

平成21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	名称 財団法人 四日市市まちづくり振興事業団 代表者 理事長 小菅 弘正 住所 四日市市本町9番8号
モニタリングの実施方針・方法等	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。 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、次第の通り、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。
担当部課 (問合せ先)	市民文化部文化国際課 TEL : 059 - 354 - 8114 E-mail : bunkakokusai@city.yokkaichi.mie.jp

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、外国人市民との共生を推進することを目的として設置されています。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問題はありません。

事業実施状況については、主要事業である日本語教室において、不況・雇用不安の影響から急増した学習希望者の日本語能力に応じたクラスわけを行いつつ、特に初心者向けのクラスを増設することでできるだけ受講の待ちを減らす工夫を行うなど、臨機応変な対応が行われました。

一方、サロン主催のミニコンサートや茶話会などは実施されたものの、地域主催のイベントが開催されず参加・協力ができなかったことなどにより、地域との共生事業が十分に実施できなかった面も見られました。

日本での生活に不慣れな外国人市民への窓口案内や生活相談については定着しています。

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ます。

今後の業務改善に向けた考え方

日本語教室の学習希望者も安定してきており、今後は日本語教室の内容をさらに充実・発展させていくとともに、地域主催の共生イベントへの参加や協力、サロン主催の共生推進事業の実施など、地域における日本人市民と外国人市民の交流を進めていく取り組みを積極的に実施する必要があります。

また、日本人市民の利用が少ないことから、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、身近な場所での共生（顔の見える関係づくり）ができるようにしていく必要があります。

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、事業の実施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ます。利用者の大半が外国人市民であることから、地域の交流・共生が促進されるような取り組みを増やしていく必要があります。

業務内容

機能性・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評価を得ていることから、継続して当教室の充実が必要です。

各種イベントについては、効果的な事業の充実を図りながら、利用者層の拡大ができるように四郷地区市民センターのお知らせや自主作成したチラシにより、多言語で案内されていました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

職員の勤務体制、開館時間を遵守し適正に運営されていました。

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、イベント資材購入費等の支出について適正に処理されて、領収書等の証拠書類も整理されていました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

事件・事故や災害等の各種対応マニュアルが作成されていました。また、個人情報保護についても協定書に従って適正に実施するため、研修会を行い犯罪防止・秘密保持に努めていました。

社会性（環境等への配慮）

不要箇所の照明の消灯やO A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ました。

事業収支

経済性

事業収支については、前年度は若干の赤字でしたが、今年度は各種費用を抑制し、黒字となっています。

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ます。

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、団体の事業報告書及び決算報告書について分析した結果、特に大きな問題や課題はないと判断しました。

施設概要調書

平成21年度

1. 施設の概要

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	設備の概要	敷地面積 (㎡)	179.48
		延床面積 (㎡)	76.76
	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	266日	266日	±0日
開館時間	9:00~17:15	9:00~17:15	

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	人	6,590人	人
平均利用率	平均 人/日	24.8人/日	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	120,000	347,000	227,000
収入計	10,410,000	10,637,000	227,000
人件費	8,280,000	6,923,260	1,356,740
管理費	1,443,000	963,156	479,844
消耗品費	600,000	392,019	207,981
燃料費	-	-	
印刷製本費	20,000	27,300	7,300
光熱水費	212,000	169,322	42,678
修繕料	50,000	6,300	43,700
通信運搬費	420,000	213,165	206,835
広告料	-	-	
手数料	10,000	5,040	4,960
保険料	21,000	16,450	4,550
委託料	110,000	99,750	10,250
賃借料	0	26,510	26,510
その他	0	7,300	7,300
事業費(ソフト事業等)	654,000	752,451	98,451
一般管理費	33,000	873,400	840,400
支出計	10,410,000	9,512,267	897,733
収 支	0	1,124,733	1,124,733

平成21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	266日	266日	±0日	仕様書の通り適正に運営された	適	
開館時間	9:00～17:15	9:00～17:15		(第2・4日曜日は9:00～12:00)	適	
事業開催	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		子どもを対象とした日本語教室を実施したほか、併せて日本文化やルールを学ぶ機会が提供された	適
	ひらがなカタカナ教室	火曜日	全開館日(年度末時点)	+5日/週	年度当初は週1回の開催であったが、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
	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	木曜日	木曜日		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		3回		当初予定の行事に参加できなかった。引き続き、地域団体との連携が必要	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		6,590人		計画通り適正に運営された	適	
事業参加者実績	日本語教室(大人)	3,000人	3,179人	179人	計画通り適正に運営された(ひらがな・カタカナ教室参加者含む)	適
	日本語生活文化サポート教室(子ども)		562人		計画通り適正に運営されたが、昨年度に比べて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
	日本語教室(ボランティア)		1,141人		計画通り適正に運営されたが、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	100人	34人	66人	件数は計画数に満たないが、全開館日で実施された	適
	職業相談		231人		計画通り適正に運営された	適
	イベント	1,000人	127人	873人	例年参加の地域行事が開催されなかったこともあるが、より積極的に地域と連携していく必要がある	適(条)
	案内	1,000人	893人	107人	件数は計画数に満たないが、全開館日で実施された	適
稼働率 平均		24.8人/日			適	

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	120,000	347,000	227,000	日本語教室の受講者増加に伴い、受講料収入が計画を上回る結果となった	適
収入計	10,410,000	10,637,000	227,000		適
人件費	8,280,000	6,923,260	1,356,740	〔勤務体制：臨時4人(常勤3、非常勤1)〕	適
管理費	1,443,000	963,156	479,844		適
消耗品費	600,000	392,019	207,981	事業計画では非常勤臨時職員をもう1人雇用予定であったが、実際には雇用されなかったため、人件費が大きく下回った。	適
燃料費					適
印刷製本費	20,000	27,300	7,300		適
光熱水費	212,000	169,322	42,678	地域行事への参加や共生イベントの開催など、よりきめ細かな対応が求められる部分もあることから、人員の増加について検討の余地がある。	適
修繕料	50,000	6,300	43,700		適
通信運搬費	420,000	213,165	206,835		適
広告料					適
手数料	10,000	5,040	4,960	消耗品費および光熱水費は前年度支出額を元に計画・算定されていたが、仕様書に定める省資源活動等を積極的に実施することで出費を抑えることが可能となった。	適
保険料	21,000	16,450	4,550		適
委託料	110,000	99,750	10,250		適
賃借料	0	26,510	26,510	通信運搬費は前年度より増額した計画がされていたが、結果的には前年度額とほぼ同様の額であった。	適
その他	0	7,300	7,300		適
事業費(ソフト事業等)	654,000	752,451	98,451		適
一般管理費	33,000	873,400	840,400	一般管理費は法人税等の各種税支出を別途記載したことによる。	適
支出計	10,410,000	9,512,267	897,733		適
収 支	0	1,124,733	1,124,733		適

総合コメント

日本語教室をはじめとした事業はほぼ適正に実施されているが、地域事業への参加や共生事業の開催など地域の共生を図る事業について改善の余地がある。

平成21年度 四日市市国際共生サロン 運営状況 チェックシート - 2

項目	事業分析	適否判断	
利用実績	<p>年度当初から、不況・雇用不安の影響により大人向けの日本語学習希望者が急増したが、初心者向けのクラス（ひらがな・カタカナ教室）の増設等、臨機応変な対応が行われた。</p> <p>生活相談や窓口案内は計画数には満たないものの、常時対応できる体制が整えられていた。</p> <p>地域行事への参加や共生推進事業の開催については今後より強化を図っていく必要がある。</p>	適	
事業 収支	収入	<p>指定管理料以外の事業収入は、施設の目的から大人の日本語教室(+コピー代)だけとなっている。外国人市民がよりスムーズに日本での生活を営む上で、日本語や生活習慣の習得は不可欠であり、また地域での共生を進める事業・取り組みへ積極的な参加を促す意味で、今後も無償もしくは安価での事業継続をしていくことが妥当である。</p>	適
	支出	<p>事業計画では非常勤の臨時職員をもう1人雇用予定であったが、実際には雇用されなかったため、人件費が計画を大きく下回った。</p> <p>その他の支出については、日本語教室の学習者急増に伴い、ボランティア謝金の支出が増えたものの、消耗品費や光熱水費、通信運搬費といった出費を抑えている。</p> <p>なお、一般管理費は当初計画には含まれていなかったが、消費税（および地方消費税）を別途計上したことにより発生したもの。</p>	適

平成21年度 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	書面確認	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	書面確認	消防法に定められたとおり実施されている	適	
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書面確認	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	書面確認	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	書面確認	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	実地確認	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	書面確認	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	書面確認	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）	書面確認	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）	書面確認	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	書面確認	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 事故等の報告書が提出されたか			該当なし 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	実地確認	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	書面確認	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	実地確認	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	書面確認	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	実地確認	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	実地確認	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	実地確認	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	実地確認	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	書面確認	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	実地確認	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	書面確認	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	実地確認	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
必要な事柄は適切に実施されている。

平成21年度 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	適否
日本語教室（大人）	全開館日	ボランティアにより日本語の習得を希望する外国人市民に対して指導を行う。	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	ボランティアにより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指導を行う。	子どもを対象とした日本語教室を実施したほか、併せて日本文化やルールを学ぶ機会が提供された	適
ひらがな・カタカナ教室	（火曜日）	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。	年度当初は週1回の開催であったが、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
地域における交流・共生事業	適宜	地域団体主催のイベントへの参加や協力およびサロン主催の交流・共生を目的としたイベントの実施。	実施されているが、地域における共生を推進していくためには、地域団体とのさらなる連携や関係構築が必要。	適（条）
窓口案内	全開館日	外国人市民に対し窓口案内を行う	ポルトガル語・スペイン語対応可能な職員を配置し、全開館日に対応可能な体制を整えていた。	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	ポルトガル語・スペイン語対応可能な職員を配置し、全開館日に対応可能な体制を整えていた。	適
職業相談	木曜日	ハローワーク相談員および労働基準監督署から派遣された社会保険労務士による出張相談を実施（木曜日13～16時）	適切に実施された	適

総合コメント

いずれの事業も適正に実施されているが、地域の共生事業については今後の改善の余地がある。

平成21年度 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	実地確認	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	書面確認	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	実地確認	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	実地確認	実施されている	適
		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	実地確認	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	
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	実地確認	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	実地確認	実施されている	適
		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	実地確認	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	
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	実地確認	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	実地確認	実施されている	適
		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	実地確認	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	実地確認	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	実地確認	実施されている	適
		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	実地確認	実施されている	適
	修理	修繕工事は適切であったか	実地確認	適切である	適

総合コメント

適正に維持管理がされており、必要に応じて修繕も行われた。

平成21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	実地確認	適切である	適
		ホームページは見易いか	HP確認	ルビ付きで作成されているが、ポルトガル語・スペイン語版も作成することが望ましい。	適(条)
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	実地確認	適切である	適
		利用者に対する指導は適切であったか	実地確認	適切である	適
		業務従業者は名札を着用しているか	実地確認	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	実地確認	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	実地確認	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	実地確認	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	実地確認	適切である	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	実地確認	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	実地確認	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	実地確認	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	実地確認	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	実地確認	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	実地確認	適切である	適	

総合コメント

適正に実施・管理されている。

ホームページについては現状の日本語(ルビ付き)版に加えて、ポルトガル語・スペイン語版も作成することが望ましい。