

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	東海道かわさき宿交流館	評価対象年度	平成28年度
事業者名	川崎市文化財団・川崎市観光協会グループ <代表団体> ・公益財団法人 川崎市文化財団	評価者	地域振興課長
指定期間	平成25年9月1日～平成30年3月31日	所管課	川崎区役所地域振興課

2. 事業実績

利用実績 (単位:人)	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	3,179	4,164	4,881	4,110	2,496	5,124	3,840	4,616	3,448	3,362	3,513	4,387	47,120
収支実績 (単位:円)	収入		入場料収入	595,000									
			施設利用料収入	2,342,620									
			指定管理委託料	38,870,607									
			物品販売収入	2,453,290									
			その他	665,082									
			計	44,926,599									
	支出		人件費	17,751,842									
			物品販売原価	1,307,139									
			委託料	11,362,568									
			光熱水費	1,954,663									
その他			7,722,574										
		計	40,098,786										
		収支差額	4,827,813										
サービス向上の取組	■音声案内展示について、障害者対応として展示解説シートを作成した。(平成27年度→1階展示、平成28年度→2階展示) ■川崎区が主催したホスピタリティ研修に参加し、対応力向上に努めた。												

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
総合的な運営状況	基本方針	施設の理念を尊重し、文化施設としての役割や目的を果しているか。	5	4	4
	事業成果	事業実施による成果の測定・検証が適切に行われているか。	5	3	3
	(評価の理由)	■歴史、民俗等の資料展示に関しては、アンケートでも好評を得ており、とりわけ展示解説員による館内ガイドへの評価が高い。また、来館者からの東海道史跡めぐりへの要望をきっかけに、館の展示解説を担うNPO法人(かわさき歴史ガイド協会)主催の「かわさき宿ミニ散策」(当日申し込みにより周辺史跡を1時間程度で巡るガイドツアー)がスタートし、このツアーをきっかけに、別日の通常ガイドツアーへの申し込みへとつながった実績もある。「ミニ散策」の案内は館内に掲示されており、交流館が東海道川崎宿に関する活動への支援を行うことにより、より深く川崎宿を知ってもらい、さらには周辺地域への回遊性を新たに生み出したことは評価できる。 ■自主事業について、「寄席」「街道シリーズ」で80名を超える来場があった際には、4階交流スペースに特設観覧スペースを設けることでより多くの方に観覧していただいた。一方、有料事業であることから入場者数が伸び悩んでいた「江戸の粋に遊ぶシリーズ」については、入場者数の増加につながるテーマ選定やターゲットを絞った無料招待券の配布、年間パスの販売などの取組を行った結果、大幅な入場者増につながった。 ■総合的な運営状況としては、常設展示及び年7回実施した企画展示、さらには自主事業も含め、文化施設としての役割を理解し目的を果たしていると認められる。			
管理業務の実施状況	維持管理等の再委託	施設利用提供に支障をきたすことが無いよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に行っているか。	5	3	3
	利用料金	公平性・平等性及び受益者負担について留意し利用料金の設定を行うとともに、利用者の利便性や利用サービスの向上を図っているか。また、遺漏のない金銭管理を行っているか。	5	3	3
	個人情報保護や情報公開	個人情報の保護や情報の公開を適切に行っているか。	5	3	3
	利用促進	施設の利用促進に向けた取り組みが成されているか。	5	4	4
	人員配置	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備され、円滑な施設運営に必要な人員配置(資質・ローテーション等)を行っているか。	5	4	4
	人材育成	各種研修等を行うなど、人員の資質の向上を図っているか。	5	3	3
	危機管理	利用者の安全の確保及び有事の際の適切・迅速な対応のための危機管理体制がとられているか。	5	3	3
	セルフモニタリング	業務の履行状況を確認するためのセルフモニタリングが徹底されているか、また改善点についての実施がなされているか。	5	4	4
	(評価の理由)	■利用促進については、平成27年度評価シートによる指導事項でもあった学習素材の積極的活用を目的に、小学校校長会(区内20校の小中学校校長が集まる定例会議)にてPRを行った所、小学校の団体利用がH27年度の2校から、H28年度は5校へ増加した。また、プロジェクターの増設等集会室利用者への細かい配慮をし、利用しやすい環境を作った結果、利用率が平成27年度の43.7%から平成28年度は45.8%へ上昇した。 ■人員配置については、展示ガイドに加え中国語対応が可能な受付担当を配置するなどの対応に加え(開館当初から)、ボランティア団体による常駐ガイドによる来館者への丁寧な対応により、利用者アンケートにおいても展示や施設への満足度に次いで「接客」がよくなったとの回答を得ている。 ■セルフモニタリングについて、要望が挙がったトイレやEVの館内案内標示板を設置した。そのほか1階カウンターの杖ホルダーを設置するなど細かい配慮が行われた。			

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
事業実施状況	企画展示等に関する業務	歴史・民俗・文化に関する魅力的な展示・企画展が行われているか。	5	5	5
	受付等案内業務	適所に常時必要人員が配置されているか。	5	4	4
	広報宣伝等に関する事項	利用者増に繋がるような効果的かつ戦略的な広報がなされているか。	5	4	4
	利用者意見等の把握に関する事項	利用者意見を把握し、意見を反映する対策がとられているか。	5	3	3
	ボランティア等の育成	地元のNPO法人や・ボランティア団体の人材活用がなされているか。	5	4	4
	物販・自販機等販売に関する事項	施設の目的や設備に合致した内容であり、かつ来館者増に繋がる魅力的なものか。	5	4	4
	地域・市民等との連携に関する事項	地域に根ざした施設の管理運営に留意し、地域との連携を推進しているか。	5	4	4
	自主事業に関する事項	自主事業は、市民が広く利用できる又は参加できるものとなっているか。	5	4	4
(評価の理由)					
<p>■企画展示等に関する業務について、本庁舎建替イベント、川崎区(市民提案型事業)や川崎区宝物シートと切り絵のコラボ企画、様々な機関・団体と連携した企画、また築地をテーマとした時宜を得た企画展示など、仕様で定めた年4回を大きく上回る全7回を開催した。</p> <p>■受付等案内業務について、常時必要人員を配置し、親切丁寧な対応に努めた。また、平成29年4月より新システムが稼働した公共施設利用予約システム(ふれあいネット)への対応について、研修に参加した職員が独自のマニュアルを作成し、全職員が対応できる体制を整えた。</p> <p>■広報宣伝等に関する事項について、新聞各社への積極的な情報提供により、H28年度1年間の新聞掲載が41件あり、認知度の上昇に伴いテレビ局からの取材依頼もあった。(・日本テレビ「ぶらり途中下車の旅」H28/4/30放映・TVK「LOVEかわさき」H28/11/19放映・TVK「ええじゃないか」H29/1/27放映(三重テレビ制作)また、市政だよりやアジア広報コーナーの活用、成人の集いリーフレットの広告掲載など積極的な広報を行った。また、HPトップ画面に新着情報更新画面を新たに追加したほか、事業実施後のブログを適宜更新するなど行っている。</p> <p>■ボランティアなどの育成について、第2回「かわさき歴史ガイド養成講座」では、2年前に実施をした第1回の8名を上回る13名の方が、養成講座受講後にボランティアとして館内展示ガイドを担う「かわさき歴史ガイド協会」に加入し、館のボランティアを担う人材の確保につながった。</p> <p>■物販・自販機等販売に関する事項について、江戸時代のお土産物「麦わら細工」を伝承し、東海道川崎宿をテーマに活動する団体「麦人の会」が作製した「麦わら細工絵ハガキキット」の販売を始めた。東海道川崎宿を活かした地域活性化を目指す地域活動団体の励みにもなり、良い先進事例となった。</p> <p>■地域・市民等との連携に関する事項について、地域文化団体の活躍の場の提供を意図し、「東海道街角アートウィーク(アートイベント)では、玄関前の屋外スペースを提供し催しを行った。また、「川崎・鶴見旧東海道ウォーク」では喫茶スペースとするなど地域・市民団体の活用事例を蓄積した。さらに東海道沿道に立地する老舗企業「東照」において和菓子作りを実施したほか、「麦人の会」と麦わら細工体験教室を実施した。それぞれ地域の商店及び市民団体との連携が広がるきっかけになるものである。</p> <p>■自主事業について、文化イベントのうち有料事業である「江戸時代の粋に遊ぶ」において、内容を日本芸能実演家団体協議会(芸団協)と協議し、「芸者」や「幫間」といった集客力のあるイベント実施につながった。また、館のPRなども意図し、割引のある年間パスの販売、地域イベントで招待券を提供したことなどにより入場者増へとつながった。(平成27年度平均入場者数45.2名、平成28年度平均入場者数68.1名)そのほかのイベントでは、街道シリーズ(講演会)や落語も毎回立見が見える程の来場者数となっており、交流館の人気イベントとして確立された。</p>					
収支状況	安定性	収支計画に基づく安定した運営を行っているか	5	3	3
	効率性	サービスの維持・向上に留意した上で効果的・効率的な予算執行が図られているか。	5	4	4
	(評価の理由)				
<p>■効果的・効率的な予算の執行を行ったことで、当初予算に対する光熱水費、印刷製本費が大幅削減がされた。また、仕様書以上の取組、さらに余剰金を活用した自主事業の実施や無料招待券の配布を行ったことで、来場者の新規開拓が期待される。</p>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	73	評価ランク	B
-------	----	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<p>■企画展示については、様々な趣向を凝らした企画展など開催するとともに、回数についても仕様書で定めた年4回を大きく上回る7回もの企画展を開催し、館の魅力を高めた。</p> <p>■収支状況については、印刷費や光熱費などを効率的に執行し、黒字を自主事業の充実化などに充てた。</p> <p>■施設管理については、実績ある委託業者との連絡を密に行い、効果的かつ安定的な管理を行った。また、危機管理体制についてもAEDを利用した救命訓練、地震を想定した対応訓練など消防計画通り年2回の訓練を実施した。</p>
---

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>■時期や天候などによる来場者数の変化や来場者の年齢・性別・目的に関する検証・分析を行い、来場者増とともに来館者の満足度を高めるような戦略的なイベントの実施や広報について検討すること。</p> <p>■集客室については、更なる利用率増加に向けて、本施設の特徴をPRするなど利用率の向上に向けた積極的な取組を行うこと。</p> <p>■利用者からの要望への対応実績について、掲示板や電子媒体などによりお知らせするなど引き続き工夫をすること。</p>
---