

令和5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1-1-1-601 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

1 事業達成度		
(1) 管理運営	令和5年度	令和4年度
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	市民の声に応え、令和5年7月からコミュニケーション・COMMON・スペースの貸室利用を開始し、センター利用者は年間37,168人で昨年より26,788人増えました。また、全体利用者のうち外国人利用者は16,091人で全体の約60.1%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。さらに、令和5年度はセンター・協会の設立30周年を記念し、コウケンテツさん講演会やファッションショー、シンポジウム等を開催し、これまであまり多文化共生に関わりがなかった人からすでに深く関わっている人まで参加し、発見や学びが得られるよう周年事業を実施しました。その他にも、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。	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。
【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83,455 ②事業収入826 合計84,281	①市受託料収入84,423 ②事業収入645 合計85,068
(支出)	①受託事業費支出84,539	①受託事業費支出84,560

2 利用者満足度

	令和5年度	令和4年度
① アンケート調査等の実施状況 (実施日) (アンケート対象)(回答者数) 設問内容と回答 (満足度率)	令和5年度12月1日～令和6年1月31日 センター利用者 252人 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 【施設満足度】 ○接客態度→受付対応や接客姿勢(94.7%) ○施設の管理状況→快適さ・清潔さ(95.1%) ○施設の安全性(94.9%) ○施設の利便性 →機材の使いやすさ(91.1%) ○部屋の予約や受付手続きのわかりやすさ(85.7%) ○部屋の使いやすさ(93.7%) 【事業満足度】 ○国際交流に関する情報提供(90.9%) ○住民参加促進事業(93.7%) ○国際理解のための講座等(92.0%) ○外国人に対する相談・支援事業(91.9%)	令和5年1月4日～令和5年1月31日 センター利用者 238人 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 【施設満足度】 ○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%) 【事業満足度】 ○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%)
② 苦情対応実績	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。 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。	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。 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。
③ 利用者満足度向上への取り組み	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。 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。	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。 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。

3 その他

	令和5年度	令和4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	・開示請求0件 ・催し案内を年12回、13,200部発行(月1回発行)。ホームページに27,988件のアクセス(多言語情報提供ページには6,158件のアクセス)がありました。 ・令和5年12月から新たにInstagramを開設しました。 ・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。	・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。
③ 緊急時等への対応状況	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。 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。	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。 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。