

指定管理者評価表(外部評価シート)

1. 基本事項		評価対象期間	平成30年4月1日 ~ 令和5年3月31日		
施設の概要		指定管理の状況			
名称	可児市多文化共生センター	指定管理者	名称	特定非営利活動法人 可児市国際交流協会	
所在地	可児市下恵土1185番地7		所在地	可児市下恵土1185番地7	
設置目的	日本人市民と外国籍市民との交流を促進し、文化や習慣などの違いについて相互理解を深め、多様な文化を持つ人々が共に生きる地域社会の形成に資することを目的とする。	指定管理期間	平成30年4月1日 ~ 令和5年3月31日 (3期目)		
		選定種別	公募・非公募	利用料金制	採用(一部完全)・不採用
供用開始年月	平成20年4月	業務内容	(1)生活情報、国際情報等の提供に関する業務 (2)日本語の学習支援に関する業務 (3)外国籍市民の相談に関する業務 (4)市民が交流するコミュニティベースの提供に関する業務 (5)センターの施設及び設備の維持管理に関する業務		
施設所管部署	市民部人づくり課				

2. 施設の運営状況

① 利用状況

項目	平成30年度(1年目)	令和元年度(2年目)	令和2年度(3年目)	令和3年度(4年目)
開館日数	308 日	301 日	303 日	304 日
施設利用者数	30,223 人	26,209 人	14,518 人	14,798 人
施設稼働率	38.2 %	37.1 %	26.8 %	28.3 %

② 自主事業実施状況

項目	令和2年度(3年目)	令和3年度(4年目)
開催回数	資料2-3	資料3-3
参加人数	資料2-3	資料3-3

③ 主な自主事業の内容

実施年度	事業の名称等	参加人数
R2年度	地域日本語支援者養成講座	※141 人
R2年度	様々な手法や評価について学ぶ会	※87 人
R3年度	外国籍のこどもの高校就学支援教室「さつき教室」	9 人
R3年度	不登校・自宅待機の義務教育年齢の子どもの教室「ゆめ教室」	7 人
R3年度	小学校入学前の子どもの就学準備教室「ひよこ教室」	21 人
R3年度	公立小中学校に通う外国籍児童の補習教室「きぼう教室」	55 人
R3年度	保育園・幼稚園の就園につなぐ子どもの日本語教室「おひさま教室」	19 人

※延べ人数

3. 収支状況

① 収入

単位:円

項目	平成30年度(1年目)	令和元年度(2年目)	令和2年度(3年目)	令和3年度(4年目)	
	実績	実績	実績	計画	実績
指定管理料	18,800,000	18,900,000	19,100,000	19,100,000	19,100,000
利用料収入	434,030	259,740	40,230	324,000	132,030
印刷コピー等	2,239,540	1,548,055	609,555	840,000	831,415
受講料・イベント・広告料等	291,537	116,521	85,594	300,000	64,119
受取利息・還付金	0	0	67,365	0	70,056
収入計 A	21,765,107	20,824,316	19,902,744	20,564,000	20,197,620

② 支出

単位:円

項目	平成30年度(1年目)	令和元年度(2年目)	令和2年度(3年目)	令和3年度(4年目)	
	実績	実績	実績	計画	実績
情報収集と発信業務	297,937	440,976	429,203	930,000	368,382
日本語学習支援業務	440,318	349,079	231,410	814,000	292,604
相談に関する業務	85,142	111,151	240,151	208,500	73,900
市民交流の場と機会の提供	588,044	571,338	119,995	364,400	438,237
管理運営スタッフ費用	13,103,255	13,634,811	12,887,348	12,955,100	12,496,380
その他総務関連費	5,034,061	5,523,007	6,274,432	5,242,000	6,123,530
予備費	0	0	0	50,000	0
支出計 B	19,548,757	20,630,362	20,182,539	20,564,000	19,793,033
収支 A-B	2,216,350	193,954	-279,795	0	404,587

4. 評価結果

区分	評価項目	評価内容	一次評価(施設所管課)		二次評価(選定評価委員会)	
			評価理由等	評価	評価理由等	評価
業務の履行	事業計画書及び協定書に掲げる業務の実施状況	事業計画書や協定書に掲げる業務が確実に実行されているか	各種事業や委託事業について年度当初の事業計画通り確実に実施している。	B	業務の実施状況及び文書、設備等の管理状況については、適切に行われており、特に改善を要する事項は見られない。	B
	人員配置及び職員研修の状況	必要な人員が確保され、職員研修も実施されているか	外部の研修に職員を積極的に参加したり、各事業の担当等も細かく決められている点は評価できるものの、効率的に事業を実施できるよう勤務体制の整理することが望まれる。	B		
	文書・帳簿の管理保存状況	管理業務に関する文書・帳簿は適切に整理保管されているか	事務所の書庫に適切に保存されている。	B		
	施設設備・備品の保守管理の実施状況	管理施設の設備・備品の保守管理状況は適切か	消防や空調等の設備の定期的な保守点検が行われている。	B		
	緊急時の対応方法	緊急時の対応マニュアルや事後の対応への備えができていないか	マニュアルを作成し、職員への情報共有を行っている。新型コロナウイルス対応として市と協議し閉館した時期もあった。	B		
	利用者の推移	利用者が特別な事情がないにもかかわらず前年度に比べ減少していないか	社会情勢の変化に伴う雇用状況により外国籍住民の利用者は増減するが、様々な分野にわたり事業数の増加など、事業を充実させる努力が見られる。	A		
サービスの水準	サービス向上及び経営改善に関する独自の取り組み	サービス向上等に向けた独自の取り組みは実施されているか	常時アンケートを実施することにより、施設利用者の声をサービスの向上に役立てている。	B	電子媒体を利用した対応がなされており、時代状況に合わせた手法が取られていることから、サービスの水準は高いと考えられる。アンケートの実施や苦情処理の対応等、サービス向上への高い意識が見られ、アンケート結果も良好であることも高く評価できる。	B
	利用者満足度調査における施設満足度	利用者の施設満足度は高いか	利用者アンケート集計結果によると、利用時間、施設整備、職員スタッフ対応、施設全体の4項目について、いずれも高い満足度水準を維持している。	B		
	PR・情報提供の実施状況	様々な方法により、積極的なPRや情報提供が行われているか	フレビア広報紙のほか、ホームページやフェイスブック、メールマガジン等情報ツールを活用した積極的なPR活動に努めている。	A		
	苦情処理の状況	苦情に関する帳簿が作成され、内容は職員に周知され、適切な対応がなされているか	毎週開催するスタッフミーティングにおいて、報告を受け、対策を検討し、対処するようにしている。	B		
収支状況	指定管理施設の経理事務の状況	指定管理施設に関する経理事務は適正に行われているか	指定管理に関する経理事務は、会計事務所を通して適正に行われている。	B	予算額と実績額に大きな差が生じた項目はあるが、総額については概ね計画通りであり、収支状況としては問題ないと考えられる。	B
	指定管理者の財務状況	指定管理者の財務状況は適正か	財務状況については、会計事務所の監査を受けており適正と考える。	B		
総合評価			指定管理者の主な業務である、情報の提供、日本語学習支援、外国籍市民相談、交流の場の提供及び施設管理は適正に遂行している。スタッフミーティングを定期的開催し、情報共有を行いながらサービスの向上や新たな事業の展開を積極的に実施している。総じて、指定管理者の主な業務については適正に行っているといえる。	B	「所見」欄に記載	B

所見	<p>指定管理事業について限られた人員で確実に業務を履行しているものの、よりの確な業務遂行のためには、人員の拡充とチェック体制の強化が望まれる。新型コロナウイルスの影響は大きく事業運営は困難なことも多かったと思われるが、今後は国の指導等に合わせより良い方向性を打ち出して運営を行ってほしい。総じて指定管理者の業務については、適正に実施されていると考える。</p>
----	---

## 5. 参考(評価基準)

### ① 区分別評価基準

#### ◆業務の履行

評価	内 容
A	適切に実施されており、より効果的に業務が実施されている
B	適切に実施されており、特に改善等を要する事項はない
C	おおむね適切に実施されているが、その一部に改善を必要とする事項が見受けられる
D	要求事項が実施されていないか、実施されていても適切ではないため大幅な改善が必要である

#### ◆サービスの水準

評価	内 容
A	サービス水準の向上が認められ、独自の工夫も多く見受けられる
B	サービス水準はおおむね維持されている
C	サービス水準の一部に低下が見られ、サービス向上の努力が必要である
D	サービス水準が低下していると認められるため、サービス向上に向けた大幅な改善が必要である

#### ◆収支状況

評価	内 容
A	収支は計画に比べ向上が見られる。財務状況も良好である
B	収支はおおむね計画どおりと認められる。財務状況は良好である
C	収支のいずれか、又は両方が計画を達成していない。財務状況は良好である
D	収支のいずれも計画を達成していない。財務状況も良好とはいえない

### ② 総合評価基準 (評価指標の①②のいずれかの基準を採用し、評価を決定する)

評価	内 容
A	① 全ての評価がB以上で、Aの割合が60%以上である
	② 適切に実施されており、評価できる点が多く、改善が必要と思われる重要事項もない
B	① 全ての評価がB以上で、Aの割合が60%未満である
	② おおむね適切に実施されており、評価できる点もあるが、軽微な事項を含め改善が必要な事項がある
C	① A・Bに該当せず、Dの割合が30%以下である
	② 適切に実施されている部分もあるが、改善が必要と思われる重要な事項もある
D	① 上記のいずれの評価にも該当しない
	② 改善が必要と思われる重要な事項が多く、早急な改善が必要である