

令和6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	市民協働部人権政策課
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	- 施設の目的や豊中市多文化共生指針を理解し、さまざまな文化的背景を持ったすべての人に対し新たな課題やニーズに対応した事業を率先して実施しており、公共の利益の増進に合致した目標設定・取り組みを行っている。また、ボランティアなどとも事業の振り返りを行い、課題や改善の方向性を共有するなど、積極的に事業を推進する姿勢が見られた。 - 地域で暮らす外国人が支援や交流の場につながるように、Facebook やウェブサイトにより多言語（11 言語）での情報配信に加え、Instagram を始めるなど、様々な手法により情報をタイムリーに届けることを心がけ、広く市民がセンターに参加できるよう工夫がなされているほか、日本語交流活動や庄内コラボセンターでの活動など、南部地域での活動展開を通してアウトリーチ支援のほか、市内全域で誰もが孤独を感じることなく安心・安全に暮らせる取り組みを行っている。 - 施設利用料や個人情報の取り扱いなど、関係法令等を理解し、適切に処理している。 - 市内在住の外国人市民の高齢化や相談案件の多様化などの課題に対し、状況を的確に把握し、市の関係課や他機関などと連携協力し、課題解消に向け取り組む姿勢は、高く評価できる。	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；97.2% ・利用者満足度は、施設満足度及び事業満足度ともに最高評価サービス水準値を大きく上回っており、利用者への配慮や参加者目線による事業展開など高く評価できる。	

	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；62,000人確保すべきサービス水準値；40,000人実績値；41,747人 ・2023年度の貸室利用者数は、コロナ禍や空調設備工事などの影響から2021年度、2022年度と比較すると延べ利用者数は減少したが、2024年度からは4,579人の増となっており、確保すべきサービス水準値に達している。	
		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；48.8% ・48.8%であり、確保すべきサービス水準値を確保できている。	
		国際交流目的での会議室稼働率	最高評価サービス水準値；62% 確保すべきサービス水準値；40% 実績値；53.6% ・53.6%であり、確保すべきサービス水準値を確保できている。	
		国際交流に関する情報の収集及び提供事業	・地域で暮らす外国人の支援や交流の場につながるように、Facebookやウェブサイトによる多言語（11言語）での情報発信に加え、Instagramも情報発信を始め、様々な情報をタイムリーに届けることや、情報から取り残される人がいないように取り組んでいる。 ・市民団体の活動支援のため、センター登録団体との情報交換を行ったほか、国際交流に関心のある市民及び団体に対し、必要に応じサポートを行った。 ・地域福祉ネットワーク会議、民生委員・児童委員協議会、子どもの居場所ネットワーク、子どもの夢応援ネットワーク、国際交流協会ネットワーク大阪などの多様なつながりを通じて情報収集及び情報提供・発信を行ったほか、外部の研修などにも積極的に参加し、外国人や多文化共生の取組に関する情報収集を行った。 ・国際交流活動への住民の参加促進事業として、国際交流フェスタでは、多くの市民の来	
		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		

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		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	場を促すだけでなく、多くの市民がボランティアとして参加する機会を設けた。また、庄内コラボセンターで世界とつながる交流カフェを継続的に実施（10回）し、とよなか国際交流センター以外にも市民が多くの市民が多文化共生について触れ、学ぶ機会を作った。 ・令和6年度より新たに「English Day」を実施し、地域で暮らす外国人が活躍する機会の幅を広げる事業を行った。また、やさしい日本語啓発では約850人が講座を受講し、幅広い層にやさしい日本語の必要性を啓発することができた。 ・令和6年度は大阪弁護士会、国際交流協会ネットワーク大阪と協働で、庄内コラボセンターで離婚や労働等の生活に関する一日多言語相談会を実施した。さらに相談者を集めた交流会（フィリピン人シングルマザー交流会等）を開催するなど、相談者のつながりによるエンパワメントを図った。 ・センター外での相談会の開催や訪問支援などアウトリーチの取り組みに加え、複合的な支援を検討する市の多機関連携会議に参加し、外国人市民が抱える問題解消のための取り組みを行った。 ・事業に参加する市民ボランティアとも意見交換を行い、課題や改善の方向性を共有し、得られた意見などを事業に反映させる仕組みが構築されており、市民ボランティアが活動しやすい環境が整備できている。	B
		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	・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配慮されている。 ・多言語相談事業には専門家（臨床心理士、社会福祉士、社会保険労務士）及び多言語スタッフを配置するなど管理運営を担うのに相応しい人員が配置されている。 ・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。また、韓国・朝鮮語やネパール語スタッフの対		
新たな利用者が増えるような取り組みがあるか				

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		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	応曜日を増やし、研修や定期的に面談を始めるなど組織レベル及び個人レベルでの対応力の強化に努めている。 ・経理帳簿・台帳が法令に基づき、適切に整備し、処理をされている。また、毎月の税理士法人の会計監査、協会監事による監査及び公益財団法人として大阪府からも定期的な監査などチェック機能も構築されており、適正に処理できている。 ・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。 ・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を受けられるよう、文部科学省への働きかけを行うなど、地域で解決しない課題についても積極的に活動を行っている。	
3	財務健全性	貸借対照表は健全か 損益計算書は健全か 資金保有（期末残高）は健全か （当該事業の）収支状況・収支計画は適切か	・固定比率が94.2%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231.2%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。	A
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	・利用者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。 ・ヒアリングやATOMS 振り返り会などで利用者の声を聞く機会を設けている。 ・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しくみを構築している。	A
5	従業者への配慮	労働関係法令を遵守しているか	・就労規則の改定や労働関係法令の改正時には社会保険労務士から助言をもらい対応する	A

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		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	など、労働関係法令遵守の体制が整備できている。 - 定期的な面談を行い、個々の職員応じて、研修の実施や外部研修への参加を促すなど、研修計画に基づき、人材育成に取り組んでいる。また、職場全体で事業の方向性などを検討する機会を設け、ボトムアップの職場づくりを進めている。 - 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。 - 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。 - ハラスメント研修や職員向けの相談窓口の設置ほか、新たにパワハラ防止10ヶ条を定めたほか、主任以上の職員を対象としたアンガーマネージメント研修を行うなど労務管理の整備に努めている。	
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。	B

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
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		豊中市多文化共生指針を十分理解し、現状や課題の把握・分析を行い、新たな課題やニーズに対応すべく、協会の持つ知識や経験、ネットワークを活用しながら、課題解消に向け率先して取り組む姿勢がみられる。 また、増加傾向にある外国人市民が抱える課題は多様化しており、福祉分野をはじめ、さまざまな分野の団体や関係機関及び府や国などとも連携・協力を行いながら、分野横断的に社会課題に対し積極的に取り組んでいる。センターを国際交流の拠点としつつ、地域に出向き、学校機関や市民団体等と協働で事業実施するなど、多くの市民に国際交流や多文化共生について、学ぶ機会やきっかけを提供し、本市が進める多文化共生のまちづくりの推進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