令和7年度

指定管理者実績評価シート

１．基本情報

施設名		柏市国際交流センター
設置目的		国際化を推進する拠点として市民の国際理解を深め，市民主体の国際交流活動を推進するとともに，
指定管理者	名称	特定非営利活動法人柏市国際交流協会
	所在地	柏市柏一丁目７番１－３０１ＤａｙＯｎｅタワー３階柏市文化・交流複合施設内
	その他	※指定管理者が共同企業体の場合は，構成団体名を記入
指定期間		令和　3　年　4　月　1　日　～　令和　8　年　3　月　31　日　（　5　年目）
施設所管課		市民生活（元企画）　部　共生交流推進課（元共生・交流推進センター）

２．評価

※　指定管理者からの各種報告書や実地調査等の結果を踏まえた評価を「評価基準」に基づき記入。

※　施設の特性に沿って，市が指定管理者に何を求めるのか，それを評価するために**適切な評価項目を必要に応じて追加**。

※　評価に対するコメント欄は，市が指定管理者に求める運営内容に対し，どのような結果であったかという視点から，全ての評価に対してコメントを記入。

	項目	内容	評価	評価に対するコメント
施設管理・運営	**維持管理**	施設や設備の保守点検，整備，清掃等の適切な管理が仕様書や事業計画書どおりに行われているか。	B	施設や設備の適切な管理については，仕様書に基づき行われており，整理整頓された施設になっている。
	安全管理・危機管理	警備や防犯対策，衛生管理が仕様書や事業計画書どおり適切に行われているか。 防災，防犯，緊急時の対策が整備され，それに沿った運用が行われているか。	B	パレット柏が実施する防災訓練に参加し，安全確認，避難経路の誘導確認を行った。
	職員体制	仕様書や事業計画書に定めたとおり，安定的な運営が可能となる職員体制が取れているか。	B	センターの維持管理及び事業の安定的な運営のため，適正な配置を行っている。
	職員の育成	職員の指導育成，研修体制，接遇状況は適切か。	B	職員の接遇マナーの向上に努め，適切に行われている。
	運営体制	組織体制，連絡網等によるサポート体制が整備されているか。	B	緊急連絡網が整備されており，指定管理者をはじめ，市や施設管理者との連絡体制が構築されている。
		委託先との連携は図られているか。		
	自主モニタリング	より良い施設の管理運営に向けた取組みを継続的に行っているか。	B	TVモニターを設置して活動PRを行ったほか，共有スペースの整理整頓を定期的に行った。
サービスの質の向上	**施設の利用実績**	仕様書や事業計画書等に定めた利用実績（利用者数等）があるか。	B	センター前交流スペース及び情報コーナーを訪れた人数は横ばいだったが，講座・イベント参加者は増加。全体で前年度比約107%。
	実施事業の質の向上	仕様書で定めた事業や施設の効用をより発揮するような自主事業等を適切に実施しているか。	B	日本語教室や国際理解講座などにオンライン（ZOOM）を取り入れ，施設利用との利便性を向上させた。
	利用者への対応	利用者の平等な利用が確保されているか。 利用者への対応は適切か。	B	平等な利用が確保され，適切な対応がとられていた。
	利用者満足度	施設の管理運営に対する利用者の満足度はどうか。	B	イベント終了後にセンターの情報発信方法などについてアンケートをとった結果，良い・非常に良いが半数以上を占めた。
	情報の発信	施設のＰＲや広報活動を適切に実施しているか。	B	国際交流センターのホームページを適宜更新し，施設やイベントの周知を積極的に実施している。
	地域等との連携	周辺地域，関係機関，ボランティア等との連携や情報交換等を図り，円滑な運営を行っているか。	B	日本語教室ボランティアと連携し，教室を円滑に運営している。
効率的な管理	**収支決算状況**	収支計画書に記載された予算と事業報告書に記載された決算で大幅な相違はないか。	B	適切な管理が行われている。
	利用料金の徴収	事業計画書どおりに利用料金を適切に徴収しているか。		

その他	**雇用関係**	障害者や高齢者等の雇用は仕様書や事業計画書に記載されたとおりとなっているか。	C	障がい者の雇用はないが高齢者の雇用は図られている。
		市内在住者の雇用確保が図られているか。	B	市内在住者の雇用は図られている。
		雇用保険や労災保険には加入しているか。	B	必要な各種保険に加入している。
		最低賃金は確保されているか。	B	適切な賃金体系を確保している。
	市内産業の振興	市内産業の振興への配慮はされているか。	B	国際交流フェスタなどの開催にあたり，市内の商業施設等との協力や連携は図られている。
	環境保護	環境基本計画，地球温暖化対策の実現に取組んでいるか。	B	仕様書等に基づき，ごみの削減や分別等に取り組んでいる。
	法令遵守	法令等は遵守されているか。	B	仕様書等に基づき，法令等を遵守している。
	個人情報保護 情報公開	個人情報は適正に管理されているか。 情報公開請求への対応は適切か。	B	個人情報の保護に関する法律に則り，規程を定めて個人情報の保護及び管理に務めている。

【個別評価項目の点数換算】

A（優良）： 8点	B（適正）： 5点	C（課題有） ： 2点	D（要改善） ： 0点

総合評価	B（適正）	（合計点： 102 点）（得点率： 75 %）※小数点以下，切捨て （満点 ： 135 点）
総評	・日本語教室のオンライン講座の需要が高く，受講者数は年々増加している。 ・イベント及び講座の参加者からは，満足度の高い回答を得ている。 ・非常に少ない人数で事務局を担っており，さらに令和７年度は急な病休・退職者も出たことから，障害者雇用については課題が残る。	

【総合評価の算出方法】

A	優良	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が85%以上 かつ すべての項目においてB評価以上 かつ 評価項目【施設管理・運営】及び【サービスの向上】の各区分においてA評価があり，当該2区分におけるA評価が4項目以上
B	適正	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が75%以上 かつ D評価がなく，C評価が1項目以下
C	課題有	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が40%以上 かつ D評価が1項目以下
D	要改善	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が40%未満 または D評価が2項目以上

３．課題解決の結果　※　事業年度とその前年度に生じた課題への対応結果を，いつ頃どのように改善したか等を記入

【事業年度とその前年度からの課題】
・多様な周知方法を活用し，不特定多数の市民の目に止まるような広報活動が必要。
・増加が続く在住外国人に対する充実した支援が引き続き必要。

【課題への対応結果】
・日本語教室の回数増に対応するため，新たな日本語指導者６名の育成を行った。
・法律・行政相談は月に1日ではあるものの，弁護士，行政書士を相談内容に合わせてうまく振り分け，できるだけ多くの外国人の相談を受けることができた。

４．次年度の管理運営に向けた課題　※　次年度の管理運営に向けての課題や指定管理者に取組んでほしいこと等を記入

・近年の外国人住民の急増に十分対応できる体制を整え，日本での生活のサポートを継続していくことが必要。
・令和８年度より日本語教室が指定管理事業となるため，より一層の内容の充実に取り組んでほしい。

５．労働条件審査の結果　※　審査結果の総評を記入

概ね適正に管理されていた。