

## 平成22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、次葉の通り、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。</p>
担当部課 (問合せ先)	<p>市民文化部 文化国際課</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ています。

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、日本語を学びたくても子どもがいるため学習する機会が得られないといった声に応え、子ども連れでも日本語が学習できるよう受け入れる環境を整え、受講者を募りました。

一方、サロン主催のミニコンサートや井戸端会議などは地域の意見などを取り入れながら実施されたものの、昨年度と同様に地域主催のイベントに参加・協力ができなかったことから、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

一昨年世界的経済不況に続き、今年3月の東日本大震災の影響により、依然として厳しい雇用環境の中にあるものの、生活のためにパートや短期間契約の仕事に就く人が増えています。このことから、日本語学習のための時間を確保することが難しく、日本語教室の受講者が減少している原因となっています。しかしながら、地域社会で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り、今後も充実した日本語教室を運営していくことが求められています。さらに、サロン主催の共生イベントの実施をはじめ、地域主催のイベントへの参加や協力により、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が重要です。

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、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ました。

## 事業収支

### 経済性

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、問題はないと判断しました。

# 施設概要調書

## 1. 施設の概要

平成22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	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"> <li>・外国人市民を対象とした学習及び啓発に関すること。</li> <li>・外国人市民の生活相談に関すること。</li> <li>・情報及び交流の機会の提供に関すること。</li> <li>・その他共生の推進に関すること。</li> </ul>	

## 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	268日	268日	±0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	-人	4,327人	-人
平均利用率	平均 -日	16.1人/日	-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	186,000	66,000
雑収入等	0	33,850	33,850
収入計	10,410,000	10,509,850	99,850
人件費	7,690,000	7,019,440	△ 670,560
管理費	1,351,000	1,130,214	△ 220,786
消耗品費	575,000	510,083	△ 64,917
燃料費	0	0	0
印刷製本費	30,000	0	△ 30,000
光熱水費	202,000	176,135	△ 25,865
修繕料	29,000	0	△ 29,000
通信運搬費	285,000	185,406	△ 99,594
広告料	0	0	0
手数料	10,000	55,500	45,500
保険料	20,000	16,450	△ 3,550
委託料	190,000	181,500	△ 8,500
賃借料	0	0	0
その他	10,000	5,140	△ 4,860
事業費(ソフト事業等)	675,000	446,997	△ 228,003
一般管理費	694,000	925,100	231,100
支出計	10,410,000	9,521,751	△ 888,249
収支	0	988,099	988,099

平成22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	268日	268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日曜日の臨時開館時は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	+1日/週	8月からの新規事業で、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	毎週木曜日	毎週木曜日	-	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	-	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		4,327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	1,794人	▲968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・生活文化サポート教室	338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)	753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	600人	227人	▲373人	計画通り適正に運営されたが、計画を下回った。	適
	職業相談	-	100人	100人	計画通り適正に運営された	適
	案内(窓口案内)	610人	425人	▲185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	1,100人	192人	▲908人	地域行事への参加を控えたため、計画を大きく下回った。	適
稼働率 平均		16.1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	120,000	186,000	66,000		適
	雑収入(北等)	0	33,850	33,850		適
収入計	10,410,000	10,509,850	99,850		適	
人件費	7,690,000	7,019,440	▲670,560	(勤務体制:臨時5人(常勤3、非常勤2))	適	
管理費	1,351,000	1,130,214	▲220,786	臨時職員の休職や退職により、代替職員が見つかるまで空白期間があったため、人件費が計画を下回った。	適	
消耗品費	575,000	510,083	▲64,917		適	
燃料費	0	0	0	消耗品や光熱水費、通信運搬費等については日々の節約を実施することで出費を抑えられた。	適	
印刷製本費	30,000	0	▲30,000		適	
光熱水費	202,000	176,135	▲25,865		適	
修繕料	29,000	0	▲29,000	一般管理費の増は法人税等の各種税支出を別途記載したことによる。	適	
通信運搬費	285,000	185,406	▲99,594		適	
広告料	0	0	0	日本語教室等の参加者数の減少により、ボランティア講師への謝金の支出が下回った。	適	
手数料	10,000	55,500	45,500		適	
保険料	20,000	16,450	▲3,550		適	
委託料	190,000	181,500	▲8,500		適	
賃借料	0	0	0		適	
その他	10,000	5,140	▲4,860		適	
事業費(ソフト事業等)	675,000	446,997	▲228,003		適	
一般管理費	694,000	925,100	231,100		適	
支出計	10,410,000	9,521,751	▲888,249		適	
収支	0	988,099	988,099		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22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>経済不況や東日本大震災等の影響により、市内の外国人登録者数が減少する中、笹川地区在住の外国人も減少傾向にあり、サロンの利用者数も前年度比35%減となった。</p> <p>日本語教室の受講者も目標値の3割程度下回る結果になったが、8月から新規講座として、子どもがいても日本語を学習できる環境づくりを行い、「親と子の日本語学習」を開催するなど、受講者ニーズに対応する工夫が行われた。</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及びコピー代となっている。受講料徴収は、学習者の意識を高める上で非常に有効となっているものの、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、今後も安価もしくは無償での事業継続をしていくことが妥当である。</p>	適
	支出	<p>人件費については、臨時職員の休職や退職により、代替職員が見つかるまで空白期間があったため、計画を下回った。</p> <p>その他の支出については、光熱費や通信運搬費などの支出を抑え、経費節減に努められている。</p>	適

平成22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	書類確認	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	実施確認	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 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  
必要な事柄は適切に実施されている。

平成22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。 参加者 1,086人	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。 参加者 338人	子どもが退屈しないよう、楽しめる要素を入れて日本語を学べるよう工夫して行われた。	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 708人	学習者の増加により、曜日および午前・午後を問わず、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。 参加者 192人	サロン主催のイベントについて、地元の関係者の意見や助言を反映した内容で周知を行うなど、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・協力ができなかった。	適
窓口案内	全開館日	外国人市民に対し窓口案内を行う。 参加者 425人	適切に実施された。	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 227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
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）。 参加者 100人	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22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	実施確認	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	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	実施確認	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	実施確認	適切である	適
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	実施確認	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	
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	実施確認	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	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	実施確認	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

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22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	実施確認		適
		ホームページは見易いか	HP確認	適切である	
	受付・対応 業務	担当者の接客態度は良かったか	実施確認	適切である	適
		使用者に対する指導は適切であったか	実施確認	適切である	適
		業務従業者は名札を着用しているか	実施確認	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	実施確認	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	実施確認	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	実施確認	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	実施確認	適切である	適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	実施確認	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	実施確認	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	実施確認	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	実施確認	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	実施確認	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	実施確認	適切である	適	

総合コメント  
適正に実施・管理されている。