

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営業務の年度評価

施設名	とよなか国際交流センター	
所管部(局)課名	人権政策課	問合せ ; 06-6858-2654
指定管理者	公益財団法人とよなか国際交流協会	問合せ ; 06-6843-4343
事業期間	平成31年4月1日 ~ 令和2年3月31日	
指定管理者の状況	1 設立年 平成5年10月29日 2 基本財産 200,000,000円 3 従業員数 13人 4 所在地 玉井町1-1-1-601 5 とよなか国際交流センターの管理を、平成5年度から平成27年度に引き続き、平成28年度から令和2年度を受託 1. 設立年 2. 基本財産(資本金) 3. 従業員数 4. 所在地 5. 関連施設・業務の管理実績について施設・業務名や実施年数	

1 事業達成度

			令和元年	平成30年度
【1】管理運営				
① 施設の運営業務 (開館時間及び休館日)			木曜日～火曜日 午前9時～午後9時30分 (水曜日、12月29日～1月3日休館)	木曜日～火曜日 午前9時～午後9時30分 (水曜日、12月29日～1月3日休館)
② 施設の維持管理業務			1 清掃・警備等の委託業者との連絡調整・履行確認 2 空調設備保守点検の委託及び委託業者との連絡調整・履行確認 3 施設の使用終了時の点検 4 建物等のき損等に関する市への報告 5 その他建物等を常に良好な状態に維持するために必要な附帯業務	1 清掃・警備等の委託業者との連絡調整・履行確認 2 空調設備保守点検の委託及び委託業者との連絡調整・履行確認 3 施設の使用終了時の点検 4 建物等のき損等に関する市への報告 5 その他建物等を常に良好な状態に維持するために必要な附帯業務
【2】事業運営				
① 事業内容			1 国際交流に関する情報の収集及び提供事業 2 国際交流活動への住民の参加促進事業 3 国際理解のための講座の開催 4 在住外国人に対する相談及び支援事業	1 国際交流に関する情報の収集及び提供事業 2 国際交流活動への住民の参加促進事業 3 国際理解のための講座の開催 4 在住外国人に対する相談及び支援事業
② 実施状況			情報サービス事業、市民活動協働事業(多様な分野の市民団体による協働事業)、留学生ホストファミリー事業、にほんご活動事業、国際理解推進事業(ボランティア研修事業、おまつり地球一周クラブ、チョアチョアハングル講座、韓国・朝鮮のことばとあそびのつどい等)、在住外国人に対する支援事業(多文化子ども保育、子ども母語、学習支援)、相談サービス、イベント「国際交流フェスタ」ほか	情報サービス事業、市民活動協働事業(多様な分野の市民団体による協働事業)、留学生ホストファミリー事業、にほんご活動事業、国際理解推進事業(ボランティア研修事業、おまつり地球一周クラブ、チョアチョアハングル講座、韓国・朝鮮のことばとあそびのつどい等)、在住外国人に対する支援事業(多文化子ども保育、子ども母語、学習支援)、相談サービス、イベント「国際交流フェスタ」ほか

③ 事業目的の達成	コミュニケーション・COMMON・スペース利用者を含めたセンター利用者数は、76,356人となり、新型コロナウイルス感染拡大の影響により一部事業を中止したため、昨年度より9,592人減少しました。全利用者における外国人利用者は約43%を占めており、多くの外国人、日本人双方に広く利用される施設となっています。 センター事業については、多言語での情報発信・相談による安全・安心に暮らしていくための取り組み、日本語学習支援や外国人向けセミナー等の事業において、市民を中心とした約500人のボランティアの協力を得ながら、住民参加促進、外国人市民のエンパワメント等の様々な事業を展開しています。また、地域団体との情報共有、連携を図った取り組みを進めて、より多くの市民の理解を得られるように取り組み、事業の充実を図りながら、多文化共生指針を推進する拠点施設として運営が行われています。	コミュニケーション・COMMON・スペース利用者を含めたセンター利用者数は、昨年度より1,193人増え、85,948人となり、5年連続で80,000人を超えています。全利用者における外国人利用者也約45%を占めており、より多くの外国人、日本人双方に広く利用される施設となっています。 センター事業については、多言語での情報発信・相談による安全・安心に暮らしていくための取り組み、日本語学習支援や外国人向けセミナー等の事業において、市民を中心とした約500人のボランティアの協力を得ながら、住民参加促進、外国人市民のエンパワメント等の様々な事業を展開しています。また、地域団体との情報共有、連携を図った取り組みを進めて、より多くの市民の理解を得られるように取り組み、事業の充実を図りながら、多文化共生指針を推進する拠点施設として運営が行われています。
【3】指定管理業務における収支状況	単位：千円	単位：千円
(収入)	①市受託料収入62,819 ②事業収入966 合計63,785	①市受託料収入62,642 ②事業収入1,191 合計63,833
(支出)	①受託事業費支出63,577	①受託事業費支出63,881

2 利用者満足度

	令和元年度	平成30年度
① アンケート調査等の実施状況 (実施日) アンケート対象(回答者数)	令和元年12月1日～令和2年1月31日 センター利用者 207人	平成31年1月4日～平成31年1月31日 センター利用者、294人
設問内容と回答 (満足度率)	※()内のパーセントは、アンケート結果のうち、5段階評価の「大いに満足」と「満足」の割合 ◎接客態度→受付対応や接客姿勢(92.6%) ◎施設の管理状況→快適さ・清潔さ(88.9%)、安全性(88.0%) ◎施設の利便性 →機材の使いやすさ(85.8%)、部屋の予約や受付手続きのわかりやすさ(86.0%)、部屋の使いやすさ(90.3%) ◎実施事業 →国際交流に関する情報の収集及び提供事業(91.9%)、国際交流活動への住民の参加促進事業(95.1%)、国際理解のための講座等の事業(90.1%)、外国人に対する相談・支援事業(96.7%)	※()内のパーセントは、アンケート結果のうち、5段階評価の「大いに満足」と「満足」の割合 ◎接客態度→受付対応や接客姿勢(89.1%) ◎施設の管理状況→快適さ・清潔さ(89.1%)、安全性(85.4%) ◎施設の利便性 →機材の使いやすさ(80.3%)、部屋の予約や受付手続きのわかりやすさ(84.3%)、部屋の使いやすさ(89.5%) ◎実施事業 →国際交流に関する情報の収集及び提供事業(95.6%)、国際交流活動への住民の参加促進事業(97.1%)、国際理解のための講座等の事業(96.6%)、外国人に対する相談・支援事業(99.2%)
② 苦情対応実績	施設の快適性や安全性に対する意見・苦情に対しては丁寧な対応に努めるとともに、必要に応じて施設・設備・備品の取り換えや修繕等を行いました。貸室申込みや貸室利用に関する苦情については、センター条例の趣旨や公平公正な施設利用についての理解を得るように努めるとともに、その内容についてすみやかに施設設置者に報告し、スタッフミーティング等での情報共有や接遇・対応面について改善策の検討などを行いました。また、苦情を受けた際だけでなく、職員全員で業務の振り返り、課題共有、改善策について考える機会を設け、よりよい施設管理に努めてきました。	施設の快適性や安全性に対する意見・苦情に対しては丁寧な対応に努めるとともに、必要に応じて施設・設備・備品の取り換えや修繕等を行いました。貸室申込みや貸室利用に関する苦情については、センター条例の趣旨や公平公正な施設利用についての理解を得るように努めるとともに、その内容についてすみやかに施設設置者に報告し、スタッフミーティング等での情報共有や接遇・対応面について改善策の検討などを行いました。また、苦情を受けた際だけでなく、職員全員で業務の振り返り、課題共有、改善策について考える研修を行い、よりよい施設管理に努めてきました。

③ 利用者満足度向上への取り組み	施設利用については丁寧な説明・接遇に取り組んでいます。また、センター事業については、とよなか国際交流センターのホームページのリニューアルを行ったほか、言語別のFacebookページを作成するなど、さまざまな情報を多言語・多媒体・双方向型で発信することで、事業を利用しやすい環境づくりに取り組みました。また、より広い視野で事業展開が出来るように、「人生100年、誰とどう生きますか」や、「ちゃんぶる屋台村」など、他団体との連携事業に積極的に取り組みました。相談対応については、引き続き、多言語で行うとともに、他機関やセンターの他事業と連携することで、相談から支援につなげる取り組みを行いました。さらに相談から見えてくる外国人のニーズに応じて、外国人向けの勉強会や健康相談会などのイベントを継続的に実施し、多くの地域の外国人が参加できる機会を設けました。	施設利用については丁寧な説明・接遇に取り組んでいます。また、センター事業については、とよなか国際交流センターのホームページのほか、センターお知らせの内容を刷新し、さまざまな情報を多言語・多媒体・双方向型で発信することで、事業を利用しやすい環境づくりに取り組むとともに、広く市民が参加できるイベント・セミナーの開催や、日本人と外国人の対話と学びの場を多数設定するなど、多様な取り組みを行いました。相談対応については、引き続き、多言語で行うとともに、他機関やセンターの他事業と連携することで、相談から支援につなげる取り組みを行いました。さらに大阪府内の国際交流協会等と相互交流・インターンによる学び合いを行い、業務の改善に努めました。
-------------------------	--	--

3 その他

	令和元年度	平成30年度
① 個人情報保護の対応状況	個人情報保護管理責任者を設置し、個人情報保護要綱に基づき適正に管理されています。	個人情報保護管理責任者を設置し、個人情報保護要綱に基づき適正に管理されています。
② 情報公開実施状況	・開示請求0件 ・催し案内を年12回,24,000部発行。ホームページに20,160件のアクセス(多言語情報提供ページには1,441件のアクセス)がありました。 ・ホームページで財務諸表、事業計画及び事業報告等を公表するとともに、理事会、評議員会の議案書を閲覧可としています。	・開示請求0件 ・催し案内を年12回,24,000部発行。ホームページに17,869件のアクセス(多言語情報提供ページには1,441件のアクセス)がありました。 ・ホームページで財務諸表、事業計画及び事業報告等を公表するとともに、理事会、評議員会の議案書を閲覧可としています。
③ 緊急時等への対応状況	台風の接近時に多言語で情報発信を行いました。また、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、災害時多言語支援センターを設置し、多言語での情報発信を行いました。このほか、設置している監視カメラの映像により、施設内の状況を常に確認できるようにしており、施設利用者の安全確保に努めています。	火災避難訓練、職員体制のバリエーションを踏まえた火災発生時の対応の確認、ビル全体の管理者に対して施設面での改善の申し入れを行いました。また、大阪北部地震の発生に伴い、災害時多言語支援センターを設置しました。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いました。このほか、火災時、地震発生時の対応について館内に改めて掲示を行うなどし、施設の安全管理の徹底を行いました。