

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 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	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。 今年度はとよなか男女共同参画推進団体との共同で講演会「人生100年、誰とどう生きますか」を開催。また、行政等と連携し「サムライプロジェクト」や「ちゃんぷる屋台村」等を実施している。外国人や市民が参加できる講演会やイベントを積極的に実施しており、今後も行政や各団体との協働などによる新たな事業展開に期待できる。	A
		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		
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	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；91.1%	
		貸室利用者数	最高評価サービス水準値；57,970 確保すべきサービス水準値；37,400 実績値；53,991	
		貸室稼働率	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	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。 年件貸室利用者数及び貸室稼働率については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、昨年よりは減少しているものの、なお基準値を上回り、確保すべきサービスレベルに達している。 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、災害時多言語支援センターを設置し、多言語版 Facebook ページなど、多媒体・多言語での情報発信を行い、外国人へ必要な支援が届くよう取り組みを行った。また、相談事業の日数を週1日から4日に増やし、オンラインでの相談を導入するなど、相談事業を大幅に拡充し、必要な人が相談事業を利用できる機会を増やした。 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
		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	

	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 96.8%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 170.3%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り、市民からの意見や苦情に対し、積極的に改善を行っている。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	

	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	通して、新たな外国人との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持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。 さらに、育児休業取得の奨励や、自己評価制度として中間・期末段階の面談及び職員全体の振り返りを降り入れる等、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。 その他にも、コロナ禍における職務体制として、新たにテレワークの導入や、職務専念義務免除制度を使用し、職員の感染リスクを下げる取り組みを実施している。	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。また、他市などで実際に発生した事例などを基に、定期的に従業員への注意喚起を行っている。	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、新型コロナウイルス感染拡大の際に、協定書を基に災害時多言語支援センターを設置し、多言語での情報発信等を行った。	
		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、豊中市が施設内に設置した監視カメラの運用を事務局が行っており、施設内の死角や異変を映像によって確認している。 今後も、大規模災害時に備えた課題の抽出をし、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