

令和6年度モニタリング評価表

施設名 浦安市国際センター

指定管理者名： 公益社団法人青年海外協力協会・
一般社団法人協力隊を育てる会 共同事業体

令和7年5月22日

	営業 日数	利用者数					収入額(指定管理料を除く)		
		窓口・交流サロン 利用者	研修室利用者	センター外 事業参加者	計	達成率	施設利用料 (利用料金収入)	他収入 (自主事業収入等)	計
今年度	340日	9,917人	17,153人	0人	27,070人	目標利用者数22,000人 123.0%	830,390円	1,920,460円	2,750,850円
前年度	344日	7,167人	14,489人	880人	22,536人	目標利用者数20,000人 112.7%	663,520円	2,023,900円	2,687,420円

(注1) 達成率は、事業計画書に年間利用者の目標人数等を掲げた施設のみ記載します。

(注2) 施設利用料は、該当する施設のみ記載します。

(1) モニタリングの内容

- ① 評価の視点を参考に、各評価項目を総合的に評価します。
- ② 協定書や仕様書等で実施することになっている事業等を規定どおりに実施した場合を2点(標準)とします。
- ③ 協定書や仕様書等の内容以上の取り組みや優れた成果が見られた場合に3点とします。
- ④ 協定書や仕様書等に定められた事項が様々な事情で実施できなかった又は予定した水準に到達していない部分がある場合は1点とします。
- ⑤ ③又は④に該当する場合は、その評価を行った理由を評価意見欄に記載します。
- ⑥ 四半期モニタリングでは、その時点での評価を行います。

* 施設の性質や設置目的等により、評価の視点を追加変更します。

分類	NO	評価項目	評価の視点	指定 管理者 評価	施設 所管課 評価	評価意見（加点・減点した場合に記載）
総則事項	1	設置目的の達成	・施設を最大限活用し、施設の設置目的に沿った成果を得られている。	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)
総則事項	2	業務従事者の要件等	・業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっている。 ・従事者の変更があった場合は速やかに市に報告している。	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)
総則事項	3	報告書提出	・法令等で定められた書類が提出されている。 ・年度当初に業務計画書、収支予算書が提出されている。 ・年度末に事業報告書、収支決算書が提出されている。 ・報告書の内容に不備は無い。	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)
総則事項	4	意思疎通	・市と指定管理者との間で適宜十分な連絡、打合せがなされている。	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)

総則事項	5	広報関係	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内の案内表示等が適切になされている。 ・パンフレット類が整備されている ・ホームページが見易く、適宜更新されている。 	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)
総則事項	6	職員の接客	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の服装やマナー、言葉遣いは適切である。 ・利用者への案内や説明は適切に行われている。 	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)
維持管理事項	7	各種管理記録等の整備・保管	<ul style="list-style-type: none"> ・各種業務計画書、点検記録が適切に整備、保管されている。 ・施設の修繕、事故等の履歴が整備、保管されている。 ・業務日誌等の報告書が整備、保管されている。 ・加入している保険を市に報告している（傷害保険等） 	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)
維持管理事項	8	取扱説明 法定点検 定期点検 修理	<ul style="list-style-type: none"> ・機器等の取扱説明書が適切に整備・保管されている。 ・法定保守点検は点検内容、時期等が法令基準に基づいて実施され、選任資格者の責任によって計画・実施されている。 ・点検によって異常が認められる場合 	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)

			<p>は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不都合が生じた場合の報告を適切に行い、修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告している。 ・修繕工事は適切に行われ、市に報告している。 			
維持管理事項	9	清掃	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内の清掃が、適切に行われている。 	<u>2</u>	<u>2</u>	<p>(指定管理者)</p> <p>(施設所管課)</p>
維持管理事項	10	計画書等 鍵管理 防災	<ul style="list-style-type: none"> ・業務が計画書に基づいて実施されている。 ・不審者に対するの適宜質問、警察へ通報する等マニュアルを作成している。 ・マスターキー等は、適切に管理されている。 ・防災マニュアルが作成されている。 ・災害時の職員配備体制が明確になっている。 	<u>2</u>	<u>2</u>	<p>(指定管理者)</p> <p>(施設所管課)</p>
維持管理事項	11	樹木管理 花壇管理	<ul style="list-style-type: none"> ・植栽の手入れが行き届いており、適切に管理されている。 	評価なし	評価なし	<p>(指定管理者)</p> <p>(施設所管課)</p>

運営関連事項	12	非常時・緊急時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態発生時の対処マニュアルが整備、保管されている。 ・緊急事態発生時や危険が予測された場合、直ちに措置を講じ市に報告した。 	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)
運営関連	13	個人情報保護	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者等の個人情報を保護するための対策が適切に実施されている。 	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)
運営関連事項	14	業務関連情報の共有化	<ul style="list-style-type: none"> ・職員間で情報を共有化する機会が設けられている。 ・ヒヤリハット事例等が施設内で共有化されている。 	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)
運営事項	15	機器管理、システム管理	<ul style="list-style-type: none"> ・研修を実施している。 ・更新・変更は常になされている。 ・トラブルが起きた場合、適切に処置している。 	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)
運営事項	16	管理運営	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安全に快適に使用できている。 ・利用者からのクレーム対応は適切に行った。 ・利用者アンケート等の結果から、施設利用者の満足が高い。 	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)
運営事項	17	平等利用の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が限定されない場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されている。 ・利用者が限定される場合、利用者の選定が公平に行われている。 	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)

運営事項	18	職員体制	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の管理運営にあたる人員の配置は合理的である。 ・職員の資質・能力向上を図る取組みがなされている。 	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)
運営事項	19	事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画に基づいた事業が実施されている。 ・施設の設置目的に沿った、自主事業が実施されている。 	<u>2</u>	<u>2</u>	(指定管理者) (施設所管課)

○総評（総合的に判断した管理運営に関する評価・コメント）

・ 指定管理者

総利用者数 27,070人 【個人利用 9,917人】 【研修室 17,153人】

1. 令和6年度は、利用者数が順調に伸び、昨年度を上回る結果となった。特に、交流サロンを利用しての高校入学のための学習支援が多く実施されたことにより、交流サロンの利用者数が大きく伸び、またにほんご Café や外国語による絵本のよみきかせを定期開催したことで、研修室利用者も順調に推移した。
2. 日本語学習を支える UIFA 日本語グループへの支援として、日本語ボランティア養成講座の開催と日本語ボランティアフォローアップ研修を開催し、新規ボランティアの養成とボランティアのスキルアップに寄与した。
3. 外国人相談窓口の実績としては、369件の相談があった。日本語学習支援教室への申込み、学習支援に係る相談が多かった。
4. 浦安市の在住外国人を対象としたアンケート調査を実施するにあたり、オンラインアンケートフォームの作成と集計作業に協力した。
5. 自主事業のアンケートでは、多くの方より高い評価を得ることができた。また、国際センター利用に関するアンケートについても実施したが、こちらも高い評価を得ることができた。より利用しやすい施設になるようアンケート結果を振り返りながら職員のサービス向上に努める。
6. 外国人支援コーディネーターの資格を職員が取得した。外国人の生活相談を円滑に解決できるよう有資格者の知見を広げ、他機関とも連携しながら相談対応する。

・ 施設所管課

年間利用者数は27,070人、研修室の利用状況についても17,153人となり、いずれも、前年度を上回る利用者数となっている。にほんご Café や外国語による絵本のよみきかせを定期開催とするなど、運営を工夫し、研修室利用者の増加につなげている。また、交流サロンを利用しての高校入学のための学習支援を件数に含めたことにより、外国人相談窓口件数が、昨年の2倍以上となっている。引き続き、利用者の利便性向上や、研修室の利用率が低い時間帯などを活用した自主事業などの工夫により、更なる利用者増加を期待したい。

また、浦安市国際交流協会と協力し、日本語ボランティア養成講座と日本語ボランティアフォローアップ研修を開催し、需要の高い日本語学習支援に対するボランティアの養成に貢献した。

4年間の指定期間の3年を終了し、公益社団法人青年海外協力協会と一般社団法人協力隊を育てる会による共同事業体として、総合的にそれぞれ安定した役割を果たしていただいているものと評価している。浦安市に住む外国人が急増している状況の中、より一層の取り組みが求められており、国際センターには、これまでの事業で獲得してきたノウハウを生かし、日本人、外国人に関わりなく誰もが活躍できる多文化共生社会の実現に向け、今後も、中心的役割を担っていただくことを期待している。