

指定管理者導入方針に係る質問及び意見に対する回答（柏市国際交流センター）

議題（１）指定管理者制度の導入について

No.	該当箇所	質問や意見の概要	質問者	市の考え方、対応方針
1	資料1 導入効果	②経費の節減の視点 市長直営や業務委託よりも経費節減の効果が出ているとあるが、具体的にどの程度の経費節減が図られているか。また、その背景には、無償ボランティア会員の協力があるとしているが、高齢化等によりボランティアの協力は維持できるものか。	鬼沢委員長	経費節減効果について、ボランティアは含めず国際交流センターに勤務する職員6名（常勤2～3名）と比較しますと、人件費は次のとおりになります。 ・指定管理者 6,890,422円 ・市直営 16,891,700円 ・民間委託 15,065,081円 なお、市直営と民間委託の事務員4名は最低賃金で換算していますが、勤務する職員6名は全て英語が堪能である必要があるため、最低賃金では採用が困難と思われます。 また、ほとんどの事業運営はボランティアで行われていますので、それらに最低賃金を投入すると費用は莫大になります。 次に、ボランティアの高齢化については、担当課でも課題であると認識しているため、次世代の協力者が必要となります。このため、現在、学生ボランティアの増加対策に取り組むとともに、次期指定管理では、「国際交流人材や協力者のすそ野拡大」を仕様書に記載し、指定管理者からの創意工夫ある提案を期待しています。
2 4		・市内には現指定管理者である「柏市国際交流協会」以外にも国際交流を目的とするボランティア団体が多数あるが、柏市国際交流センターではそれらの団体をどのように受け入れ連携を深めてきたのでしょうか。 ・指定管理者に求める役割にボランティアの掘り起こしとあるが、現在においては柏市国際交流協会の会員が協会に会費を払ってボランティア活動を行っているが、今後は柏市国際センターにボランティアの受け皿を設け、市のボランティアとして活動に参加できるようになるのでしょうか。	高橋（直） 委員	・在住外国人への効果的な支援を検討するため、昨年度、市内で日本語支援をしている2つの団体と現状や課題などについて情報交換を行いました。今年度も引き続き国際交流活動団体との情報交換や連携に努めるとともに、次期の仕様書においては、新たに「国際交流活動団体への支援、連携及び情報交換会の開催」を明記し、センターを活用した積極的な交流と連携を促進していく考えです。 ・柏市国際交流センターに独自のボランティアの受け皿を設けることは必要と考えており、平成28年度当初からボランティアの受け入れを行っています。例年、新規ボランティアは30名前後増加していますが、更新をされない方も一定数おり、本年4月時点での登録者は約80名となっています。こうしたボランティアには、国際交流センター主催のイベント運営に協力していただいておりますが、登録者の一層の増加に向け広報方法を工夫していきます。
3	資料1 資料2-1	2 今期指定管理者制度導入の評価－導入効果－②経費の節減視点 「民間業者に業務委託契約した場合は、計算上現在よりも多くの経費が掛かり」とありますが、直営の場合も含めて具体的な数字をお示しください。 4 指定管理者に求める役割、事業等 「利用しやすい環境づくりと異文化交流の理解促進」とありますが、利用しやすい環境とは、具体的にどのような環境をイメージしているのか、また、その環境を実現すべく仕様書や選定審査評価表(案)にはどう反映しているのかをお示しください。 指定管理者制度導入効果-(1)運営状況 ・日本語教室受講者のH30とR1の国籍別人数及び事業効果をお示しください。 ・外国語教室のH30とR1の学習言語別人数及び事業効果をお示しください。 ※柏市内に住んでいる外国人の国籍は、国保事業の経験からベトナム国籍が多くなってきていると感じるが、ニーズとマッチした活動となっているかを確認したい。	高橋（秀） 委員	経費の削減要因である人件費について回答します。 ・指定管理者の見積もり 6,890,422円 ・民営委託の場合の見積もり 15,065,081円 ・市直営の場合の見積もり 16,891,700円  市民はもとより、在住外国人が気軽に立ち寄り、相談できる雰囲気と、ニーズに即した講座や交流会、興味を引く魅力的なイベントなどを実施する国際交流センターであることをイメージしています。 また、その環境を実現すべく、資料7 仕様書7指定管理者が行う業務の範囲・内容（1）及び資料4 評価表（案）〔2〕2-1③及び〔3〕3-1①、③、④、⑤に反映しています。  日本語教室受講者（実人数） H30 中国185人、ベトナム74人、フィリピン48人 R1 中国105人、ベトナム36人、フィリピン34人 事業効果：「日本の生活は楽しいです。」「言葉が通じないと緊張します。日本語教室には満足しています。」などの好意的なアンケート回答が得られています。 外国語教室受講者（延べ人数） H30 英会話入門・初級・中級4,717人 中国語中級 1,179人 韓国語入門・初級・中級3,902人 スペイン語入門・初級・中級1,589人 合計11,387人 R1 英会話入門・初級・中級4,047人 中国語中級 1,169人 韓国語入門・初級・中級3,706人 スペイン語初級・中級1,589人 合計10,511人（3月はコロナ感染症対策で休止） 事業効果：「英会話講座はいつまでも続けたいと思います。2年を超えても継続受講ができると良いと思います。」「これからもできるだけ長く韓国語を学んでゆきたいと思っていますので講座を続けて欲しいと思います。」など好意的な意見がありました。
4	資料2-1	・新型コロナウイルスの感染が拡大した場合の指定管理事業の取扱いの考え方が記述されているか？ ・講座、イベントの内訳と一人当たりの受講料、参加料について教えてください。	岩崎委員	資料4、3-1⑤の次に以下のとおり追記を検討します。 「新型コロナウイルス感染症等により施設の利用が不可となった場合の事業展開が具体的に提案されているか。」  日本語教室 1,100円、2,200円、3,300円（受講期間（4か月、9か月、12か月）に応じて） 外国語講座 1,100円（受講1回当たり） 国際理解講座 500円 世界の料理教室 1,000円 学生・青年イベント 200円 ハロウィーンパーティー 500円 その他に無料の多文化共生セミナー、柏de国際交流フェスタなどがあります。

議題（２）指定管理者の募集内容等について

No.	該当箇所	質問や意見の概要	質問者	市の考え方、対応方針
1	5	<p>・指定管理者制度の導入の大きな効果として経費削減を挙げているが、これは無償ボランティアが事業を支えているからとしている。であるならば、新たな民間事業者等の参入は現実的に無理であり、多くのボランティアを有しこれまで柏市の国際交流事業を築き上げ大きな実績のある「柏市国際交流協会」が指定管理者として最も適切であり、条例にもあり公募の必要性はないと考えるがどうか。</p>	高橋（直）委員	<p>ご指摘のとおり、柏市国際交流協会は長年柏市の国際化に貢献してきた団体であり、多くのボランティアを有していますので、担当課の知り得る限りでも、国際交流協会が最適の指定管理者と認識しています。しかし、次期指定管理では、「国際交流人材や協力者のすそ野拡大」を仕様書に記載し、指定管理者からの創意工夫ある提案を求めていくことにより、他者であってもボランティアの協力のもと事業運営は可能と考えられますので、計画どおり公募をしたいと考えています。</p>
2	資料1 資料7	<p>5 募集要項及び仕様書-申請の方法 「現指定管理者以外では参入が難しい姉妹友好都市事業は指定管理事業から除外する」とありますが、これによりどの程度の手上げがあると考えていますか。具体的見込みをお示しください。</p> <p>P4 【自主事業】イ(ア)外国語講座の4カ国語(英語、中国語、韓国語、スペイン語)を設定したのは、市民ニーズによるものか、市内在住外国人の人口割合を勘案してのことかお示しください。 また、自主事業という位置づけを取りながら、日本語教室や外国語講座は、事業内容を具体的に指定するというスタイルを取っているが、市が実施すべき事業として指定管理料の対象としないで、あえて自主事業として切り離れた考え方をお示しください。</p>	高橋（秀）委員	<p>平成27年の指定管理者制度に応募し、現在浦安市国際センターの指定管理者である公益社団法人青年海外協力協会の応募を見込んでいます。</p> <p>外国語講座の4か国語は、市民のニーズもあり、かつ、在住外国人の使用言語の上位にも相当しているため、設定しました。また、日本語教室と外国語講座について、特に外国語講座は他の民間事業者が同様の事業を展開している中で、指定管理事業として事業の継続を検討した結果、国際交流人材の育成や協力者のすそ野の拡大につながるため、自主事業と位置付けることとしました。また、日本語教室を含め、事業内容がある程度具体的に指定し、その上で指定管理者の持つ経験やノウハウを生かした提案を受けることで、事業の方向性を確保しつつ、指定管理者にもインセンティブが働くと考えています。</p>
3	資料3	<p>・1(3)応募資格として、広く指定管理者を募集するのであれば、「団体として本市及び他市等の官公庁において…」を「団体として本市又は他市等の官公庁において…」とする考え方もある。柏市の実績を優先とする考え方もある。</p>	岩崎委員	<p>ご提案頂いたように「及び」を「又は」に修正します。柏市の実績を優先することについては、応募を促進したい考えから追記はしません。</p>
4		<p>コロナウィルス対策ができるかどうかについてどのように考えていますか。コロナ禍において施設等に入ることができない場合の対策があるかなども要求（評価基準を含む）に入れてはどうでしょうか。オンラインでの業務がどの程度可能なのか なども検討事項かと考えます。イベントやボランティア育成などもオンラインでできることはあります。</p>	近藤委員	<p>新型コロナウイルス感染症等により施設等の利用が不可となった場合の対策については、業務仕様書等に記載がないため、資料4、3-1⑤の次に以下のとおり追記します。 「新型コロナウイルス感染症等により施設の利用が不可となった場合の事業展開が具体的に提案されているか。」</p>
5	資料1の4 資料7の7	<p>在住外国人への「日本語」の習得機会提供は正に「指定管理事業」であると認識しているが、「自主事業」とする理由は。また、「自主事業」にしてしまうことで、市が要求する事業水準が担保できないのではないか。</p> <p>国際交流センターの重要な役割として、在住外国人支援がある。このため、仕様書（資料7-7（1））「指定管理者が行う業務の範囲・内容」の概要の中に「増加傾向にある在住外国人への支援」という文言を記載すべきだと思う。</p>	小貫委員	<p>自主事業と位置付けることで、事業者の持つ経験やノウハウを生かした提案を受けられると考え、指定管理者の創意工夫で利益を生むことが可能となり、指定管理者にインセンティブが働くもので市と指定管理者の双方に利益があると考えています。しかし、自主事業として提案を求めただけではなく、事業内容がある程度具体的に指定することにより、市の要求する事業水準を担保していきます。</p> <p>仕様書（資料7-7（1）7行目）に追記します。 「～柏市文化・交流複合施設の集客状況や特性を十分に生かしながら、増加傾向にある在住外国人への支援や利用しやすい環境づくり、多文化交流の理解促進に努め、～」</p>
6	資料6 資料7	<p>募集要項（資料6）の1募集の趣旨の後半4行の内容と仕様書の「指定管理者が行う業務の範囲・内容」（1）の概要の内容に違いがあるため、整合性をとったほうが良い。</p> <p>仕様書では日本語教室と日本語講座という名称が使用されているため、どちらかに統一してください。</p>	永塚委員	<p>募集要項（資料6-1募集の趣旨の7行目以降）を仕様書資料7に合わせて修正します。 「本市は、指定管理者が、柏市文化・交流複合施設の集客状況や特性を十分に生かしながら、増加傾向にある在住外国人への支援や利用しやすい環境づくり、多文化交流の理解促進に努め、時代や市民のニーズに応じた事業を企画・実施するとともに、多文化共生社会の構築に向け、多くの市民や団体との協働を推進し、事業に関わる人材育成や協力者のすそ野の拡大を図るなど、指定管理者の創意工夫により市民サービスの向上と行政コストの縮減が図られることを期待します。」</p> <p>日本語教室という名称に統一します。</p>

議題（3）候補者選定の基準等について

No.	該当箇所	質問や意見の概要	質問者	市の考え方、対応方針
1	資料4	選定審査評価表(案)-管理費用-「5-2」-「②市に対する果実還元の方法が具体的に示されているか。」について、資料7のP12(4)利益の還元で、「収支差益の2分の1は市に果実還元」となっているが、点数を付ける際に、2分の1還元の提案があれば、3点となるのか。各評価点の基準をお示しください。	高橋（秀）委員	果実還元方法を資料7のP12（4）（仕様書）に明示しているため、選定審査評価表(案)-管理費用-「5-2」-「②市に対する果実還元の方法が具体的に示されているか。」という評価を削除し、代わりに「②自主事業において、収支差益を生みだす工夫がみられるか」に改めます。
2	資料4	・自主講座等の実績は、計画と同等の信頼性が期待できるが、審査内容（判断基準）に実績を評価する記述があってもよいのでは。	岩崎委員	資料4評価表のサービスの向上の3-2-⑤に次の審査内容（判断基準）を追記します。 「日本人や外国人を対象にした語学講座や国際理解講座などの実績はあるか。また、利用者の評価は高いか。」
3	資料4	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上記2と関連しますが、評価項目にコロナ禍の対策を入れたらどうでしょうか。</li> <li>・基本項目に、柏市民（もしくは利用者）の健康を第一と考え、といった文言を入れることも可能かと思われます。</li> <li>・サービスの向上についてですが、3-1⑤のところか、その下に（⑥として）、「在住外国人に対する支援内容が適切か。」という審査内容があってもいいと思いました。</li> </ul>	近藤委員	<p>評価表（資料4基本項目〔1〕1-1②）に追記修正します。 「すべての利用者に対して公平中立かつ利用者の健康に配慮した安全・安心な対応が可能な運営計画となっているか。」</p> <p>評価表（資料4管理運営能力〔3〕サービスの向上3-1-⑤）に追記します。 「在住外国人に対する支援内容及びそれを行うための体制が適切か。」</p>