

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29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)	<table border="1"> <tr> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>計</th> </tr> <tr> <td>4,267</td> <td>4,442</td> <td>3,755</td> <td>3,702</td> <td>3,868</td> <td>4,515</td> <td>3,871</td> <td>5,591</td> <td>3,750</td> <td>3,513</td> <td>4,266</td> <td>4,507</td> <td>50,047</td> </tr> </table>	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	4,267	4,442	3,755	3,702	3,868	4,515	3,871	5,591	3,750	3,513	4,266	4,507	50,047			
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																		
4,267	4,442	3,755	3,702	3,868	4,515	3,871	5,591	3,750	3,513	4,266	4,507	50,047																		
収支実績 (単位:円)	<table border="1"> <tr> <td rowspan="6">収入</td> <td>入場料収入</td> <td>635,500</td> </tr> <tr> <td>施設利用料収入</td> <td>2,307,675</td> </tr> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>38,870,588</td> </tr> <tr> <td>物品販売収入</td> <td>2,517,510</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>753,844</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>45,085,117</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">支出</td> <td>人件費</td> <td>19,187,528</td> </tr> <tr> <td>物品販売原価</td> <td>2,472,408</td> </tr> <tr> <td>委託料</td> <td>13,376,212</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>2,087,647</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>6,978,574</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>44,102,369</td> </tr> <tr> <td colspan="2">収支差額</td> <td>982,748</td> </tr> </table>	収入	入場料収入	635,500	施設利用料収入	2,307,675	指定管理委託料	38,870,588	物品販売収入	2,517,510	その他	753,844	計	45,085,117	支出	人件費	19,187,528	物品販売原価	2,472,408	委託料	13,376,212	光熱水費	2,087,647	その他	6,978,574	計	44,102,369	収支差額		982,748
収入	入場料収入		635,500																											
	施設利用料収入		2,307,675																											
	指定管理委託料		38,870,588																											
	物品販売収入		2,517,510																											
	その他		753,844																											
	計	45,085,117																												
支出	人件費	19,187,528																												
	物品販売原価	2,472,408																												
	委託料	13,376,212																												
	光熱水費	2,087,647																												
	その他	6,978,574																												
	計	44,102,369																												
収支差額		982,748																												
サービス向上の取組	<p>■市民に親しみやすく魅力的な交流館の運営・広報に対して、指定管理期間最終年度である5年度目として安定した取組を行った。</p> <p>■1階休憩室に本棚を設置し、書籍・図録・写真集など自由閲覧コーナーを設置するなど利用者意見を反映し利用者の満足度向上を図った。</p>																													

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)					
<p>■総合的な運営として、施設の設置目的に沿った取組が行われていると認められる。</p> <p>■事業計画に沿った過年度からの継続的な取組のほか、以前より来館者から好評である浮世絵について、浮世絵展を開催するとともに、他施設(市民ミュージアム等)に保管されている資料等を借り受け、企画展を実施するなど積極的に関連施設との連携に取り組むなど、地域活動・地域交流拠点として地域の文化活動の発展により一層貢献した。</p> <p>■常設展示、様々な企画展を実施することに加えて、地域活性化事業として、地域のイベントである「東海道川崎宿2023まつり」への積極的な協力や他宿場との連携によるスタンプラリーの実施等を通じて地域団体・関係団体との連携強化と、交流館の認知度を向上を図ったことにより、平成29年度に来館者が再び5万人を超えた。さらに、平成29年8月には延べ20万人の来館を達成した。</p>					
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)					
<p>■常設展示や企画展を多く開催することにより、地域へ積極的な情報発信に努めるとともに、来館者アンケートを参考に改善策に努めたことにより、平成29年度に来館者数は5万人(H28年度 47,120人)を上回った。また、貸室利用については、稼働率は対前年度微増(H29年度 47.5%、H28年度 45.7%)の状況であった。</p> <p>■適切な労働条件や労働環境のもと限られた職員、ボランティアである館内ガイド員を適切に配置し、年間5万人を超える来館者対応を行い円滑に施設の運営がなされている。</p> <p>■荒天時の早めの開館や、団体利用時際には、臨機応変な対応を行っており、一般来館者への配慮があり利用者ニーズに対応している。</p> <p>■災害時における利用者の安全確保に向け、消防総合訓練を2回実施するとともに、事務室内の棚に転倒防止器具を設置するなど、危機管理対応意識を自ら高め実践している。</p> <p>■AEDの設置場所について、来館者が誰でも見てわかるように各階にAED設置場所を記載した案内掲示した。</p> <p>■「セルフモニタリング」について、1階休憩室に本棚を設置し、書籍・図録・写真集など自由閲覧コーナーとするとともに、受付机に老眼鏡セットを設置するなど利用者意見を反映した利用者満足度の向上を図った。また、職員の気づきによる改善として、集会室における椅子積み重ねによる落下の防止策を講ずるなど細かな配慮がなされている。</p>					

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	4	4
	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	3	3
	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>■企画展示等の文化振興については、来館者を飽きさせないよう、既存の資料等を組み合わせる魅力あるものを作り上げるとともに、市民ミュージアム等と連携するなどリピーター確保に向けた取組として評価できる。</p> <p>■企画展として実施した「あゝのころ昭和のなつかしい店先展」においては、来館者からご好評の声を多くいただき、当初の開催期間を延長するなど、臨機応変に対応しサービス向上につながった取組である。</p> <p>■「受付等案内業務」について、親切・丁寧な対応に努めたほか、平成29年4月から新システムとなったふれあいネットについて、研修に参加した職員が独自のマニュアルを作成するなどし、全職員が対応可能な体制を整え、大きなトラブルも生じることなく運営をしていること、また、NPO法人歴史ガイド協会による館内ボランティアガイドの親切・丁寧な対応は評価できる。</p> <p>■川崎市市政だよりやアゼリア広報コーナーの活用、新聞各社への情報提供を行うなど、積極的に広報活動に取り組んでいることは評価でき、落語等に馴染みのない市民に対しても、チラシ、ホームページによる広報においても、イベントの楽しさや親しみやすい語り口で伝えるなどの工夫をしたことは評価できる。</p> <p>■(再掲)1階休憩室に本棚を設置し、書籍・図録・写真集など自由閲覧コーナーとするとともに、受付机に老眼鏡セットを設置するなど利用者意見を反映した利用者満足度の向上を図った。</p> <p>■「かわさき名産品」の販売については、多額な収益は望めないが、交流館で販売機会を設けることで、川崎の名産品の広報に資するものと考えられ、また、交流館発刊物の販売数(「広重東海道五十三次」)が前年対比で127%に伸びており、東海道関連の情報発信に寄与しているものであり評価できる。</p> <p>■視聴覚障害者の方へ朗読会や音楽会で交流を深めているボランティア団体に対して、交流館が地域交流の場として、見学会及び朗読会の開催に協力するなど、地域の方々への利用促進に積極的に努めている。</p> <p>■市内等の学校と連携して、5校450名程度(平成28年度 410名程度)の生徒を対象とした校外学習活動の場を提供した。また、3校(中学生12名、高校生7名)(平成28年度 中学生8名)の生徒に対して業務体験や交流館職員との意見交換を行うなど、職場体験学習を提供した。</p> <p>■地域・市民等との連携に関する事項について、平成29年度に新たに宮前区観光協会のガイド協力のもと「中原街道ウォーク」を実施するなど宿場間連携、地域間連携に積極的に取り組んでいることは評価できる。</p> <p>■有料講演である「江戸時代の粋に遊ぶ」においては、特に各回の講演内容に工夫を凝らしていることから入場者数が年々増加(平均入場者数 H29:75名、H28:60名、H27:30名程度)するなど、指定管理者の取組として評価できる。</p> <p>■新規の企画として、若手講師の育成の場として川崎市民に楽しんでもらうために、『前座・二つ目激励「講談で交流」』を実施するなど、来館者を飽きさせない工夫が感じられる。</p> <p>■入場料無料のお昼の落語の観覧者より、有料化してもよいのではないかとのご意見もあるなかで、交流館としてより多くの方に落語を楽しんでいただきたいとの考えから、募金箱を設置することし、募金額(44,000円程度)はすべて地区社会福祉協議会へ寄付するなど地域貢献活動として評価できる。</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>■収入の範囲内で、効果的・効率的に経費を支出しており、適正な予算執行がなされている。また、職員の作業等により修繕費が大幅に削減されている。さらに、仕様書以上の取組を実施するとともに、新規事業も企画するなど、積極的に来場者の新規開拓に努め、来館者数を伸ばしていることは評価できる。</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>■交流館への入場者数及び貸室の利用率が増加し、利用者に対するサービスも向上していることから交流館の工夫と努力が認められる。</p> <p>■企画展示については、様々な趣向を凝らし、リピーターの確保に向けた企画内容とする企画展を開催するとともに、企画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回も開催するなど交流館の魅力を高めた。</p> <p>■川崎駅周辺等で開催されるイベント等に協力するとともに、まち歩きツアーやまち歩きグループによる来館を促すなど、まちを訪れる人を増やし、まちの賑わいづくりに貢献した。</p>

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>■第1期の取組を総括し、人材育成や利用者ニーズの把握等、サービス向上に係る各種取組を継続しながら、事業計画に基づき事業を適正に実行するとともに、新たな取組にチャレンジすることを期待する。</p> <p>■これまでに構築した近隣関係団体との良好な関係を維持し、地域主体の行事へ積極的に協力し、地域・街道間の連携を強化するとともに、現状分析を踏まえて、展示事業をはじめ、創意工夫を凝らした自主事業の実施や、これまで当館を利用していない市民、団体を発掘し誘客する方策の検討を行うなど、各種機会を捉えて来館者の獲得に向けて一層努めること。</p> <p>■貸館業務については、新ふれあいネット利用予約システムへの職員の対応を着実に、利用者には不便をきたすことなく円滑に事務を進めるとともに、貸館利用率の向上に向け、貸室利用者アンケートの実施、利用状況(貸室別の利用日、利用時間帯など)の分析をするなど、さらなる利用率の向上に向けた戦略的な取組を期待する。</p> <p>■施設管理にあたっては、安全な利用のための点検を確実に実施するとともに、利用者意見を踏まえた改善策に取り組み、利用者にとって利便性の高い施設となるよう工夫すること。</p>
--