

平成23年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市国際共生サロン
所在地	四日市市笹川六丁目29番地1
指定管理者	<p>名称 財団法人四日市市まちづくり振興事業団</p> <p>代表者 理事長 小菅 弘正</p> <p>住所 四日市市本町9番8号</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒヤリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。</p>
担当部課 (問合せ先)	<p>市民文化部 文化国際課 多文化共生推進室</p> <p>TEL : 059-354-8114</p> <p>E-mail : kyouseisuishin@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ モニタリングの総合コメント

四日市市国際共生サロンは、外国人市民との多文化共生を推進することを目的として設置されている。指定管理者による管理運営状況については、基本協定、年度協定、四日市市国際共生サロン設置条例等に基づき適正に運営された。

事業実施状況について、主要事業である日本語教室は、平成22年度から子ども連れでも日本語が学習できるよう託児を行い、利用者の要望に対応できるよう努めてきたが、市内の外国人登録者数の減少も影響して大人向け教室の利用者数は前年度に比べて大幅に減少した。一方、子ども向け教室は、日本語学習に対する児童の関心を損なわないよう遊びの要素も採り入れながら工夫して行い、前年度比1.7倍となった。なお、日本語教室の終了後、毎回授業内容についてアンケートで評価を受けており、その結果をもとにして今後の課題として活用している。

また、サロン主催のミニコンサートや井戸端会議などは地域とも連携をしながら実施されたものの、地域主催の行事やイベントの参加・協力が少なかったことから、内容を精査してPR方法等を考慮しながら参加者の増加に努める必要がある。

日本での生活に慣れない外国人市民への対応として、生活相談や案内相談を実施し、生活に必要な初歩的な情報案内が行われた。

上記から、四日市市国際共生サロンの運営状況について総合的に判断すれば、おおむね良好であると評価できる。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

慢性的な経済不況や東日本大震災の影響により、母国へ帰国した外国人も多い一方、依然として厳しい雇用状況にあるものの、生活維持のため短期契約等でも就労をする人が増えている。こうしたことから、日本語学習のための時間を確保することが難しく、受講者が減少した要因になっていると思われる。しかしながら、地域社会で外国人市民が自立した生活を送るためには、日本語の習得は不可欠であるため、継続的に日本語教室を運営していくことが求められている。さらに、サロン主催の共生イベントをはじめ、地域主催の行事・イベントへの参加や協力をするにより、地域での日本人市民と外国人市民との親睦・交流を進めていく共生事業を推進していくことが必要である。

また、日本人市民の利用が少ないことから、地元の理解促進や関係構築に努力するとともに、日本人市民も気軽に立ち寄れるような取り組みを検討し、当該サロンが顔の見える関係づくりができる身近な場所となるよう工夫をすることも必要と考える。

基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

合目的性・公平性・効果性

基本協定、年度協定、施設条例等の法令等に基づき、管理業務、事業については適正に履行されており、施設の性格・目的等に合致している。利用者の大半が外国人市民であることから、日本人市民の利用を含め、地域の交流・共生が促進される取り組みを増やしていく必要がある。

業務内容

従事性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

外国人市民の日本語能力向上のため、ボランティアとの協働による日本語教室を実施し、受講者からも評価を得ていることから、継続的な当教室の運営が必要である。

そのほか、各種イベント・行事について、効果的な事業の充実を図りながら、日本人市民も含めた利用者層の拡大ができるように、四郷地区市民センター発行の地元広報紙への掲載や自主制作のチラシにより、多言語で案内が行われ、周知がなされていた。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

サロンの職員については、指定管理者の（財）四日市市まちづくり振興事業団内に配置する国際交流グループリーダーが人事管理し、サロンの勤務体制や開館時間の管理を行って適正に運営していた。また、（財）三重県国際交流財団主催の「相談対応スタッフのための研修会」に参加して、他の職員への周知、指導を行った。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

人件費やボランティア謝金、イベント事業費等の支出については、経理簿等の確認により会計管理が適正に処理されており、領収書等の証拠書類も整理されていた。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

事故や災害等、緊急時における各種対応マニュアルが作成されており、訓練も行った。個人情報保護についても協定書に従って適正に実施されているほか、犯罪防止・秘密保持に努めていた。

社会性（近隣等への配慮）

使用されない照明の消灯やOA機器の省力化、廃棄物の分別について、適正に処理されていた。

事業収支

経費性

事業収支については、各種費用を抑制し、黒字となっている。
今後はサービスの更なる向上を目指しつつ、健全な施設運営を継続していくことが望まれる。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された財務状況について「事業報告書及び決算報告書」を分析した結果、特に大きな課題や問題はないと判断しました。

施設概要調査

1. 施設の概要

平成23年度

施設名	四日市市国際共生サロン	所管課: 文化国際課
所在地	四日市市笹川六丁目29番地1	設置年月: 平成16年10月12日
設置目的	四日市市国際共生サロンは、外国人市民との共生を推進することを目的とする	
設置の根拠 (法令、条例等)	四日市市国際共生サロン条例(平成16年10月8日条例第21号) 四日市市国際共生サロン条例施行規則	
施設の概要	敷地面積 (㎡)	179.48
	延床面積 (㎡)	76.76
設備の概要	構造: コンクリートブロック造平屋建陸屋根葺 竣工: 昭和49年3月27日 三重県警の交番として新築 平成16年10月12日に用途変更し開館	
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・外国人市民を対象とした学習及び啓発に関すること。 ・外国人市民の生活相談に関すること。 ・情報及び交流の機会の提供に関すること。 ・その他共生の推進に関すること。 	

2. 運営状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	265日	264日	△1日
開館時間	9:00~17:15	9:00~17:15	計画通り

3. 利用実績

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	5,121人	3,197人	△1,924人
平均利用率	平均 19.3人/日	12.1人/日	△7.2人/日

4. 事業収支

(単位:円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
指定管理料	10,290,000	10,290,000	0
受講料等	130,000	103,000	△ 27,000
雑収入等	0	62,089	62,089
収入計	10,420,000	10,455,089	35,089
人件費	7,703,000	8,346,708	643,708
管理費	1,236,000	1,021,043	△ 214,957
消耗品費	522,000	475,405	△ 46,595
燃料費	0	0	0
印刷製本費	30,000	0	△ 30,000
光熱水費	194,000	179,547	△ 14,453
修繕料	100,000	18,900	△ 81,100
通信運搬費	158,000	156,762	△ 1,238
広告料	0	0	0
手数料	61,000	55,335	△ 5,665
保険料	11,000	22,450	11,450
委託料	150,000	99,750	△ 50,250
賃借料	0	0	0
その他	10,000	12,894	2,894
事業費(ソフト事業等)	553,000	426,665	△ 126,335
一般管理費	928,000	659,000	△ 269,000
支出計	10,420,000	10,453,416	33,416
収支	0	1,673	1,673

平成23年度 四日市市国際共生サロン 運営状況 チェックシート

1. 運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	265日	264日	△1日	1日閉館は台風による	適
開館時間	9:00~17:15	9:00~17:15	-	(第2・4日曜日の臨時閉館時は9:00~12:00)	適
事業開催					適
日本語教室(大人)	全開館日	全開館日	-	計画通り適正に運営された	適
日本語・生活文化サポート教室(子ども)	月・水・金曜日	月・水・金曜日	-	計画通り適正に運営された	適
ひらがな・カタカナ教室	火・木曜日 第2・4日曜日	全開館日	3日/週	学習希望者の急増に伴って増設し、最終的には全開館日で実施された。	適
親子 日本語教室	-	毎週火曜日	-	計画通り適正に運営された	適
生活相談	全開館日	全開館日	-	計画通り適正に運営された	適
職業相談	-	-	-	計画通り適正に運営された	適
案内(窓口案内)	全開館日	全開館日	-	計画通り適正に運営された	適
地域行事参加	-	1回	-	地域団体との日頃の連携が必要	適(条)
共生イベント	-	4回	-	計画通り適正に運営された	適

2. 利用実績

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
延べ利用者数	5,121人	3,197人	▲1,924人	事業は開催されたが、参加者が減少しているため対応を検討する余地がある。	適	
事業参加者実績	日本語教室(ひらがな・カタカナ教室含む)	1,060人	▲1,171人	事業は適切に実施されていたが、平成22年度の実績が2,132人であったにも関わらず、実施計画値の設定が過大であったことと、外国人人口の減少等に伴う参加者の減少傾向が続いたことにより、計画値を大きく下回った。今後は計画値の設定の仕方を見直す必要がある。	適	
	日本語・生活文化サポート教室	569人			適	
	日本語教室(ボランティア)	621人	-	計画通り事業は開催されたが、常時ボランティアが不足気味であるため対応を検討する余地がある。	適	
	生活相談	300人	127人	▲173人	適正に運営されたが、計画を下回った。	適
	案内(窓口案内)	550人	283人	▲267人	件数は計画に満たないが、全開館日に実施された。	適
	イベント	1,200人	273人	▲927人	事業は適切に実施されていたが、計画値には地域行事への参加人数を掲げたところであるが、実績数は把握しにくい祭等への参加者数を除く講座等の参加者数で計上したため、計画値を大きく下回った。今後は計画値の設定の仕方を見直す必要がある。	適
稼働率	平均	19.3人/日	12.1人/日	▲7.2人/日		

3. 事業収支

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
指定管理料	10,290,000	10,290,000	0		適	
事業収入	受講料	130,000	103,000	▲27,000		適
	雑収入(ｺﾋﾞ等)	0	62,089	62,089		適
収入計	10,420,000	10,455,089	35,089		適	
人件費	7,703,000	8,346,708	643,708	〔勤務体制：正職員1人 臨時職員5人(常勤3、非常勤2)〕	適	
管理費	1,236,000	1,021,043	▲214,957		適	
消耗品費	522,000	475,405	▲46,595	H23年度途中でサロン管理担当者が退職し、空席となったため、指定管理者の(財)四日市市まちづくり振興事業団国際交流グループリーダーが兼務により管理運営を行ったため、人件費が増額となった。	適	
印刷製本費	30,000	0	▲30,000		適	
光熱水費	194,000	179,547	▲14,453	管理費については、消耗品費や修繕料等の支出を精査して出費を抑制した。	適	
修繕料	100,000	18,900	▲81,100		適	
通信運搬費	158,000	156,762	▲1,238	その他支出は、会場使用料と職員研修派遣の旅費である。	適	
手数料	61,000	55,335	▲5,665		適	
保険料	11,000	22,450	11,450	事業費は、日本語教室等の受講者数の減少により、ボランティア講師への謝金の支出が計画を下回った。	適	
委託料	150,000	99,750	▲50,250		適	
その他	10,000	12,894	2,894		適	
事業費(ソフト事業等)	553,000	426,665	▲126,335		適	
一般管理費	928,000	659,000	▲269,000		適	
支出計	10,420,000	10,453,416	33,416		適	
収支	0	1,673	1,673		適	

総合コメント

開館日等事業の開催は計画通りに実施されているが、日本語教室の受講者数や地域事業の参加が減少しているため、事業のあり方や広報手段等を精査し改善する必要がある。

平成23年度 四日市市国際共生サロン 運営状況・チェックシート①-2

項目		事業分析	適否判断
利用実績		<p>長引く経済不況や東日本大震災等の影響により、ブラジル人を中心に、笹川地区在住の外国人も減少傾向が急速に進み、サロンの利用者数も前年度比24%減となった。</p> <p>日本語教室の受講者も目標値の4割程度下回る結果になったが、子ども向けの受講者数は前年度に比べて1.7倍増となっている。今後は、広報手段や受講者ニーズに対応する工夫を考えながら利用者を増やすよう働きかけていく。</p>	適
事業収支	収入	<p>指定管理料以外の事業収入は、大人向けの日本語教室受講料及びコピー代となっている。受講料の徴収は、学習者の向学意識を高めるために非常に有効と考えられるが、外国人市民が日本での生活をより円滑に営むには、日本語や生活習慣の習得は不可欠であり、また地域での多文化共生を進める事業や取り組みへの積極的な参加を促す意味で、今後も安価もしくは無償での事業継続をしていくことが望ましいと考える。</p>	適
	支出	<p>人件費については、H23年4月より指定管理者からグループリーダーを配置して管理運営を行ったため、人件費が増額となった。</p> <p>管理費については、消耗品費や修繕料等の支出を精査して出費を抑制した。</p> <p>その他支出は、会場使用料と職員研修派遣の旅費である。</p> <p>事業費は、日本語教室等の受講者数の減少により、ボランティア講師への謝金の支出が計画を下回った。</p> <p>一般管理費は法人税等の各種税支出が計画より少なかったことによる。</p>	適

平成23年 四日市市国際共生サロン 業務の履行状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証/分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	書類確認	仕様書通り実施されている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか		該当なし	—
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書類確認	仕様書通り実施されている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認	仕様書通り実施されている	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認	仕様書通り実施されている	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	定期的な訪問あり	十分に情報共有が行われている	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	書類確認	適切に実施されている	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	書類確認	適切に実施されている	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	書類確認	適切に実施されている	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書類確認	適切に実施されている	適
非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	書類確認	適切に実施されている	適	
	緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか		該当なし	—	
	事故等の報告書が提出されたか		該当なし	—	
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	実施確認	適切に実施されている	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか		該当なし	—
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	書類確認	適切に実施されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	実施確認	適切に実施されている	適
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか		該当なし	—
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	書類確認	適切に実施されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	実施確認	適切に実施されている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	実施確認	適切に実施されている	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	実施確認	仕様書通り実施されている	適
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	実施確認	適切に実施されている	適
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	書類確認	作成されている	適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	実施確認	適切に実施されている	適
	防災	マニュアルは作成されているか	書類確認	作成されている	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か		該当なし	—
	花壇管理	四季の植栽は適切か		該当なし	—
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	実施確認	適切に実施されている	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	HP確認	適切に実施されている	適
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか		該当なし	—
	システム管理	更新・変更は常になされているか		該当なし	—
		トラブルに対応したか		該当なし	—

総合コメント
 指定管理者との連携を行うため、責任者（グループリーダー）との連絡調整を密にしながら、状況確認を行ったり、聞き取りをしている。その際に、特に問題が生じて指摘したことはない。

平成23年 四日市市国際共生サロン 自主事業の実施状況 チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適合
日本語教室（大人）	全開館日	日本語の習得を希望する外国人市民に対して、ボランティアにより指導を行う。 参加者 698人	受講者数は減少しているが、全開館日に対応しており適切に実施された。	適
日本語生活文化サポート教室（子ども）	月・水・金曜日	日本語および日本文化の習得を希望する外国人市民に対してボランティアにより指導を行う。 参加者 569人	子どもが興味をなくさないよう、楽しみながら日本語を学べるよう工夫して行い、受講者数が増加となった。	適
ひらがな・カタカナ教室	火・木曜日 第2・4日曜日	日本語がほとんどできない外国人市民に対して、ひらがな・カタカナの初期指導を行う。 参加者 362人	学習者の増加により、曜日および時間帯を問わず、母語対応できる職員が講師となって開催の拡大を図り、最終的には全開館日で開催することができた。	適
地域における交流・共生事業	適時	サロン主催の交流・共生を目的としたイベントの実施や地域団体主催のイベントへの参加や協力 参加者 273人	主催事業について、地元関係者の意見等を参考にした内容で行うなど、外国人市民と日本人市民が共に交流を図れるよう配慮した。しかし、地域主催のイベントへの参加・協力があまりできなかった。	適
窓口案内	全開館日	窓口にて外国人市民からの行政関係等に関する問い合わせに対し、担当課への案内を行う。 参加者 283人	それぞれの内容を踏まえ、適宜対応した。	適
生活相談	全開館日	外国人市民からの生活相談を受ける。 参加者 127人	ポルトガル語・スペイン語対応可能な職員と市の業務に詳しい職員が随時適切な情報を提供できるよう、全開館日に対応可能な体制を整えていた。	適

総合コメント

いずれの事業も実施計画に基づき、開館日数等適正に実施されているが、受講者数や参加者数が計画を大幅に下回っている場合も見受けられるため、各種事業については見直しや広報手段の改善など今後の検討の余地がある。

平成23年 四日市市国際共生サロン 設備・備品の維持管理状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	定期的な訪問	適宜連絡を行っている	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	3月23日書類確認	実施されている	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	3月23日実施確認	実施されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時報告あり	実施されている	適
	修理	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か	随時報告あり	実施されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか		該当なし	—
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	3月23日実施確認	実施されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時報告あり	実施されている	適
	修理	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か	随時報告あり	実施されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか		該当なし	—
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	3月23日実施確認	実施されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	3月23日実施確認	実施されている	適
	修理	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か	3月23日実施確認	実施されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか		該当なし	—
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	3月23日実施確認	実施されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	3月23日実施確認	実施されている	適
	修理	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か	3月23日実施確認	実施されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか		該当なし	—

総合コメント
 建築物や設備、備品、外構施設等は、不具合を発見次第、適時報告もあるが、維持に支障はなく大きな修繕もなかった。

平成23年度 四日市市国際共生サロン サービスの質 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、 利用料金の 徴収	スムーズに予約できたか		該当なし	
		許可証は速やかに発行されたか		該当なし	
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	随時確認	適切である	適
		ホームページは見易いか	HP確認	適切である	適
	受付・応対 業務	担当者の接客態度は良かったか	随時確認	適切である	適
		利用者に対する指導は適切であったか	随時確認	適切である	適
		業務従業者は名札を着用しているか	随時確認	実施されている	適
運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	利用者アンケート	評価されている	適	
維持管理業務	施設・設備 の保守管理 業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	随時確認	適切である	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	随時確認	適切である	適
	清掃業務	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	随時確認	適切である	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	随時確認	適切である	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	随時確認	適切である	適
	外構・植栽 管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	随時確認	適切である	適
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	随時確認	適切である	適
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか		該当なし	
		草刈りや除草はされているか		該当なし	
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	随時確認	適切である	適
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	随時確認	適切である	適
	備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	随時確認	適切である	適

総合コメント
 サロンには本課職員が毎月訪問しており、運営業務や維持管理業務の確認を行っているが、特に問題もなく運営管理に支障がないと思われる。