

令和2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	<p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響や社会や地域のニーズを、協会が繋がっている400人近くのボランティアや施設の利用者からアンケートやヒアリング等により随時把握し、幅広い事業展開に配慮している。</p> <p>また、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、施設の設置目的を達成するためのさまざまな事業の運営がなされている。</p>	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；85.1%	
	貸室利用者数	最高評価サービス水準値；35,175 確保すべきサービス水準値；22,750 実績値；26,672 水準値について、市の感染予防対策として行った国際交流センターの休館（4/1～5/18）および貸室利用定員の50%制限（5/19～10/31、1/14～2/28）を勘案し、評価	
	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；35.4% 数値は下回っているが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を勘案し、評価	

	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、地域こ出向いた活動こ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こ達している。	A
国際交流活動への住民の参加促進事業	年間貸室利用者数及び貸室稼働率については、実績値が例年より大幅こ減少しているが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による利用者の減少や、市の感染予防対策措置の影響を勘案すると、改善を要する運営状況と評価する値ではないと判断する。			
国際理解推進事業	新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、令和元年度から引き続き多媒体・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こ取り組みを行った。また、相談事業についてお曜日・時間を大幅こ拡充し、オンラインでの相談体制も整え、必要な人がお相談事業を利用できる機会を増やした。			
在住外国人に対する相談事業	また、市のネットワーク会議等への参加や、スポーツ振興事業団、豊中市社会福祉協議会との協働事業、市民活動協働デスクやすてっふ等との連携・情報提供お積極的に行っっており、行政や各団体との協働などによる新たな事業展開こ期待できる。			
在住外国人に対する支援事業	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。			
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（すてっふ、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
		<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>新たな利用者が増えるような取り組みがあるか</p> <p>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</p>		
3	財務健全性	<p>貸借対照表は健全か</p> <p>損益計算書は健全か</p> <p>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</p> <p>収支状況・収支計画は適切か</p>	<p>固定比率が 95.6%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。</p> <p>また、流動比率 182.5%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。</p> <p>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。</p>	A

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
4	市民満足度への配慮	<p>利用者アンケート・市民の声等の状況は良好か</p> <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</p> <p>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</p>	<p>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。</p>	A
5	従業者への配慮	<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、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</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持ち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>	<p>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。</p> <p>職員の専門性・資質向上のため、平成 30 年度より自己評価に取り組んでおり、その評価をより効果的にスキルアップや事業の展開につなげるため、協会内で管理職との面談を継続的に行っている。また、オンラインを含む外部の研修への参加にも積極的に取り組み、学習の機会を多く確保している。</p> <p>組織体制について、業務増大を想定し対応するために職員数の増加を行っている。また、主任会議や自己評価、職員へのヒアリングを行っており、今後も定期的な状況把握、検討、改善が引き続き行われていくことが考えられる。</p>	A

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
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。 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、新たにテレワークを導入したことあたり、豊中市個人情報保護条例や協会独自の就業規則・個人情報保護要綱の内容を踏まえ、「公益財団法人とよなか国際交流協会テレワークに関する規定」を設け、テレワーク用のPCの管理や個人情報の扱い方に関する取り決め、遵守すべき法令について定めた。	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 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 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	市との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。 また、令和元年度に引き続き、外国人向けに多言語で新型コロナウイルス感染拡大に関する情報発信等を行った。 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、定期的な館内の消毒、施設入り口及び各貸室への消毒液の設置、換気、事業実施前の検温・消毒や貸室定員の削減を行っている。	A
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