

令和3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 事業内容や施設提供において、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されているか。 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 管理運営業務全体を通じて、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	・新型コロナウイルス感染拡大の影響のため、対面での事業実施が難しい時期もあったが、オンラインの併用や振替実施をすることで、可能な限り事業の継続を可能にした。 ・通常から多様な曜日や時間帯に事業を設定し、働いている人などより多くの市民が活動できるように努めている。 ・11月から開始したセンターの空調設備更新工事に伴い、フロアの半分が使用できない状況であったが、オンラインでの振替実施や他施設を利用するなど、市民へのサービスの提供を継続して行おうとする姿勢が見られた。 ・本工事の実施に伴い、工事担当課や工事事業者との度重なる打合せやさまざまな調整事項、また市民への説明にも丁寧に対応し、工事実施に協力的な姿勢が見られた。	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	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；82.7% ・安定・確実な施設の管理運営や公平公正な施設利用の使用許可、地域に出向いたアウトリーチ活動に取り組むなど、コロナ禍での施設の利用制限や空調設備更新工事で利用者にご不便をかけている中でも確保すべきサービス水準値を上回り、最高評価サービス水準値に近い数値であることは、大変評価できる。	

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		貸室利用者数	最高評価サービス水準値 ; 17,010 確保すべきサービス水準値 ; 10,974 実績値 ; 11,419 ・新型コロナウイルス感染予防対策として行った国際交流センターの休館期間（4/25～6/20）及び空調設備更新工事による貸室休止期間（11/1～3/31）は、評価の対象外とする。 ・新型コロナウイルス感染予防対策として行った貸室利用定員の50%制限実施期間（4/9～4/24、6/21～9/30）を勘案し、評価する。 以上の理由から、サービス水準値を再設定する。 ・新型コロナウイルス感染症拡大による行動制限（外出の自粛等）の影響を受けたため、貸室利用者は減少しているが、そのような中でも確保すべきサービス水準値を上回っていることは、大変評価できる。	A
		貸室稼働率	最高評価サービス水準値 ; 37.6% 確保すべきサービス水準値 ; 26.3% 実績値 ; 35% ・新型コロナウイルス感染予防対策として行った国際交流センターの休館期間（4/25～6/20）及び空調設備更新工事による貸室休止期間（11/1～3/31）は、評価の対象外とする。 ・まん延防止等重点措置（4/9～4/24、8/2～9/30）及び緊急事態宣言発令による緊急事態措置（6/21～8/1）による行動制限（外出の自粛等）の影響を勘案し、評価する。 以下の理由から、サービス水準値を再設定する。 ・新型コロナウイルス感染症拡大による行動制限（外出の自粛等）の影響を受けたため、貸室稼働率は減少しているが、そのような中でも確保すべきサービス水準値を上回っていることは、大変評価できる。	

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	・特に南部地域へのアウトリーチ活動として、外国人向けの相談会や日本語教室、外国人市民どうしが交流できる機会を創出した。同時にセンターの広報を積極的に行い、利用者の増加につながるよう、努力がみられた。 ・令和2年度にコロナ禍の影響で調理を含む活動ができなかったため、レシピ本「世界を食べよう」の作成に取組み、年度末に発行したが、その広報を積極的に行い、たくさんのメディアに取り上げられるなど大きな反響となった。また、市立図書館や小中学校、こども園等にレシピ本を寄贈するなど、食を通じた国際理解を深める活動につながった。 ・会議や相談窓口などを通じて特に社会福祉協議会等との連携・情報共有を積極的に行っている。今後も外国人市民が地域やセンターとつながるための新たな事業展開を期待できる。 ・11月から開始した空調工設備更新工事の影響で利用者をはじめ、多くの関係者にご不便をかけているが、利用者等への周知や説明等、丁寧に対応している。フロアの半分が進入禁止エリアとなっているが、わかりやすい掲示や警備員の配置などを行い、工事開始からこれまでの間、施設内での事故等は発生していない。 ・市の公共施設予約システムの改修のため、打合せやテスト環境内でのチェックなど多くの作業が発生したが、協力的な姿勢が見られた。 ・外国人相談業務における多文化ソーシャルワークの取組みを日本ソーシャルワーク連盟と連携・協力し、広く情報発信することができた。また、日本全体の多文化ソーシャルワークのしくみづくりのモデルとしての役割を担うなど大きな成果をあげた。 ・その他にも官民さまざまな連携を通して日本全体の外国人市民の課題解決のため、事業報告や視察の対応など協力する姿勢が見られる。 ・自主事業として、市と協働して2つの大きな事業に取り組んだ。1つ目は、「コロナ禍における外国人市民の生活への影響に関する調査研究」でアンケートとイン	
		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	タビュ調査を実施した。特にインタビュー調査では独自の外国人コミュニティ等のネットワークを活用し、アンケート結果だけではわからない外国人市民の詳細の課題を把握することができた。2 つ目は、新型コロナワクチン接種の多言語対応業務を実施した。多くの外国人市民が安心・安全に接種をすることにつながった。いずれも先駆的かつ他に事例のない取り組みのため、全国的に注目を受け、多数の取材や専門誌等への寄稿、研修会や講演会等の講師依頼等の対応を行った。 ・その他にも多文化フェスティバル等を通じた市内の国際教育の推進や、各種ボランティアの育成などの自主事業を行い、本市の多文化共生を推進している。 ・引き続き、とよなか国際交流センターが多文化共生を推進する拠点施設としての認知度が高まるように、多様な指定管理事業及び自主事業を行うことを期待している。	
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 94.8%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。 ・流動比率 194.8%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非常に高いといえる。 ・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

	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	利用者アンケート・市民の声等の状況は良好か 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	・アンケート結果は概ね良好であり、市民からの意見等に対し、積極的に改善を行っている。 ・施設の構造上、館内が暗いという利用者からの意見が多かったが、市と情報共有することでLED照明への取り換えが実現した。 ・施設の構造上、フロア内の通路が複雑になっているが、配置図や貼り紙などでわかりやすく案内している。また、死角が多いが、防犯カメラのモニターなどをチェックし、職員間で情報共有し、適切な対応ができる体制整備している。 ・地域との交流や市民ボランティアの活動支援などを通して、引き続き、新たな外国人市民がセンター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。また、社会保険労務士から随時アドバイスをもらえる体制である。 ・職員に対する定期的な面談のほか、ハラスメント研修を行っている。また、相談窓口の周知を行うなど、労働関係法令順守の体制を整えている。 ・管理職や相談対応職員を対象に、外部専門家によるスーパーバイズを実施している。 ・コロナ禍の影響で業務状況の変化が大きく、事務局体制も流動的であるため、個々の職員の業務量や残業時間の把握方法の見直し、ヒアリングやミーティングを随時行っている。 ・職員のスキルアップについて、自己評価のほか、外部講師を招いて職員研修の実施や職員の業務内容や経験などに応じて、積極的に外部研修の受講を促すなど、スキルアップに努めている。	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。 ・館内で貸室利用者が使用するためのWi-Fi環境を設置しているが、職員用のネットワークと回線を分け、情報漏洩に対する対策を講じている。	B
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。 ・自衛消防組織の結成や、エトレ豊中ビルの合同防災訓練に参加するなど、職員の防災意識の向上に取り組んでいる。 ・施設の構造上死角が多いが、設置しているモニターカメラの映像の確認や施設の巡回を職員が随時行う体制となっており、職員全体が安全管理の視点を持っている。 ・総務省が主催する災害時外国人支援情報コーディネーター養成研修を受講するなど、外国人市民への多言語の情報提供についてのさらなる支援を検討する姿勢がある。 ・コロナ禍による有事体制が続いているが、多言語での情報発信や翻訳作業は、遠方の国際交流協会と連携・協力できるように全国4つの協会で検討を進めている。	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	・毎月開催するモニタリング及び連絡調整会議において、懸案事項についてすみやかに市に報告している。また、令和3年度より各事業主任も参加し、より綿密な情報共有を行っている。 ・毎月の報告以外にも、情報共有すべき事項について、随時電話やメールで報告を行っている。	A

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		総合評価	基本協定書及び年度協定書（仕様書）などに定める事項が概ね達成できている。本市の多文化共生指針を理解し、現状や課題の把握・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ます。 また、多文化共生の先駆的な取り組みやその中から課題抽出を行い、改善に向けての検討を行うなど、常に全国のさまざまな団体等と連携・協力を行い、本市の多文化共生施策の推進や市民サービスを向上している点を高く評価する。	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