

平成 30 年度指定管理者制度導入施設の管理運営業務の年度評価 評価基準表

施 設 名	とよなか国際交流センター
所 管 部 (局) 課	人権政策課
指 定 管 理 者	公益財団法人とよなか国際交流協会

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
1	基本姿勢	管理運営のビジョンが公共の利益の増進を示したものであり、障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮したものとなっているか 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることがない等、市民の様々なニーズに応えるものとなっているか、また、広く市内在住の市民がセンター事業に参加できる工夫があるか 事業内容や施設提供において、人権尊重や市の環境政策を考慮したものになっているか 施設の運営管理を行う指定管理者の立場を踏まえて、仕様書に記載した関係法令を理解し、遵守する姿勢があるか 市内在住の外国人市民の状況や市の多文化共生指針、施設の設置目的を的確に把握し、かつ、市の施策に協力する姿勢が見られるか	基本協定書等に基づき、市の多文化共生指針やとよなか国際交流センター条例などに沿って、本市の外国人の状況、課題を意識したさまざまな事業が運営されている。 また、市のネットワーク会議等にも積極的に参加をし、関係課との連携を図りながら、事業に生かされている。	A
2	サービス水準・施設効用の発揮	アンケート結果における利用者満足度 貸室利用者数 貸室稼働率	最高評価サービス水準値；85% 確保すべきサービス水準値；60% 実績値；91.7% 最高評価サービス水準値；62,000 確保すべきサービス水準値；40,000 実績値；60,905 最高評価サービス水準値；60% 確保すべきサービス水準値；42% 実績値；49.7%	

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		国際交流に関する情報の収集及び提供事業 国際交流活動への住民の参加促進事業 国際理解推進事業 在住外国人に対する相談事業 在住外国人に対する支援事業 センター事業の実施にあたり、市民ボランティアが活動しやすい環境を整備する等、積極的に協働する姿勢が見られるか 関係機関（すてっぷ、人権まちづくりセンター等）、市民団体（センター登録サークル含む）と連携・協働して事業を行う姿勢が見受けられるか 施設や設備の保守、点検、清掃、保安、警備等の必要な施設の維持管理を安心安全、適切に行う能力等を有しているか 利用者等にサービスを提供する上で、施設、設備による事故防止のための安全管理が徹底されているか 安定して確実に日常業務を遂行する能力等を有しているか 使用許可のサービスを公平公正に行う能力を有しているか	安定・確実な施設の運営管理や公平公正な施設の使用許可、地域に外向いた活動に取り組むなどに努め、利用者満足度については、最高評価サービス水準値に達している。 また、利用者数、施設の設置目的に沿った施設稼働率についても確保すべきサービスレベルに達している。 さらに、既存事業の活性化を図るとともに、外国人の状況・課題等を意識しながら、引き続き、多数の事業ボランティアと協働しながら充実した事業展開を行った。 相談事業については、多機関との連携を深めながら、今年度も多くの相談に対応した。また、スタッフのスキルアップのため、相談対応研修を実施するなど、積極的に課題解決をめざす姿勢がうかがえる。 今後も豊中市に住む外国人の地域参画の促進のため、とよなか国際交流センターが登録グループをはじめとした市民団体や地域団体などと協働して、多文化交流の拠点施設としての認知度が高まることを期待している。	A

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		当該施設の管理運営を担うのに相応しい人員が配置されているか、知識や経験、資格等を有する職員がいるか 業務改善・業務指導や欠員時に関する方針や計画が示されているか 経理帳簿・台帳等を整備し、法令や会計処理の基準に基づき、事務を適正・正確に処理することができるか 新たな利用者が増えるような取り組みがあるか 指定管理事業とは違った手法で、多文化共生指針に沿った創意工夫のある自主事業を展開しているか		
3	財務健全性	貸借対照表は健全か 損益計算書は健全か 資金計画に信頼性があるか。経費削減や効率性の向上に対する方策はあるか 収支状況・収支計画は適切か	固定比率が 97.8%となっており、100%を下回っているため、長期的な経営の安全性が示されている。 また、流動比率 144.3%となっており、100%を上回っているため、返済を要する負債に対する支払い能力が高いといえる。 今後も、事業運営をより正確に見通した収支計画を策定することで、財務安全性をさらに高められることを期待する。	A
4	市民満足度への配慮	利用者アンケート・市民の声等の状況は良好か	アンケート結果は概ね良好であるが、前年度よりすべて低下している。引き続き、地域市民との交流や市民ボランティアの活動支援などを通して、新たな外国人との	

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		利用者の苦情や要望、意見等への対応は適切に処理できているか センター来館者だけでなく、地域の市民（豊中市民）との良好な関係を構築や地域社会との協働ができているか	交流や支援につながることを期待する。	A
5	従業者への配慮	労働関係法令を遵守しているか 指定管理業務を適正に実施するために従事者が必要とする能力・資質を習得する人材育成に関する方針・計画を有し、それに基づき、指導・研修等が実施できているか。 利用者への接遇に対する考え方、実践や改善方法が確立しており、利用者への適切な対応が行えているか 勤務時間、休暇制度等が法令に適合するとともに、従業員の健康や仕事と生活の調和に配慮したものになっており、従業員が働きがいをもち業務ができるように取り組んでいるか 従業員（第三者委託先の従事者含む）が業務を行う際の労働安全衛生が徹底されているか。	基本協定書、就業規則や安全管理マニュアルなどに基づき、労働関係法令を遵守している。 人材育成のための経験年数別、管理職研修のほか、自己啓発研修制度を実施するとともに、他地域の取組みの視察・意見交換等を行い、職員の資質が向上できるよう取り組んでいる。 上司、同僚からの妊娠・出産時に関する言動により当該労働者の就業環境を害することが無いよう、また、計画的な休暇取得及び職員の個々の状況に合わせた柔軟な休暇取得を促すために、就業規則を改定した。 さらに、育児休業取得の奨励等、従業員の働きがいや働きやすさに配慮した取組みも行われている。	A
6	個人情報保護体制	情報管理・個人情報の保護の重要性について理解し、個人情報の漏えい、不正利用を防止する体制が整っているか	市の個人情報保護条例、財団の就業規則や基本協定書等に基づき、個人情報保護の体制が整えられ、運営が行われている。 また、従業員に対して情報セキュリティについての研修の実施や個人情報保護に係る誓約書の提出などを通じて、個人情報保護の視点を徹底するための取組みが行われている。	A
7	危機管理体制	火災・地震等、緊急時の対応や安全管理の方針は適切か	財団の危機管理マニュアルや基本協定書等に基づいて、防犯・防災・事故・火災時の危機管理体制を整備している。	A

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		施設の安全をおびやかす侵入者等への対応方針は適切か	また、利用者アンケートでも施設の安全性についての利用者満足度は高い数値を維持している。	
		危機管理体制に関する従業員の教育、訓練の実施計画はあるか	さらに、大阪北部地震の際に、協定書を基に災害時多言語支援センターを設置した。西日本豪雨、台風 21 号等の際には多言語での情報発信を行った。 今後は、大規模災害時に備え、課題の抽出をし、具体的な対応策の検討を期待する。	
8	市との情報共有	市との情報共有を行うための十分な連絡体制や報告方法があるか	毎月開催する連絡調整会議において懸案事項についてすみやかに報告し、それ以外の事項についても随時報告等の情報共有が図られている。	A
	総合評価		基本協定書などに定める水準が概ね達成できている。本市の多文化共生指針を理解し、現状、課題の把握・分析を行い、創意工夫を行いながら団体、地域等との協働による事業展開ができていることを評価する。	A

(評価の基準)

- A ; 優れた管理運営状況である
- B ; 問題のない管理運営状況である
- C ; 改善を要する管理運営状況である

平成 30 年度指定管理者制度導入施設の管理運営業務の年度評価 評価基準表（基本形・内訳表）

施 設 名	とよなか国際交流センター
所 管 部 (局) 課	人権政策課
指 定 管 理 者	公益財団法人とよなか国際交流協会

	評価項目	評価ポイント	評価	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)
1	基本姿勢 評価（ A ）	管理運営のビジョンが公共の利益の増進を示したものであり、障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮したものとなっているか	A	公共の利益の増進を極めて真摯に追求している	公共の利益の増進に合致している	公共の利益の増進に反している
		事業内容に偏りがあり、利用者が限られることがない等、市民の様々なニーズに応えるものとなっているか、また、広く市内在住の市民がセンター事業に参加できる工夫があるか	A	市民の様々なニーズに応え、広く市民がセンターに参加できるような工夫が極めて配慮されている	市民の様々なニーズに応え、広く市民がセンターに参加できるような工夫が配慮されている	市民の様々なニーズに応え、広く市民がセンターに参加できるような工夫が配慮されていない
		事業内容や施設提供において、人権尊重や市の環境政策を考慮したものになっているか	A	左記評価ポイントに適合し、極めて真摯に追求している	左記評価ポイントに適合し、概ね合致している	左記評価ポイントに適合し、合致していない
		施設の運営管理を行う指定管理者の立場を踏まえて、仕様書に記載した関係法令を理解し、遵守する姿勢があるか	A	コンプライアンスへの理解、実行していく取り組みが極めてある	コンプライアンスへの理解、実行していく取り組みがうかがえる	コンプライアンスへの理解、実行していく取り組みがうかがえない
		市内在住の外国人市民の状況や市の多文化共生指針、施設の設置目的を的確に把握し、かつ、市の施策に協力する姿勢が見られるか	A	左記評価ポイントに適合し、極めて真摯に追求している	左記評価ポイントに適合し、概ね合致している	左記評価ポイントに適合し、合致していない

	評価項目	評価ポイント		評価	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)
2	サービス水準・ 施設効用の発揮 評価 (A)	その施設として重 要と思われる業績 の評価指標 (KPI)	利用者満足度 (大をめざすもの)	A	最高評価サービス水準値 ; 85% 確保すべきサービス水準値 ; 60% 実績値 ; 91.7% 後述の1で判定		
		利用者数		B	最高評価サービス水準値 ; 62,000 確保すべきサービス水準値 ; 40,000 実績値 ; 60,905 後述の1で判定		
		国際交流目的での会議室稼働率		B	最高評価サービス水準値 ; 62% 確保すべきサービス水準値 ; 40% 実績値 ; 41.8% 後述の1で判定		
		貸室稼働率		B	最高評価サービス水準値 ; 60% 確保すべきサービス水準値 ; 42% 実績値 ; 49.7% 後述の1で判定		
		国際交流に関する情報の収集及び提供事 業		A	仕様書に定める水準を超え る事業を行っている	仕様書に定める水準の事業 を行っている	仕様書に定める水準の事業 を行っていない
		国際交流活動への住民の参加促進事業		A	仕様書に定める水準を超え る事業を行っている	仕様書に定める水準の事業 を行っている	仕様書に定める水準の事業 を行っていない
		国際理解推進事業		A	仕様書に定める水準を超え る事業を行っている	仕様書に定める水準の事業 を行っている	仕様書に定める水準の事業 を行っていない
		在住外国人に対する相談事業		A	仕様書に定める水準を超え る事業を行っている	仕様書に定める水準の事業 を行っている	仕様書に定める水準の事業 を行っていない
		在住外国人に対する支援事業		A	仕様書に定める水準を超え る事業を行っている	仕様書に定める水準の事業 を行っている	仕様書に定める水準の事業 を行っていない
		センター事業の実施にあたり、市民ボラン ティアが活動しやすい環境を整備する等、 積極的に協働する姿勢が見られるか		A	センター事業全体を通して 市民ボランティアと協働し ている	市民ボランティアと協働し ている	市民ボランティアと協働す る姿勢が見られない
		関係機関 (すてっぷ、人権まちづくりセン ター等)、市民団体 (センター登録サーク ル含む) と連携・協働して事業を行う姿勢 が見受けられるか		A	センター事業全体を通して 各機関・市民団体と協働して いる	各機関・市民団体と協働して いる	各機関・市民団体と協働する 姿勢が見られない

	評価項目	評価ポイント	評価	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)	
		施設や設備の保守、点検、清掃、保安、警備等の必要な施設の維持管理を安心安全、適切に行う能力等を有しているか	A	安心安全な維持管理等を適切に行うためのしくみ、能力等を有している	安心安全な維持管理等を適切に行うための能力等を有している	安心安全な維持管理等を適切に行うための能力等が見られない	
		利用者等にサービスを提供する上で、施設、設備による事故防止のための安全管理が徹底されているか	A	安全管理の仕組みが確立しており、徹底している	安全管理が適切に行うための能力等が見られる	安全管理が不十分である	
		安定して確実に日常業務を遂行する能力等を有しているか	使用許可のサービスを公平公正に行う能力を有しているか	A	業務体制や過去の実績等から公平公正に行う能力等があり、さらに公平公正を維持向上するしくみが確立している	公平公正に行う能力等が見られる	公平公正に行う能力等がうかがえない
			当該施設の管理運営を担うのに相応しい人員が配置されているか、知識や経験、資格等を有する職員がいるか	A	各業務を担うための業務体制があり、十分に知識等を有する職員がいる	各業務を担うための業務体制があり、知識等を有する職員がいる	各業務を担うための業務体制がなく、知識等を有する職員がいない
			業務改善・業務指導や欠員時に関する方針や計画が示されているか	A	業務改善や欠員時の対応ができ、方針や計画等具体的な仕組みが確立している	業務改善や欠員時に対応できる	業務改善や欠員時に対応できていない
		新たな利用者が増えるような取り組みがあるか	A	新たな利用者が増えるような具体的な取り組みがされている	新たな利用者が増えるような姿勢が見られる	新たな利用者が増えるような姿勢が見られない	
		指定管理事業とは違った手法で、多文化共生指針に沿った創意工夫のある自主事業を展開しているか	A	創意工夫ある事業を活発・多様に展開している	創意工夫ある事業を行っている	創意工夫ある事業がみられない	
3	財務健全性	貸借対照表は健全か	A	健全である	どちらともいえない	債務超過に陥っている	

	評価項目	評価ポイント	評価	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)
	評価 (A)	損益計算書は健全か	A	健全である	どちらともいえない	著しい累積欠損がある
		資金計画に信頼性があるか。経費削減や効率性の向上に対する方策はあるか	A	信頼性がある	どちらともいえない	信頼性がない
		収支状況・収支計画は適切か	A	適切な計画である	どちらともいえない	説明のつかない部分がある
4	市民満足度への配慮 評価 (A)	利用者アンケート・市民の声等の状況は良好か	A	アンケート結果良好・指定管理者の責による苦情はみられない	アンケート結果普通・苦情の状況等は許容できる範囲にある	アンケート結果悪い・指定管理者の責による苦情が常にある
		利用者の苦情や要望、意見等への対応は適切に処理できているか	A	苦情等への対策や対応の方針等が具体的に確立しており、適切に処理できている	苦情等への対策や対応について適切に処理できている	苦情等への対策や対応について適切な処理ができている
		センター来館者だけでなく、地域の市民（豊中市民）との良好な関係を構築や地域社会との協働ができているか	A	地域の市民との良好な関係構築、協働の確たるしくみがあり、実施できている	地域の市民との良好な関係が構築できている	地域の市民との良好な関係が構築できていない
5	従事者への配慮 評価 (A)	労働関係法令を遵守しているか	A	入念な体制を構築して遵守している	遵守している	遵守しているとはいえない
		指定管理業務を適正に実施するために従事者が必要とする能力・資質を習得する人材育成に関する方針・計画を有し、それに基づき、指導・研修等が実施できているか。	A	研修計画又は参加体制が具体的にあり、それに基づき実施されている。	具体的な研修計画又は参加体制はないが、実施されている。	実施されていない
		利用者への接遇に対する考え方、実践や改善方法が確立しており、利用者への適切な対応が行えているか	A	接遇への考え方が確立しており、効果的な研修により、適切に対応できている	研修により、適切に対応できている	適切に対応できていない

	評価項目	評価ポイント	評価	優れている (A)	問題がない (B)	改善を要する (C)
		勤務時間、休暇制度等が法令に適合するとともに、従業員の健康や仕事と生活の調和に配慮したものになっており、従業員が働きがいを持ち業務ができるように取り組んでいるか	A	業務体制や福利厚生等について、従業員の健康や生活に配慮したものになっており、意欲的に働くことができるように取り組んでいる	業務体制や福利厚生等について、従業員の健康や生活に配慮して取り組んでいる	業務体制や福利厚生等について、従業員の健康や生活に配慮した取り組みが見られない。又は、法令を遵守していない
		従事者（第三者委託先の従事者含む）が業務を行う際の安全管理が徹底されているか	A	従事者の安全管理が徹底されるしくみが確立している	従事者の安全管理が徹底されている	従事者の安全管理が不十分である
6	個人情報保護体制 評価（ A ）	情報管理・個人情報の保護の重要性について理解し、個人情報の漏えい、不正利用を防止する体制が整っているか	A	充実した個人情報保護の体制がある	個人情報保護の体制がある	個人情報保護の体制がみられない・機能していない
7	危機管理体制 評価（ B ）	火災・地震等、緊急時の対応や安全管理の方針は適切か	A	充実した安全管理の方針のもと適切な対応ができるしくみが確立している	安全管理の方針があり、対応ができるしくみがある	安全管理の方針が不十分で対応ができない
		施設の安全をおびやかす侵入者等への対応方針は適切か	A	充実した安全管理の方針のもと適切な対応ができるしくみが確立している	安全管理の方針があり、対応ができるしくみがある	安全管理の方針が不十分で対応ができない
		危機管理体制に関する従業員の教育、訓練の実施計画はあるか	A	充実した実施計画がある	実施計画がある	実施計画がない
8	市との情報共有 評価（ A ）	市との情報共有を行うための十分な連絡体制や報告方法があるか	A	市との情報共有事項について確立し、実践している	市との情報共有事項について確立している	市との情報共有事項について確立していない
	総合評価（ A ）					

最高評価サービス水準値；S 確保すべきサービス水準値；N
(S を 0 とすることも可能・S と N は異なる値とする)

1. 大をめざすサービス水準項目（稼働率・利用者数等； $N < S$ ）

① $S \leq \text{実績値}$ の場合

評価＝A

② $N \leq \text{実績値} < S$ の場合

評価＝B

③ $\text{実績値} < N$ の場合

評価＝C

2. 小をめざすサービス水準項目（苦情件数・事故発生率等； $S < N$ ）

① $\text{実績値} \leq S$ の場合

評価＝A

② $S < \text{実績値} \leq N$ の場合

評価＝B

③ $N < \text{実績値}$ の場合

評価＝C

【総合評価及び評価項目単位の三段階評価への換算条件】

A；優れた運営状況である

総合評価：評価項目の過半数がAであり、かつCがないこと

評価項目：評価項目内訳の評価ポイントの過半数がAであり、かつCがないこと

B；問題のない運営状況である

総合評価：項目の過半数がBもしくはAとBが同数、かつ複数のCがないこと

評価項目：評価項目内訳の評価ポイントの過半数がBもしくはAとBが同数、かつ複数のCがないこと（評価項目内訳の評価ポイントが1項目の場合は当該項目がCでないこと）

C；改善を要する運営状況である

総合評価：Cの評価項目が複数ある場合

評価項目：評価項目内訳の評価ポイントにCが複数ある場合

（評価項目内訳の評価ポイントが1項目の場合はその項目がCの場合）

※ただし、上記の換算条件に関わらず、選定評価委員会で総合評価として改善を要

する運営状況であると判断される場合は、理由を明記のうえ、総合評価をCとすることができることとする。