

# 豊中市国際交流センター指定管理者 選定評価委員会評価結果報告書

## 1 対象施設

公の施設の名称 とよなか国際交流センター  
所在地 豊中市玉井町1丁目1番1-601号  
所管部局 市民協働部人権政策課

## 2 指定管理者

指定管理者の名称 公益財団法人とよなか国際交流協会  
指定期間 令和3年4月1日～令和8年3月31日  
選定時の募集区分 公募

## 3 選定評価委員会の構成

委員氏名 (50音順)	役職等	備考
酒井 千絵	関西大学社会学部 教授	
新 亜妃子	市民公募	
首藤 裕之	税理士	
玉置 好徳	梅花女子大学食文化学部 教授	会長
新田 真弓	特定社会保険労務士	
吉富 志津代	武庫川女子大学心理・社会福祉学部 教授 NPO 法人多言語センターFACIL 設立代表 特 別顧問	職務代理者

## 4 評価の方法及び経過

### (1) 方法

- ① 書類審査
- ② 現場確認
- ③ ヒアリング

### (2) 経過

	開催日	案件
第1回	7月6日	会長の選任及び職務代理者の指名について/会議の公開等について/諮問について/国際交流センターのこれまでの経過について/評価のスケジュールについて/評価基準及び評価の方法について/その他
—	—	書類審査(7月25日～9月6日)
第2回	10月4日	現場視察について/ヒアリングについて/その他
第3回	10月24日	審査基準表の確定について/評価結果報告書について/答申について/その他

## **5 評価の対象期間**

令和3年4月から令和5年3月までの2か年

## **6 評価の参考とした資料**

### **【団体関係】**

- ・年次報告書

### **【財務関係】**

- ・貸借対照表
- ・正味財産増減計算書
- ・収支計算書
- ・勘定科目内訳明細書
- ・法人税確定申告時提出書類（別表一、五、十四）
- ・法人税・消費税・地方消費税の納税を証明する書類
- ・都道府県税・市町村税に未納がないことを証明する書類
- ・総勘定元帳

### **【労務関係】**

- ・労働保険 概算・増加概算・確定保険料・一般拠出金申告書
- ・上記申告に伴う保険料の納付書・領収証書（写）（直近の第1・2・3期）
- ・就業規則
- ・退職金規程
- ・時間外労働、休日労働に関する協定届
- ・健康保険/厚生年金被保険者標準報酬決定通知書
- ・社会保険料の納入告知額・領収済額通知書
- ・労働条件通知書
- ・研修について
- ・賃金台帳
- ・健康診断請求書・明細書

### **【事業関係】**

- ・選定時評価表
- ・基本協定書、年度協定書、仕様書
- ・SLA
- ・事業報告書
- ・月次報告書
- ・定例運営会議の議事録
- ・年度評価
- ・自己モニタリングおよび利用者アンケート調査結果報告書
- ・コロナ禍の対応について
- ・外国人市民の人口・国籍・在留資格の現状について
- ・その他補足資料

## 7 評価結果

	評価項目	評価ポイント	評価	評価理由				
1	基本姿勢	<p>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> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>	A	<p>●事業報告書などから（公財）とよなか国際交流協会による事業運営が国際交流センターの設置目的に合致しており、各評価ポイントにおいても事業運営を行う上で配慮や工夫がなされており、高く評価する。</p> <p>●特に障害者へ配慮は、接遇や環境整備だけではなく、障害者支援機関への講師派遣や障害者が外国人支援のボランティアとして共に活動するなど、多文化共生のまちづくりに大きく寄与している。</p>				
2	サービス水準・施設効用の発揮	<table border="1" data-bbox="497 887 944 1263"> <tr> <td data-bbox="497 887 587 1263" rowspan="3">サービス水準 確保すべき</td> <td data-bbox="587 887 944 949">国際交流目的での会議室の稼働率（%） 【R3】 SLA 25.0% 実数 27.3% 【R4】 SLA 40.0% 実数 32.1%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="587 949 944 1102">貸室稼働率（%） 【R3】 SLA 26.3% 実数 35.0% 【R4】 SLA 42.0% 実数 37.0%</td> </tr> <tr> <td data-bbox="587 1102 944 1263">延べ利用者数（単年度） 【R3】 SLA 10,974 人 実数 11,419 人 【R4】 SLA 12,769 人 実数 10,381 人</td> </tr> </table> <p>「国際交流に関する情報の収集及び提供事業」について、内容（事業内容、方法、回数等）は実現性があり、具体的な内容となっているか。また、創意工夫がみられるか。</p> <p>「国際交流活動への住民の参加促進事業」について、具体的な内容となっているか。また、創意工夫がみられるか。</p> <p>「国際理解推進事業」について、具体的な内容となっているか。また、創意工夫がみられるか。</p> <p>「在住外国人に対する相談事業」について、具体的な内容となっているか。また、創意工夫がみられるか。</p> <p>「在住外国人に対する支援事業」について、具体的な内容となっているか。また、創意工夫がみられるか。</p> <p>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みられるか</p> <p>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</p>	サービス水準 確保すべき	国際交流目的での会議室の稼働率（%） 【R3】 SLA 25.0% 実数 27.3% 【R4】 SLA 40.0% 実数 32.1%	貸室稼働率（%） 【R3】 SLA 26.3% 実数 35.0% 【R4】 SLA 42.0% 実数 37.0%	延べ利用者数（単年度） 【R3】 SLA 10,974 人 実数 11,419 人 【R4】 SLA 12,769 人 実数 10,381 人	A	<p>●コロナ禍や空調設備更新工事の影響により、貸室業務が中止し、稼働率や利用者数のSLAは、確保すべきサービス水準を達成していない部分もあるが、オンラインを併用した事業を行うなど、ニーズに応じた事業運営を行っている。</p> <p>●各評価ポイントにおいても優れた創意工夫等がみられ、事業展開しているが、特にセンターで実施した新型コロナウイルスワクチン集団接種では多言語スタッフによる通訳支援で外国人市民に安心して接種してもらうほか、待機時間を活用し、センターの情報提供を積極的に行うなど、これまでセンターに関わりのなかった人へのアプローチに成功した。</p> <p>●相談業務の課題解決のためにスタートした離婚アラートの取り組みでは、弁護士会やヒューライツとの連携、大使館への不受理申出書に関する粘り強い働きかけにより、無断離婚の防止に大きな成果をあげている。</p> <p>●自主事業では、本市と共同でコロナ禍での外国人市民への影響を把握するため、アンケートとヒアリング調査を実施し、調査結果報告会の実施やホー</p>
サービス水準 確保すべき	国際交流目的での会議室の稼働率（%） 【R3】 SLA 25.0% 実数 27.3% 【R4】 SLA 40.0% 実数 32.1%							
	貸室稼働率（%） 【R3】 SLA 26.3% 実数 35.0% 【R4】 SLA 42.0% 実数 37.0%							
	延べ利用者数（単年度） 【R3】 SLA 10,974 人 実数 11,419 人 【R4】 SLA 12,769 人 実数 10,381 人							

	評価項目	評価ポイント	評価	評価理由
2	サービス水準・施設効用の発揮	<p>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</p> <p>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</p> <p>遂行する能力等を有しているか 安定して確実に日常業務を</p> <p>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</p> <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> <p>コロナ禍を経て人々の交流に変化があったが、交流事業に反映した取り組みを行っているか</p> <p>外国人受入の影響で在住外国人が増加しているが、ニーズを把握し、その変化に対して新たな事業展開をしているか</p>		<p>ムページでの公表により多文化共生施策に関わる国や府、市町村や国際交流団体等の職員へ調査結果報告書の情報共有を図ることができた。</p> <p>●調査結果を受け、SNSでの多言語による情報発信をfacebookのほか、LINEも追加するなど、外国人市民への情報発信をこの2年間で大きく前進することができた。</p> <p>●発信したい情報の内容や対象者などを考慮し、他のSNSの活用も今後の検討としてほしい。</p> <p>●防災事業は、単独での実施は難しいが、地域の自主防災組織などに積極的に参加のアプローチができています。</p> <p>●新たな利用者を増やすため、引き続き国際交流センターではどのような活動をしているかを利用者でない人知ってもらう取り組みが必要ある。</p>
3	財務健全性	<p>貸借対照表は健全であるか</p> <p>損益計算書（または収支計算書）は健全であるか</p> <p>資金計画に信頼性があるか、経費節減や効率性の向上に対する方策はあるか</p> <p>収支状況・収支計画は適切であるか</p>	A	<p>●安定的な運用をしており、健全で適切に処理している。</p> <p>●多言語スタッフを報酬から給与に切替えたことで、人件費が増加しているが、職員が定着することで、安定した運営につながり、資金計画の信頼性につながっている。</p> <p>●経費節減は、引き続きの取り組みが必要である。</p>
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であるか</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し、地域社会と協働できているか</p>	A	<p>●利用者アンケートではすべての項目において、高い満足度が示されている。</p> <p>●利用者からの要望によってWi-Fiを改善するなど適切に対応できている。</p>

	評価項目	評価ポイント	評価	評価理由
5	従業員への配慮	<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や実践、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、いきいきと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を含む）が業務を行う際の労働安全衛生が徹底されているか</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>●労働関係法令を遵守し、保険料等の手続きは適切に処理されている。</li> <li>●研修計画に基づき、研修が実施されているが、外部講師なども活用し、意見やアドバイスをもらっている。</li> <li>●多言語スタッフを委託から職員に変更したことにより、雇用が安定し、市民サービスの向上につながると評価できる。</li> <li>●職員の困りごとを管理職に相談できるオンラインシステムを活用している。</li> <li>●労災事故は発生していない。</li> </ul>
6	個人情報保護体制	<p>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</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>●ガイドラインを設け、個人情報の保護に努めている。</li> <li>●ボランティアへの個人情報の取扱いは、慎重に行い、ボランティアが不安にならないよう、配慮ができています。</li> </ul>
7	危機管理体制	<p>火災・地震等、緊急時の対応や安全管理の方針は適切であるか</p> <p>施設の安全をおびやかす侵入者等への対応方針は適切であるか</p> <p>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、また実施計画に基づき、教育、訓練を実施しているか</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>●状況が変わるごとにマニュアルの改善を行っている。</li> <li>●コロナ禍には、感染防止のため、テレワークを導入し、出勤体制を見直した。</li> <li>●管理職不在のシミュレーションで防災訓練を行い、避難誘導のトレーニングを行っている。</li> </ul>
8	市との情報共有	<p>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り、情報共有ができていますか</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>●毎月のモニタリングでは、踏み込んだ課題についても市と情報共有を行い、日々の報告・相談なども電話やメールにより行い、市との信頼関係が構築できています。</li> </ul>
総合評価			A	

## 8 改善すべき点

- 国際交流センターの新たな利用者を増やすため、引き続き具体策の検討をされたい。
- 国際交流センターがどのような活動をしているところかを利用者でない人にさらに知ってもらうため、引き続きイベントや取組みなど具体策の検討をされたい。
- イベントの告知は、インスタグラムを活用することで、国際交流センターのことを知らない若者にも情報が届く確率が高いため、新たな利用者獲得のために導入を検討されたい。
- 経費節減について、引き続き具体策の検討をされたい。

## 9 総括評価

指定期間の前半は、コロナ禍や空調設備更新工事の影響により、通常の事業運営が難しい中で、本市の多文化共生指針に掲げる理念の実現のため、関係機関や関係団体と連携・協働しながら、さまざまな事業活動を行い、「とよなか国際交流センター」の指定管理者として、事業目的を達成されていることを高く評価する。

今後も外国人受入れの影響により、外国人市民は、さらに増加すると見込まれるが、新たに豊中市に住む外国人やこれまでセンターを利用したことのない人にどのように情報を届けるか、どうすればセンターとつながりができるかを今後の重点課題とし、情報発信や相談機能の強化を中心にさらなる効果的・効率的な事業運営に努められたい。

指定管理事業のほか、自主事業も含めて日本人と外国人が出会い、交流ができる機会が増えるようなイベント等を実施し、とよなか国際交流センターの一層の周知を図るとともに、誰もが利用しやすく親しみのある多文化共生の拠点施設になることを期待する。