

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

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	令和4年4月1日 ~ 令和5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 20人 4 所在地 玉井町1-1-601 5 過去には、とよなか国際交流センターの管理を、平成5年度～令和2年度まで受託。現在、令和3年度～令和7年度を受託中	
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4年度	令和3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、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、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	<p>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、10,381人となり、空調設備更新工事で前年より11月まで貸室を中止したことや事業を縮小するなどの影響があり、昨年度より16,844人減少しました。全利用者における外国人利用者は約38.0%を占めており、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350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。</p>	<p>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、27,225人となり、新型コロナウイルス感染拡大の影響により臨時休館や一部事業を中止したため、昨年度より7,507人減少しました。全利用者における外国人利用者は約61%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320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。</p>
【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84,423 ②事業収入645 合計85,068	①市受託料収入83,119 ②事業収入850 合計83,969
(支出)	①受託事業費支出84,560	①受託事業費支出84,150

2 利用者満足度

	令和4年度	令和3年度
① アンケート調査等の実施状況(実施日)	令和5年1月4日～令和5年1月31日	令和3年12月1日～令和4年1月31日
(アンケート対象)(回答者数)	センター利用者 238人	センター利用者 207人
設問内容と回答(満足度率)	<p>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</p> <p>【施設満足度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○接客態度→受付対応や接客姿勢(97.9%) ○施設の管理状況→快適さ・清潔さ(94.8%) ○施設の安全性(91.8%) ○施設の利便性 →機材の使いやすさ(86.9%) ○部屋の予約や受付手続きのわかりやすさ(90.2%) ○部屋の使いやすさ(92.0%) <p>【事業満足度】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○国際交流に関する情報提供(93.1%) ○住民参加促進事業(89.6%) ○国際理解のための講座等(91.1%) ○外国人に対する相談・支援事業(93.6%) 	<p>※()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</p> <p>◎接客態度→受付対応や接客姿勢(92.2%)</p> <p>◎施設の管理状況→快適さ・清潔さ(79.0%)、安全性(79.1%)</p> <p>◎施設の利便性 →機材の使いやすさ(81.1%)、部屋の予約や受付手続きのわかりやすさ(74.1%)、部屋の使いやすさ(81.4%)</p> <p>◎実施事業 →国際交流に関する情報の収集及び提供事業(83.2%)、国際交流活動への住民の参加促進事業(84.7%)、国際理解のための講座等の事業(83.0%)、外国人に対する相談・支援事業(85.3%)</p>

② 苦情対応実績	<p>施設の快適性や安全性に対する意見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。</p> <p>照明が暗い、施設内の死角が多い、トイレがわかりづらいなどの施設の構造上の問題についての意見を複数いただいています。照明については、全面的にLED化し、改善しました。</p> <p>また、空調設備更新工事により、空調の不具合も改善しました。</p> <p>他にWiFiが利用できない部屋がありましたが、増設工事を行い、利用者の利便性の向上を図りました。</p>	<p>施設の快適性や安全性に対する意見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。</p> <p>施設の利便性について、照明が暗い、施設内の死角が多い等、等施設の構造上の問題についての意見を複数いただいています。</p> <p>照明については、令和3年度より行っている空調設備の改修工事に併せて、天井照明のLED化のための改修・増設を行っています。</p> <p>他にも、いただいた意見の内容を職員内で周知し、モニターカメラの映像の確認や施設利用についての貼り紙等、柔軟に対応を行っています。</p>
③ 利用者満足度向上への取り組み	<p>施設を快適及び安全に利用していただくため、設備面の改善とともに、設置しているモニターカメラの映像を事務局で都度確認し、また、施設内の日常点検や安全管理の視点で見回りをしています。</p> <p>気づいたことがあれば、職員内で情報共有し、改善に向け、市と相談しながら対応しています。</p>	<p>施設の快適性や安全性に対する意見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。施設利用に関する安全性について、設置しているモニターカメラの映像を事務局で都度確認し、また、日常点検や安全管理の視点を職員に周知しています。</p> <p>感染症対策に関する意見について、現在は定期的な館内の消毒、消毒液の設置、換気、事業実施前の検温・消毒や定員の削減を行っています。</p>

3 その他

	令和4年度	令和3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	<ul style="list-style-type: none"> ・開示請求0件 ・催し案内を年12回、16,800部発行(月1回発行)。ホームページに25,693件のアクセス(多言語情報提供ページには8,333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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・開示請求0件 ・催し案内を年12回、20,090部発行(月1回発行)。ホームページに22,038件のアクセス(多言語情報提供ページには6,515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	<p>緊急事態が発生した場合は、緊急連絡体制に基づき、速やかに市に報告するとともに、指示に従い、対応しています。</p> <p>また、災害等により情報発信が必要な場合は、ウェブサイトや言語別のFacebook・LINE等を用いて、多言語での情報発信を行いました。</p>	<p>令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大に対する外国人支援として、ウェブサイトや言語別のFacebook等を用いて、多言語での情報発信を行いました。</p> <p>また、定期的な館内消毒、換気、事業実施前の検温・定員の削減などを行い、市民が安心して施設を利用できるよう努めています。</p>