

豊中市国際交流センター指定管理者 選定評価委員会評価結果報告書

1 対象施設

公の施設の名称 とよなか国際交流センター
所在地 豊中市玉井町1丁目1番1-601号
所管部局 人権政策課

2 指定管理者

指定管理者の名称 公益財団法人とよなか国際交流協会
指定期間 平成28年4月1日～平成33年3月31日
選定時の募集区分 公募

3 選定評価委員会の構成

委員氏名 (50音順)	役職等	備考
乾 禎則	税理士	
尾上 貴子	市民公募	
酒井 千絵	関西大学社会学部 准教授	
玉置 好徳	梅花女子大学文化表現学部 教授	会長
福田 好美	社会保険労務士	
山北 守	市民公募	
吉富 志津代	名古屋外国語大学世界共生学部 教授 NPO 法人多言語センターFACIL 理事長	職務代理者

4 評価の方法及び経過

(1) 方法

- ① 書類審査
- ② 現場確認
- ③ ヒアリング

(2) 経過

	開催日	案件
第1回	7月5日	会長の選出について/会議の公開について/諮問について/ 今後のスケジュール/これまでの経過について/ 評価基準及び評価の方法について/その他
第2回	8月30日	現場確認/書類審査/その他
第3回	9月11日	ヒアリング/審査基準表の確定について/評価結果報告書の確定 について/答申について/その他

5 評価の対象期間

平成 28 年 4 月から平成 30 年 3 月までの 2 か年

6 評価の参考とした資料

- ・年次報告書（概要版）【平成 28、29 年度分】
- ・貸借対照表【平成 28、29 年度分】
- ・収支計算書【平成 28、29 年度分】
- ・勘定科目内訳明細書【平成 28、29 年度分】
- ・法人税確定申告時提出書類（別表一、四、五、十四）
- ・法人税、消費税、地方消費税の納税を証明する書類【平成 28、29 年度分】
- ・都道府県税、市町村税に未納がないことを証明する書類【直近のもの】
- ・労働保険概算・増加概算・確定保険料・一般拠出金申告書（写）【直近のもの】
- ・労働保険概算・確定保険料計算書【直近のもの】
- ・上記申告書に伴う保険料の納付書・領収証書（写）【直近のもの】
- ・就業規則（監督署の受付印のあるもの、賃金規定等の付属規程を含む）（写）
- ・時間外労働、休日労働に関する協定届（写）
- ・社会保険適用通知書（写）
- ・保険料納入告知額・領収済通知書（写）【直近のもの】
- ・労働条件通知書（書式）
- ・賃金台帳【29 年度分】
- ・有給休暇取得率関係資料【直近のもの】
- ・選定時の評価表
- ・基本協定書・仕様書【直近のもの】
- ・サービス水準合意書（SLA）
- ・事業報告書【平成 28、29 年度分】
- ・月次報告書【平成 28、29 年度分】
- ・定例運営会議の会議録【平成 28、29 年度分】
- ・年度評価【平成 28、29 年度分】
- ・利用者アンケート【平成 28、29 年度分】

7 評価結果

	評価項目	評価ポイント	評価	評価理由
1	基本姿勢	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>	A	<p>基本理念など公益にかなっており、国際交流センターの理念を達成しようと、常に利用者やボランティアに配慮がなされ、足りない点を補おうとする姿勢がみられる。</p> <p>また、公共性が担保され、市民への情報発信は、多種多様な方法で取り組んでいる。</p> <p>さらにコンプライアンスや業務仕様書を遵守し、外国人市民のニーズなどをふまえてさまざまな取り組みをしている。</p>

	評価項目	評価ポイント	評価	評価理由				
1	基本姿勢	<p>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</p> <p>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</p>						
2	サービス水準・施設効用の発揮	<table border="1"> <tr> <td rowspan="3">確保すべきサービス水準</td> <td>国際交流目的での会議室の稼働率 (%)</td> </tr> <tr> <td>貸室稼働率 (%)</td> </tr> <tr> <td>延べ利用者数 (単年度)</td> </tr> </table> <p>「国際交流に関する情報の収集及び提供事業」について、内容（事業内容、方法、回数等）は実現性があり、具体的な内容となっているか。また、創意工夫がみられるか。</p> <p>「国際交流活動への住民の参加促進事業」について、具体的な内容となっているか。また、創意工夫がみられるか。</p> <p>「国際理解推進事業」について、具体的な内容となっているか。また、創意工夫がみられるか。</p> <p>「在住外国人に対する相談事業」について、具体的な内容となっているか。また、創意工夫がみられるか。</p> <p>「在住外国人に対する支援事業」について、具体的な内容となっているか。また、創意工夫がみられるか。</p> <p>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みられるか</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>	確保すべきサービス水準	国際交流目的での会議室の稼働率 (%)	貸室稼働率 (%)	延べ利用者数 (単年度)	A	<p>貸室は、安定的に高い稼働率を確保し、満足度も高いが、部屋によってばらつきがあり、最高サービス水準の60%には至っていない。</p> <p>センターの延べ利用者数は、最高サービス水準の60,000人を超えている。</p> <p>各種事業は、多様なツールを用いて外国人市民のニーズに適合した情報提供に努め、創意工夫がみられ、市民団体や登録団体、関係団体と連携を深め、精力的に展開している。</p> <p>その中でも相談事業は、言語や内容に関して多岐にわたり対応している。</p> <p>また、日常生活のサポートのみならず、外国人市民が自立して社会参画をするための視点もみられる。</p> <p>さまざまな場面で関係機関や市民団体、市民ボランティア等と広く協働し、交流や研修の成果もあげて事業を展開している。</p> <p>さらに施設の運営や事業に相応しい業務体制を担えるスタッフを雇用し、公平公正なサービスの提供を行っている。</p> <p>新規の事業拡大や自主事業も積極的に実施し、利用者も増えている。</p>
確保すべきサービス水準	国際交流目的での会議室の稼働率 (%)							
	貸室稼働率 (%)							
	延べ利用者数 (単年度)							

評価項目		評価ポイント		評価	評価理由
2	サービス水準・施設効用の発揮	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		
			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	賃借対照表は健全であるか	A		<p>安定的な運用をしており、健全で適切に処理している。</p> <p>光熱水費が設備の不具合で大幅に増加したものの現在は安定している。</p>
		損益計算書（または収支計算書）は健全であるか			
		資金計画に信頼性があるか、経費節減や効率性の向上に対する方策はあるか			
		収支状況・収支計画は適切であるか			
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であるか	A		<p>利用者アンケートでは高い満足度が示されており、毎月のモニタリング時には利用者の苦情や要望等について市に相談し、丁寧に適切に対応している。</p> <p>また、熱心にアウトリーチに取り組み、さまざまな協働事業を実施している。</p>
		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し、地域社会と協働できているか			

	評価項目	評価ポイント	評価	評価理由
5	従業員への配慮	<p>労働関係法令を遵守しているか</p> <p>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</p> <p>利用者への接遇に対する考え方や実践、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</p> <p>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、いきいきと業務ができるように取り組んでいるか</p> <p>従業員（第三者委託先の従事者を含む）が業務を行う際の労働安全衛生が徹底されているか</p>	A	<p>法令遵守はされているが、労働者の妊娠・出産等に関する就業環境についての説明が、就業規則に一部不足しているところが見受けられる。</p> <p>人材育成や接遇に関しては、方針や計画があり、数多くの研修に参加している。</p> <p>また、就業規則上は労働時間法制に合致し、時間外労働をさせる場合は上限を原則守る36協定も提出し、割増賃金も支払われている。</p> <p>有給休暇取得率は39.1%にとどまる。</p> <p>安全管理マニュアルや安全衛生管理は徹底されており、日常のチェックも入念に行われている。</p>
6	個人情報保護体制	<p>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</p>	A	<p>個人情報保護規定を設け、相談スタッフにも遵守を徹底し、個人情報は鍵のかかるロッカーで保管している。</p>
7	危機管理体制	<p>火災・地震等、緊急時の対応や安全管理の方針は適切であるか</p> <p>施設の安全をおびやかす侵入者等への対応方針は適切であるか</p> <p>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、また実施計画に基づき、教育、訓練を実施しているか</p>	A	<p>マニュアルや協定書に基づき、火災避難訓練等を行い、多言語での災害情報の提供に努めている。</p> <p>また、利用者アンケートの施設の死角についても巡視の実施や防犯カメラの設置に向け、適切に対応している。</p> <p>さらに計画に基づき、教育や訓練、研修を行っている。</p>
8	市との情報共有	<p>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り、情報共有ができているか</p>	A	<p>毎月の連絡調整会議を通じて情報共有が図られている。</p>
総合評価			A	

8 改善すべき点

- ・貸室について、時間帯や部屋によって稼働率に偏りがあるため、稼働率の低い時間帯や部屋がなぜそのような状況にあるかなど原因を調査の上、稼働率アップのための工夫をされたい。
- ・市内居住者の利用割合の底上げを図るための工夫をされたい。
- ・育児介護休業規定第 21 条の育児介護ハラスメントの防止及び性的ハラスメントの防止に関しては、就業規則に規定されているが、上司・同僚からの妊娠・出産等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ないように防止措置を講じられたい。
(男女雇用機会均等法第 11 条の 2 により事業主の責務)
- ・2019 年 4 月施行予定の改正労働基準法では、有給休暇の強制取得制度が導入される。働きやすい職場環境を整備するとともに、努力目標として 50%の有給休暇取得率をめざすよう期待する。

9 総括評価

本市の多文化共生指針に掲げる理念の実現のための活動拠点施設である「とよなか国際交流センター」の指定管理者として、基本協定書などに定める水準を確保し、事業目的を達成されていると高く評価するものである。

今後も引き続き、多文化共生指針に基づく 4 つの基本目標「人権尊重の文化が根づくまち」、「外国人市民が安心して暮らせるまち」、「多文化共生をみんなで進めるまち」、「国際感覚にあふれたまち」の達成のため、活動実績だけでなく、常に成果が問われていることを意識しながら、市民ニーズや課題をふまえ、効果的・効率的な事業運営に努められたい。