

令和4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	- すべての人に配慮した、人権尊重を基調とした国際交流活動等を行っている。 - 新型コロナウイルス感染拡大の影響のため、対面とオンラインの切替えや併用するなど、事業を継続するための市民ボランティアとの度重なる調整や市民が参加しやすい環境整備を行った。 - 多様な曜日や時間帯に事業を設定し、子育てする人や働いている人など、より多くの市民が活動できるように努めている。 - 令和3年11月から令和4年11月までの長期にわたり、空調設備更新工事のため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。 - 外国人受入の流れに伴い、市内在住外国人も増加しているが、来日間もない外国人がどのようなことに困っているかを把握し、課題解決に向け、市と連携しながら、施設の設置目的に対応した施策を展開している。	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；92.1% - 施設満足度は、空調設備更新工事や照明設備のLED化、WiFiの増設工事、フロアの床の張替えなどを行ったことで快適な環境を提供ができています。 - 事業満足度は、新たにLINEでの多言語による情報発信や貸室の予約や決済方法の選択肢を増やすほか、利用者の意見や要望を常に事業に反映する努力をしている。 以上のとおり、最高評価サービス水準値を大きく超える数値となっている。	

	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；19,792 確保すべきサービス水準値；12,769 実績値；10,381 ・空調設備更新工事による貸室休止期間（4/1～11/30）は、評価の対象外とする。以上の理由から、サービス水準値を再設定する。 ・確保すべきサービス水準値に達していないが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けていることを勘案し、評価する。	
		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；37.0% ・空調設備更新工事による貸室休止期間（4/1～11/30）は、評価の対象外とする。 ・確保すべきサービス水準値に達していないが、新型コロナウイルス感染症拡大や空調工事更新工事の影響を受けていることを勘案し、評価する。	
		国際交流に関する情報の収集及び提供事業	・アンケート調査の結果を受け、Facebook に追加して LINE での多言語による情報発信を新たに開始し、イベント案内や防災情報などの外国人市民が生活に役立つ情報提供を行った。 ・先進都市の国際交流協会を視察し、災害時の情報発信について調査研究し、本市の災害時の外国人市民への情報発信に活かすよう検討を行った。 ・「おやこでにほんご」の取り組みについて、近畿地区社会教育研究大会での発表や大阪府のウェヴサイトにて事例集として取り上げられるなど、広く周知ができた。 ・相談窓口で困っている外国人を待っているだけではなく、センターに来館できない人へのアプローチについてのしくみの検討を行った。 ・相談内容から課題を抽出し、外国人市民の困りごとをテーマにセミナーや説明会を行い、解決や孤立を防止する取り組みを行った。	
		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		

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		関係機関（すてっぷ、人権平和センター等）、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 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	・多文化共生のネットワーク会議（たぶなび）を新たに設置し、地域の外国人支援団体や外国人当事者などと意見交換を行い、今後の施策に活かすためのプラットフォームとした。 ・ shouldn't REK 実行委員会に参画し、庄内コラボセンター（ショコラ）の1F ロビーのカフェスペースの企画・運営の検討を行い、外国人市民の居場所づくりにつながるような取り組みを行った。 ・国際交流協会ネットワークおおさかやNATS など周辺自治体や関係機関などと連携・協力し、情報交換を行うほか、研修会やシンポジウムなどを実施し、相互に日常的な情報交換ができる関係づくりができた。 ・施設や設備の不具合は、速やかに修繕を行い、来館者が安心安全に施設を利用できるように徹底された。 ・欠員時には、速やかに職員募集を行うなど、可能な限り定数を満たすような努力がみられ、職員の業務負担にならないような対応を行った。 ・目的施設の役割を果たすための知識や経験、資格等を有する者や幅広い外国人市民に対応ができるように多言語対応スタッフを人員配置している。 ・公益財団法人として、大阪府公益法人認定委員会の立入検査を受けたが、特に指摘事項などもなく、法令を遵守し、事務等を適正・正確に処理している。 ・SNS や外国人コミュニティを通じての情報発信、他施設でのアウトリーチ事業、事業者へのアプローチなどさまざまな手法で新たな利用者が増えるような努力がみられる。 ・地域福祉ネットワーク会議や民生児童委員の会議などに参加し、きめ細やかな情報提供を行っている。 ・子どもの夢応援ネットワークへ参画し、在留資格が「家族滞在」である子どもが独立行政法人日本学生支援機構の奨学金が受けられるよう、文部科学省への働きかけを行うなど、地域では解決しない課題についても積極的に活動を行っている。	A
3	財務健全性	貸借対照表は健全か 損益計算書は健全か	・固定比率が94.5%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。	A

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		資金保有（期末残高）は健全か	- 流動比率 214.9%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、財務安全性が引き続き、高い状態であることが期待できる。	
		（当該事業の）収支状況・収支計画は適切か		
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。 - 空調設備更新工事やフロアの床の張替えが完了し、利用者に快適な環境を提供できている。また、利用者の声から WiFi の増設工事を行い、センター内の WiFi 環境を整備することができた。 - 多文化共生のネットワーク会議を設置し、地域で活動する市民団体や外国人当事者との意見交換を行い、施策に反映できるよう、新たなしくみづくりを行うことができた。	A
		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		
5	従業者への配慮	労働関係法令を遵守しているか	- 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。 - 職階に応じて、労務管理や組織マネジメント研修、職場環境の改善に関する研修を行うなど、職場環境や組織体制の在り方などの学びを深めている。 - 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。 - ハラスメントに関する対応について、職員向けの相談窓口の設置をしているが、さらに第三者委員会の具体的な設置を検討するなど、改善に取り組んでいる。 - 職員が安定的な労働につながるよう、育児休暇と介護休暇の拡充を行うなど、従業員への配慮ができている。	A
		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。		

	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。	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。 ・災害時の多言語での情報発信について、災害発生時に速やかに対応できるように定型文を準備するなど、他市の視察を行い、調査・研究を行っている。 ・コロナ禍を契機に災害時の多言語での情報発信や翻訳作業は、4つの遠方の国際交流協会と連携・協力できるしくみを確立した。	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のほか、適切な機会を捉え、懸案事項について速やかに市に報告・相談し、対応している。 ・休日や夜間なども市との緊急連絡体制がとれている。	A
	総合評価 A		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をし、課題解決に努力している。 また、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の底上げに尽力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