

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2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	指定管理者所在地	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します。	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)日本語の学習の支援に関する業務 (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スペ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)
開館日数	308 日	301 日
施設利用者数	30,223 人	26,209 人
施設稼働率	38.2 %	37.1 %

② 自主事業実施状況

項目	平成30年度(1年目)	令和元年度(2年目)
開催回数	資料2-1①別添②(H30年度事業報告)、 資料2-2①別添②(R1年度事業報告)参照	
参加人数		

③ 主な自主事業の内容

実施年度	事業の名称等	参加人数
H30年度	地域日本語支援者養成講座	210人*
H30年度	多様な日本語教室(土曜日・日曜日・中上級日本語教室)	831人*
H30年度	子どもの語学学習教室(サシペレレ)	156人
R1年度	外国籍のこどもの高校就学支援教室「さつき教室」	18人
R1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」	75人
R1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」	60人
R1年度	小学校入学前の子どもの就学準備教室「ひよこ教室」	26人

* 延べ人数

3. 収支状況

① 収入

単位:円

項目	年度(1年目)	年度(2年目)	
	実績	計画	実績
指定管理料	18,800,000	18,800,000	18,900,000
利用料収入	434,030	420,000	259,740
印刷コピー等	2,239,540	1,246,000	1,548,055
受講料・イベント・広告料等	291,537	260,000	116,521
収入計 A	21,765,107	20,726,000	20,824,316

② 支出

単位:円

項目	年度(1年目)	年度(2年目)	
	実績	計画	実績
情報収集と発信業務	297,937	1,050,000	440,976
日本語学習支援業務	440,318	714,000	349,079
相談に関する業務	85,142	214,800	111,151
市民交流の場と機会の提供業務	588,044	453,600	571,338
管理運営スタッフ費用	13,103,255	12,957,600	13,634,811
その他総務関連費	5,034,061	5,286,000	5,523,007
予備費	0	50,000	0
支出計 B	19,548,757	20,726,000	20,630,362
収支 A-B	2,216,350	0	193,954

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	年度当初の事業計画通り確実に実施している。	A	少ないスタッフで多様な業務を行っているため、人員に対する労務関係の体制づくりが必要であると思われるが、多文化共生の課題に対して適正に業務が履行されていると認識する。	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させていること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、または人員増を検討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	適正に管理されている。	A		
	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	適正に管理されている。	A		
	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ますか	マニュアルを作成し、情報共有を行っている。	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、事業の積極的な展開、PRの工夫などにより利用者数の増加に努めている。	B		
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。	A	多様なサービスを積極的に提供し、利用者からの満足度はとても高い。今後はニーズの受け入れを計画的に行う必要があると考えられる。	A
	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。	A		
	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。	A		
収支状況	指定管理経費の経理事務の状況	指定管理費に関する経理事務は適正に行われているか	経理関係は、会計事務所を通しているため報告書類の提出が遅れる。経理担当と事業担当の連携がしっかりととれていないため、事業毎の収支の計上科目の相違があり、後から調整していることが一部で見受けられる。	B	会計処理についてはおおむね適正であると認められる。今後、管理充実に対する必要性があり、法人としての体制を整えられたい。	B
	指定管理者施設の財務状況	指定管理者施設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。	A		
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に開催し、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。	A	「所見」欄に記載	A

所見	多様な外国籍市民への対応の難しさが感じられるが、交流促進事業等の積極的な取り組みが行われている。事業に対するニーズが景気動向等の外部環境要因に大きく左右されるため将来予測が難しいこともあるが、適正さを担保しつつ柔軟に対応するためにも法人体制の強化が求められる。
----	--

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