、音楽・映画等を通じた国際文化交流会を開催した。これまでの「魅惑の音楽紀行」に加え、平成28年度からは、日本映画大学と連携した「多文化映画会」や「留学生と交流する会」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」を平成28年8月から開設し、毎週土・日曜日に3回ずつ開催した。参加者は年々増えており、(H28年度未集計、H29年度97人、H30年度304人、H31年度568人)により、日本語学習と多文化理解の場の新たな創出につなげている。

(5) 外国人相談事業

「仕様書に基づいて適正に業務が行われている」

事業計画書では、「ア 外国人相談事業」、「イ 相談支援」、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。令和元年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11言語による相談機能を拡充した。相談件数については、平成30年度1,558件から平成31年度1,702件に増加している。

イ 相談支援

各種相談に関する支援を行うため、外国人ビザに関する専門分野による相談会の実施、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。

(6) その他事業

「仕様書に基づいて適正に業務が行われている」

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

「観光ボランティア通訳セミナー」の新たな開設やパラリンピック競技種目体験、プレーメン通り連携イベント等の実施を通して、インバウンドの効果を高め、毎年多くの参加者が集った。

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、「木月庵を大切にする会」との連携事業やナイター寄席を開催し、参加者の満足度も高かった。

また、平成28年度からは、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。

(7) 施設運営及び維持管理業務

「仕様書に基づいて適正に業務が行われている」

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、概ね適正な管理・運営を行っている。

イ 施設整備

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、イベント広場のインターロッキング補修や、駐車場入庫側歩道補修といった、来場者の安全確保のための施設改修を行い、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>事業計画については、上記2-1で記載したとおり、仕様書で定める事業目的を達成し、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ため」に対して貢献し、多文化共生社会の実現に向けた取り組みを推進した。</p> <p>収支計画については、年度によって収支状況を改善すべき事項も見られたが、全体として経費削減に努めた結果、収支比率の幅を最小限に収めることができた。</p>
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	<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、外国人市民への多言語支援に対応するため、FAX機能付き防災行政無線電話、災害時優先電話を導入した。また、外国人市民の防災拠点として、ハラル対応の非常食50食分を整備し、災害時対応機能を強化している。</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っていることは評価できる。</p>
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。	<p>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。</p> <p>ホームページを適宜更新することにより、ホームページへのアクセス数が第2期（平成23～平成27年度）平均で87,488件、第3期の平成28年度～平成31年度平均は128,096件に増加した。</p> <p>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。</p> <p>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、利用者アンケート等を有効に活用し、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。</p> <p>築25年を経過している施設であるため、今後も昇降機の改修やファンコイルユニットの更新など、継続的かつ計画的に修繕していく必要があるため、市と役割分担をしながら施設運営の安定度を高めて、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	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	<p>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。</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

制度活用による効果はあったか。

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事業展開が行われた。利用者のアンケートなどを活用し、ニーズを取り入れた講座・イベント等の実施や施設の利便性を向上させた。

経費に関しては、導入後第3期4年度平均の行政負担額は、導入前の17%減となり、高い経費縮減を果たしている。

導入前（H17）	233,818 千円
第1期平均	203,832 千円
第2期平均	198,796 千円
第3期4年度平均	194,043 千円

また、コスト面について、光熱水費に係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。

（参考：光熱水費の年度別内訳表）

費目	【第2期】					【第3期】					H28-R1平均
	H23	H24	H25	H26	H27	H28-H27平均	H28	H29	H30	R1	
光熱水費	29,307	34,302	31,949	29,664	27,580	30,560	24,730	25,348	27,125	26,383	25,897

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

指定管理第4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及び多文化共生社会の実現に向けた取組をさらに充実させるために、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や外国人市民の生活等支援事業を拡大させ、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。

国の外国人材受け入れ・共生のための総合的対策に基づき、多文化共生総合相談ワンストップセンターを継続し、さらに拡充していく必要がある。併せて外国人市民は日本人市民と比べ、短期間での居住地移動が多いことから、絶えず周知が行き渡るよう複数の広報手法を活用しながら、取組を推進していく必要がある。

2020年のオリンピック・パラリンピック開催の延期に伴い、さらなる外国人観光客の増加なども見据え、内外への川崎市のPRなどの理解促進や、川崎市在住の留学生等の事業への活用を行い、国際交流拠点としての機能を拡充していく必要がある。

決算及び実施結果の検証を踏まえ、引き続き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。

築25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。

4

指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか

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。

大規模工事については、計画的に順次設備改修しながら、施設運営を安定的に継続していく必要がある。

以上から、今後も指定管理者制度を活用した施設運営が効果的な手法であることが適当である。

4. 今後の事業運営方針について

- 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とともに、多文化共生社会の実現をめざすことはとりわけ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、決められた予算を活用し適正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、サービスを向上させるとともに、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。
- 今後も、外国人市民の増加が見込まれることから、外国人市民の生活支援に向け、当事者である外国人市民を対象に、抱えている問題やニーズを把握し、課題解消につながる事業内容となるよう改善を行い、取組を推進していく。外国人相談事業については、多文化共生総合相談ワンストップセンターとして機能を高めるべく拡充を図るとともに、外国人市民へのさらなる広報・周知に努める。
- 施設の開館から25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。
- 川崎市において様々な分野にわたる国際施策を総合的に推進するために策定された、「川崎市国際施策推進プラン」の趣旨に沿った、国際交流センター事業計画取組を推進する。また、多文化共生社会を実現するために策定された、「川崎市多文化共生社会推進指針」における施策の具体的推進内容について、同指針に基づき取組を推進していく。
- 川崎市国際交流センターの設置目的である「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に寄与するため」及び、多文化共生社会の実現に向けた取組みについて、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。