

令和7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

様式1

施設名	とよなか国際交流センター(市民協働部人権政策課)	
所管部(局)課名	市民協働部人権政策課	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7年4月1日 ~ 令和8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

1 事業達成度		
【1】管理運営	令和7年度	令和6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	センター利用者は年間52,256人で昨年から10,509人増えました。また、全体利用者のうち外国人利用者は27,068人で全体の約51.8%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。さらに、令和7年度はマイクロアグレッションに関するトークセミナーを実施し、初めて来館した人も含めて多くの参加者に対し啓発を行ったほか、外国人を対象とした取組として、より多くのニーズに対応するため新たに土曜日午前の日本語交流活動を開始し、大人も子どもも参加できるよう活動形態を工夫しました。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、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。	センター利用者は年間41,747人で昨年から4,579人増えました。また、全体利用者のうち外国人利用者は18,848人で全体の約45.1%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。 豊中市の外国人市民数は令和7年度6月末日時点約8,200人を超えており、今後も増加することが予想され、それに伴い外国人のニーズや困りごと等も多様化することから、誰ひとり取り残さない支援としてアウトリーチ支援にも力を入れているほか、日本語教室や相談事業もさまざまな地域で展開し、安心して暮らせるまちを目指し積極的に支援を行っています。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。
【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87,754 ②事業収入934 合計88,688	①市受託料収入88,026 ②事業収入746 合計88,772
(支出)	①受託事業費支出88,584	①受託事業費支出87,388

2 利用者満足度

	令和7年度	令和6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7年12月1日～令和8年1月31日 センター利用者 271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(98.2%) ○施設の管理状況→快適さ・清潔さ(95.9%) ○施設の安全性(95.8%) ○施設の利便性 →機材の使いやすさ(94.6%) ○部屋の予約や受付手続きのわかりやすさ(92.0%) ○部屋の使いやすさ(94.1%) 【事業満足度】 ○国際交流に関する情報提供(97.9%) ○住民参加促進事業(98.3%) ○国際理解のための講座等(97.8%) ○外国人に対する相談・支援事業(99.3%)	令和6年12月1日～令和7年1月31日 センター利用者 256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(97.2%) ○施設の管理状況→快適さ・清潔さ(96.4%) ○施設の安全性(94.4%) ○施設の利便性 →機材の使いやすさ(93.1%) ○部屋の予約や受付手続きのわかりやすさ(95.7%) ○部屋の使いやすさ(92.6%) 【事業満足度】 ○国際交流に関する情報提供(97.9%) ○住民参加促進事業(97.7%) ○国際理解のための講座等(96.6%) ○外国人に対する相談・支援事業(98.0%)
② 苦情対応実績	令和7年度の対応実績は0件でしたが、苦情があった場合は、報告書を作成するとともに協会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。	令和6年度の対応実績は0件でしたが、苦情があった場合は、報告書を作成するとともに協会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7年度	令和6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45,503件のアクセス(多言語情報提供ページには2,674件のアクセス)がありました。 ・市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しています。また理事会、評議員会の議案書を閲覧可としています。 ・ホームページに自動翻訳機能(16言語)付きの「災害時多言語支援情報サイト」を開設しています。	・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40,515件のアクセス(多言語情報提供ページには2,795件のアクセス)がありました。 ・市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しています。また理事会、評議員会の議案書を閲覧可としています。 ・ホームページに自動翻訳機能(16言語)付きの「災害時多言語支援情報サイト」を新たに開設しました。
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。