

会 議 録

会議の名称	令和 5 年度第 2 回豊中市国際交流センター指定管理者選定評価委員会		
開催日時	令和 5 年（2023 年）1 0 月 4 日（水） 1 8 時～2 0 時 1 5 分		
開催場所	とよなか国際交流センター会議室 4	公開の可否	可・不可・ 一部不可
事務局	市民協働部人権政策課	傍聴者数	0 人
公開しなかった理由	ヒアリングは、不開示情報以外は、会議終了後に公開するもの		
出席者	委員	酒井委員、首藤委員、新委員、玉置委員、新田委員、吉富委員（五十音順）	
	事務局	宮城市民協働部長、山口市民協働部理事、堀山市民協働部次長兼人権政策課長、片岡課長補佐、橘田事務職員	
	その他		
議題	1．現場視察について 2．ヒアリングについて 3．その他		
審議等の概要 （主な発言要旨）	別紙のとおり		

令和 5 年度第 2 回豊中市国際交流センター
指定管理者選定評価委員会 議事概要

令和 5 年（2023 年）10 月 4 日（水）18 時～20 時 15 分
とよなか国際交流センター 会議室 4

出席者：酒井委員、首藤委員、新委員、玉置委員、新田委員、吉富委員（五十音順）
事務局：宮城市民協働部長、山口市民協働部理事、堀山市民協働部次長兼課長、片岡課長補佐、
橘田事務職員

（案件 1）現場視察について
（案件 2）ヒアリングについて
（案件 3）その他

（案件 1）
事務局より説明
現場視察実施（質疑応答なし）

（案件 2）
事務局より説明
指定管理者挨拶
ヒアリング開始

委員：資料から子どもや高齢者に配慮していることはわかった。障害者にも配架物や通路に配慮があることがわかったが、他に配慮していることはあるか。

指定管理者：障害者の施設の利用は多い。障害の内容によって対応は変わるが、筆談、ゆっくり話す、本人に丁寧に話すことを心掛けている。イベントで人が多い場合は、特に配慮している。セミナーでも手話通訳もしている。その他にも、府立豊中支援学校へ講師を派遣し、多文化共生について知ってもらう機会を設けている。

委員：市の環境政策を考慮した点があれば教えてほしい。

指定管理者：照明の LED 化や遮光カーテン、再生紙の再利用、子ども服のリユースも行っている。環境交流センターのリユースも積極的に利用している。また、豊中市民環境会議に参画している。

委員：イベントでのゴミの分別の対応はどうか。

指定管理者：ごみ箱の横にボランティアを配置して分別を促している。

委員：コロナ禍でのさまざまな取り組みを評価したい。ワクチンの接種会場になったことで初めてセンターを利用した人もいたと思うが、何か新たに発信していることはあるか。

指定管理者：多言語で SNS での発信をしていたが、それでも届かない人はいる。センターに来る人は口コミや紹介が多いので、つないでくれる人を増やすことが大事になる。学校やこども園の園長会での情報提供や社会福祉協議会との連携など行っている。また、コロナ後、コミュニティ活動も少しずつ戻っており、コミュニティを活用することで多くの人が集まる。

委員：地域には事情を抱えて暮らす人や地域と交流のない人もいると思うが、何か対応を考えているか。

指定管理者：センターは安心できる場所だと伝えたい。実際に在留資格がない人も来るが、当事者にとって最大の利益になるよう対応している。

委員：今後もチャレンジしていくのか。

指定管理者：弁護士から紹介でセンターの活動につながることもある。

委員：コロナ禍のワクチン接種を通して、困りごとを抱えた人に気づくことはあったか。

指定管理者：接種後の待機時間に、センターの取組みを紹介したが、後日、話がしたいとつながったケースが複数あった。

委員：コロナ禍を経て、オンラインと対面の事業をどう行うかが一つの課題だと思うが、今後の見通しとして、引き続きオンラインも活用するのか見通しがあれば聞きたい。人の戻りはどのような感じか。

指定管理者：セミナーは、オンラインを使うのはよいと思う。日本語活動もオンラインだからつながれる人がいると思う。五類以降、事業にはかなり人は戻ってきている。貸室の利用は、コロナと空調工事で利用しにくい状況が続く、今もオンラインでの活動が続いている利用者もいる。

委員：どれくらいの割合で戻ってきているのか。

指定管理者：事業に関しては8割くらい。子どもの日本語教室は、コロナ前より増えているところもある。飲食を伴う活動は、まだやめている場合や、ヨガなどは、オンラインに移行したものもある。活動をやめるところもあるかもしれない。

指定管理者：お母さんと一緒に参加する事業などは、コロナ禍でも活動を続けている。子どもの事業は、対面で行っており、コロナ前と同じくらいに戻っている。ボランティアに関しては、コロナ禍の方が学生の応募者が多かった。今はボランティアを募集している。

委員：コロナの貸付金の返済が始まっているが、返済に関して、社会福祉協議会と連携しているか。

指定管理者：返済が始まるという情報はもらっているが、返済にあたっての相談はない。もし相談があった場合の対応などは、情報共有している。

委員：離婚アラートについて詳しく聞きたい。どんな状況なのか。

指定管理者：2015年からスタートしているが、当事者への啓発はウェブサイトや動画の配信、パンフレットの配布など継続している。大阪弁護士会と共催で一日離婚電話相談会を毎年開催し、今年で8回目になる。外国人支援組織を通じて、離婚アラートのメンバーが省庁交渉を2016年から行っている。各国の大使館に不受理申出書が出せ、それが無断離婚の防止につながる。要望は出しているが、国を動かすことは難しいので粘り強くやっていきたい。無断離婚の相談が多く寄せられるので、一つ一つ対応していくことが大切。

委員：不受理申出書を初めて聞いたがどういうものなのか。

指定管理者：日本では離婚届を市役所の窓口に出してしまえばそこで離婚が成立する。サインが本物であろうが偽物であろうが受理されてしまえば成立してしまうため、勝手に離婚されるのを防止するために不受理申出書を市役所の窓口に出しておけば片方が離婚届を出してもそれは市役所で受理されない。不受理申出書を取り下げるまでは市役所は離婚届を受け取れない。そのため夫婦の関係が悪く子どもの親権を争っている相談を受けるとまず不受理申出書を市役所に出すようにアドバイスをしている。

委員：外国人への防災事業について、地域で防災訓練をするなどの取組みはあるか。

指定管理者：地域で防災訓練の機会があったらぜひ参加させてほしいと声かけを行っている。コロナで地域の防災訓練が見送られていたが、今年から神崎川流域の方で大規模な防災訓練があり、ブースを出す予定。外国人にも参加を呼び掛けて地域の人に知ってもらう機会としたい。

委員：子どものメディアリテラシーについて深刻なことに陥っていることはあるか。

指定管理者：ニートや引きこもりの外国人は、社協と連携して自宅訪問をしている。教育委員会には、数の把握をしてほしいと働きかけをしている。(一社)キャリアブリッジでは若

者支援を行っているが、気になる若者を国流につないでもらう。豊中市が小中学生の居場所づくりネットワーク会議を行っているため、不登校支援の人と連携している。若者の居場所づくりはしているが、昨年度から沖縄で不登校支援を行っている NPO 法人からアドバイスをもらい、引きこもりの人の居場所づくりの準備を進めている。

委員：不就学もいるだろうが、義務教育を過ぎると見えづらくなる。

指定管理者：たくさんいるはずだが、わかりづらい。

委員：不就学の子どもに関しては把握できているのか。

指定管理者：不就学の子どもはいないと聞いている。

委員：初めてセンターに来た人が「国際交流センター」と聞いても何をしているところなのかかわからないということがあったようだが、名称変更について考えがあるか聞きたい。

指定管理者：外国人生活支援センターの方がわかりやすいという意見もある。組織の名称にはなるが、atmos と呼んでくれる人もいるため、キャッチーなものも大事だと思う。名称変更も視野に入れつつ、口コミで何ができる場所かを広げていくことをしっかりやらないといけない。

委員：アクセシビリティを高めるためにしていることは。

指定管理者：相談対応で具体的な課題が見えてくるため、有益な情報をまとめて note というブログのような発信を始めている。庄内コラボセンターでは、国流カフェを開催し、南部地域でお茶を飲みながら、チラシやパンフレットで情報提供を行っている。

委員：インボイスには対応しているのか。

指定管理者：対応している。

委員：逆にインボイスを対応してもらえない人はいるのか。

指定管理者：NPO 法人や個人契約のところで登録していないところはある。

委員：返答は来ているが登録をしていないということか。

指定管理者：登録していない。今月以降はどうなるかまだ分からない。

委員：登録していないということは御社の消費税が上がるが、その人との取引をやめていくのか、消費税が上がっても必要な人なのか。

指定管理者：まだ判断するのまでの検討はしていないが、様子を見ながら決定したい。

委員：今のところは考えていないが、三年間で決定していかなければならない。

指定管理者：そうなると思う。相手との関係も大事にしたいので、話し合いをしていきたい。

指定管理者：消費税の影響額のシミュレーションはしているが、今後の検討になる。

委員：SNS は LINE と Facebook を使っていると思うが Instagram は考えていないのか。

Facebook を利用する人は年配の方が多く、若い人は Instagram を使う傾向があり、ハッシュタグでたくさんの人を引き込める。若い世代にもっと国流のことが伝わるのではないかと。パンフレットなど素晴らしいものがあるので配架場所を考えるととてもいい。

指定管理者：Facebook からスタートしたが、一時期メルマガも行った。思ったほど登録者数や開封率が伸びなかったことから、プッシュ型で LINE を取り入れた。多言語での配信のため、作業時間がかかる。過去の調査では、Facebook と LINE で 8 割の利用者をカバーできていることがわかった。

指定管理者：Instagram は日本人の若い世代に知ってもらえるので、目的別に発信していけたらと思う。

委員：例えば映画の部分だけ、映画の名前をハッシュタグするだけで集客があると思う。趣旨と外れるかもしれないが、集客として、イベントだけ作るのもいいと思う。

指定管理者：図書館や公共施設へのイベントのチラシの配架は、もう少し工夫があってもいいと思う。

委員：文化芸術センターでは、文化に興味のある人が集まるのでそういうところが良いので

はないかと思う。

指定管理者：国流だよりの表紙の原画展を市民ギャラリーでしたことがある。そのようなことを文芸センターでするのもありかと思う。

委員：アンケート調査はニーズ把握のためだと思うが、結果の情報発信はどのようにしているか。

指定管理者：冊子の配架や、HPでの掲載など、いろんな人にアクセスしてもらえるようにした。コロナ禍の調査研究は、実施例も少ないが、悉皆調査で実施したことも珍しいと思う。

委員：収入の柱は、豊中市からの受託管理の収入だと思うが、予算は外国人が1人来館した時にいくらとなるのか、例えば一つのイベントが50万と積み上げていくのか、売り上げはどのように決定されるのか。

指定管理者：指定管理の応募の段階で総枠を出すので、その範囲でやれることをやるというスタンス。

委員：予算の中でできることを決めているということか。

指定管理者：応募の段階で決めているが、職員の人件費が多い中で市民ボランティアの提案などもあり、実際の取り組みやボリュームが流動的である。

委員：資金計画に信頼性や経費削減、効率性の向上に対する方策はあるかということで、資金計画に信頼性はあると考えている。ただ、経費削減や効率性の向上に関してはよくわからなかった。特に人件費の構造が変わってきていると思う。報酬費を減らして人件費に充てていると思うが、収益にはつながっていない。

指定管理者：基本的に職員は、事業の企画運営を行う職員と多言語スタッフである。これまで相談対応やコミュニティ活動の対応をしていた母語スタッフに報酬費として対応していたが、相談体制を強化した際、社労士とも相談し、報酬費ではなく職員として位置付けるのが適当ではないかとの話があり、人件費に移行した。位置付けをしっかりとすることが大きく変わった点である。

委員：人が大きく増えたとか減ったとかではなく、報酬として扱っていた外注をやめて社員扱い、給料に振り分けている形になったということか。

指定管理者：はい。

委員：効率性を雇用の安定を目的に行っているということか。

指定管理者：はい。一緒に働いていくメンバーだということで待遇を変えたもの。

委員：前年度は収入のところでコロナの影響もあり多かったが、今年は少なかったのが利益が下がったというイメージでいいのか。

指定管理者：はい。2021年はワクチンの関係で多かった。

委員：収益性は少し悪くなったが、雇用の安定性にはつながっている。全体的にコストは上がる傾向にあるが、いいサービスを提供できているということか。

指定管理者：はい。その背景には外国人が増え、相談対応が増えている。その中で、希少言語など人材確保をしたいと考えている。

委員：コストをかけることでサービスをよくするということはわかった。逆に経費を削減する方法は何かしているのか。

指定管理者：今年度については、4、5月の予算執行をどのような観点やタイミングでの検討が必要か、職員に意識を持ってもらっている。

委員：効果が薄そうなイベントはやめて取捨選択を前もってしているということか。

指定管理者：はい。タイミングや様子を見て判断する。例えば物品の購入も調整も意識して職員にやってもらう。

委員：実際に今後はどうなっていくのか。

指定管理者：上がっていくと思う。

指定管理者：読めない部分もあるが、寄付や職員の講師派遣などを努力してやっていかなければい

けない。

指定管理者：チラシの印刷枚数を一律 1 割カットなど努力はしている。

委員：賃金台帳を見たときに休日出勤のところで間違いではないかと思うほど、休日出勤が続いていた人がいたが。

指定管理者：間違えです。後で気づいた。

委員：法定休日は 1 回と記載があったが、3 回休日出勤している人がいた。この休日出勤は所定内も含めての記載なのか、法定休日を記載しているのかどちらか。

指定管理者：どちらも入っている。法定内の日もあれば法廷外の日もある。区別は特にしていない。

委員：1 回にこだわる必要はないと思っていて、労働者と話す中でそういうこともあると思うのでそこを重視しているか確認したかった。

委員：研修体系において確認したところ、2020 年度の体系図で毎年更新しているわけではなく、数年これで行くというかたちで使用しているのか。

指定管理者：はい。基本的にはこの体系図で行く。

委員：スーパービジョンが 2021 年度に月 1 回とあったが、2022 年度もしているのか。

指定管理者：以前は子ども若者事業担当の職員にスーパービジョンを月 1 回行っていた。実際はスーパービジョンではなく、居場所づくりのアドバイザーを月 1 回、形を変えて行っている。

委員：同じような取り組みはしているのか。

指定管理者：はい。外部の人の意見をもらいながら進めているということは変わっていない。

委員：労働安全衛生が評価基準にあり、健康診断の実施は確認できたが、労災事故はないか。

指定管理者：はい。

委員：防犯面など、なにか対策があったら教えてほしい。

指定管理者：館内の掲示物が剥がれたり、備品が倒れたりすることがないように、館内を回るときに確認している。来館者には声かけを最初にするようにしている。あとは、監視カメラの映像など適宜席の隣にあるため、確認している。

委員：スーパービジョンなどいろんな人から意見をもらっているということだが、若い職員が悩みを抱えることがあると思うが、内部でのアドバイスなどは行っているのか。

指定管理者：小さな職場のため、すぐに話ができる。ミーティングなどは、情報発信担当や事業担当など役割で集まる機会をたくさん作っている。顔を合わせて話をするということを定期的に作るようにしている。また、もやもやホットラインという投稿できるシステムを作り、管理職以上が対応している。

委員：もやもやホットラインというのはメールで行っているのか。

指定管理者：グーグルフォームで使い、管理職だけが受信できる。

委員：先ほどの相談員の方々を雇用に切り替えたあったが、雇用の定着率に関してはどのような感じか。

指定管理者：入れ替わりが激しいこともあるが、安定してやれていると感じている。10 年を超える職員もいる。徐々に定着する職員も増えていると思う。

委員：個人情報のさまざまなやり取りをすると思う。ボランティアがかかわる中で、誓約書を出しているみたいだがそれで大丈夫なのか。気になることや不安なことがあったら教えてほしい。

指定管理者：個人情報の扱いに関しては、ボランティアとの共有はかなり制限をかけている。個人情報扱う時に不安に思う人には、不安を取り除くよう、職員が対応する。相談できる関係づくりを進めている。

委員：活動の中で個人情報の保持に不安があれば職員に相談するということか。

指定管理者：ボランティアを要請する段階で少し重い話がある場合があるが、基本的には、職員が

対応したり、抱える必要がないことを最初に伝えるようにしている。

委員：危機管理体制で訓練を行う中でコロナで制限があったと思うが、防災訓練などの体制に何か変化があったら教えてほしい。

指定管理者：コロナがひどかった時期は感染を防ぐために、職員の出勤人数を減らす体制をとった時もあった。館内の避難誘導の体制は、話し合いを行い、エトレ豊中の防災訓練では、管理職がいない想定で行った。実際にコロナが始まってからは常にマニュアルを更新しながら、事業を継続した。

委員：シミュレーションもしたのか。

指定管理者：はい。職員によってもコロナへの受け止めが違ったため、議論が紛糾することもあったが、基本的に事前準備をしておくことで進めることができた。

委員：市との情報共有を行うための連絡体制のところで、資料を見たらモニタリング、運営調整会議などが月 1 回行われており、深く議論や情報共有もしているようだが市との連携はうまくいっていると考えているのか。

指定管理者：はい。自信をもってそう思っている。普段からメールや電話でもそうだが、頻繁にやり取りを行い、月 1 回の対面会議がさまざまな確認、話し合う場となっている。実際の情報共有はモニタリング以上に頻繁にやり取りをしている。

委員：市の評価からも、信頼関係も構築していると考えている。

指定管理者：子どもとメディアの話での質問に答えそびれていたが、メディアリテラシーの研修は、昨年度は子どもと防災というテーマで広く参加してもらえるように実施した。また、昨年度は特に外国人向けにメディアリテラシーというテーマで開催した。子どもや若者の事業で子どもの SNS の付き合い方で不安に思うこともあるが、個別に使い方のアドバイスを行っている。今年度はボランティア向けにメディアリテラシーの研修を予定している。

指定管理者：障害者へのアクセシビリティという質問があったと思うが、過去にボランティアの方で身体障害者や精神疾患を持っている人も日本語事業や子ども向けの事業に参加していた。

(案件 3) その他 事務局より説明