

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	令和元年度
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30年4月1日～令和5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
	3,713	3,547	4,294	2,806	2,774	3,817	4,200	3,628	3,393	3,819	3,763	1,963	41,717
収支実績	収入		単位:円										
		入場料収入	793,500										
		施設利用料収入	2,233,515										
		指定管理委託料	41,580,936										
		物品販売収入	1,561,861										
		その他	243,912										
		計	46,413,724										
	支出												
		人件費	19,124,463										
		物品販売原価	1,080,675										
		委託料	13,696,115										
		光熱水費	1,979,103										
		その他	9,663,943										
	計	45,544,299											
収支差額		869,425											
サービス向上の取組	体験展示のコーナーに、新たに駕籠を製作し展示を追加した。また、来館された外国人に対してよりよいコミュニケーションを取るために、ポケットを購入した。さらに、交流館の壁面に看板を新設し、建物が分かりづらいという声に対して対策を施した。												

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
利用者満足度	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施しているか	6	4	4.8
		利用者満足度は向上しているか			
		調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映しているか			
	事業成果	事業実施による成果の測定が適切に行われているか	6	3	3.6
		当初の事業目的を達成することができたか			
(評価の理由) 【利用者満足度】 ●来館者アンケートに満足度の項目を設け調査している(満足、ほぼ満足合わせて96.8%)。 【事業成果】 ●アンケートや改善点について把握し、来館者増・リピーター増に努めているが、来館者数について、新型コロナウイルスの影響を差し引いても、少し落ち込んでいる。					
収支計画・実績	効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	6	3	3.6
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	6	3	3.6
		収入増加のための具体的な取組が為されているか			
	適切な金銭管理・会計手続	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	4	3	2.4
事業収支に関して適正な会計処理が為されているか					
(評価の理由) 【効率的・効果的な支出】 ●収支予算書の予算額に比べ決算額が少ないにも関わらず、大きな支障がなく運営している状況を考えると、効果的に事業を実施していると言える。 【収入の確保】 ●ほぼ予算どおりの収入を確保できている。 【適切な金銭管理・会計手続】 ●金銭管理については適切に管理されている。会計処理についても概ね適正に処理されている。					

サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	12	4	9.6
		サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービスの向上	実施計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	12	3	7.2
		業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか			
		業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか			
	利用者の意見・要望への対応	利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか	12	4	9.6
		意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)			
		利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか			
(評価の理由) 【適切なサービスの提供 及び 利用者の意見・要望への対応】 ●事業計画に沿った、第1期指定管理機関からの継続的な取組のほか、新たな企画展が新聞各紙に取り上げられ来館を促進するなど積極的に企画に取り組んでいる。また、体験コーナーに新たな展示をするなど、来館者が楽しめる取組を行っている。 ・イベントでも使用できる駕籠を製作し体験コーナーに展示できるようになった。 ・川崎市の都市計画に関係された有識者が書いたスケッチの企画展が、新聞各紙に取り上げられたことで来館された方が多かった。 ・東海道のほかの宿場町についても併せて紹介する企画展では、映像展示もあり、多くの方に来館されただけでなく、ほかの宿場町との連携や今後の映像制作につながった。 ●貸室利用については、稼働率が前年度から微減しているが、新型コロナウイルスの影響を除くと、昨年度とそれほど変わらない(R1年度 46.4% H30年度 50.0% H29年度 47.5%)。 ●来館者から複数意見が出されていた、交流館の近くまで来たのにわかりづらいという意見を受け、品川方面と川崎駅方面の壁面に、看板を設置した。 【業務改善によるサービスの向上】 ●改善点は適宜確認するとともに、改善状況についても適切に把握ができています。					
組織管理体制	適正な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	9	4	7.2
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか			
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	3	3	1.8
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)	3	3	1.8
		緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的に情報交換等を行っているか			
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	3	3	1.8
	職員の労働条件・労働環境	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ているか	3	3	1.8
	環境負荷の軽減	環境に配慮した調達や業務実施が行われているか	3	3	1.8
(評価の理由) 【適正な人員配置・連絡・連携体制・再委託管理】 ●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、年間約4万人の来館者対応を行い、円滑に施設の運営がなされている。ボランティアガイドによる案内は、来館者の満足度につながっていると考えている。 ●所管課とは頻繁に連絡を取り合い、情報共有を密に行っている。台風19号での臨時休館の際も、状況・対応確認が的確に行われた。 【担当者のスキルアップ・コンプライアンス】 ●消防訓練を年2回、救命救急研修を年1回行うなど、安全管理・法令遵守のスキルアップの取組が適切になされている。 【安全・安心への取組】 ●緊急連絡網を整備するとともに、AEDの設置場所についてもわかりやすい表示を心掛けるなど安全管理が適切になされている。 【職員の労働条件・労働環境】 ●労働基準法等各種法規に基づいた勤務体制で運営を実施されている。 【環境負荷の軽減】 ●エアコンの温度設定など、環境負荷の軽減を意識しながら運営している。					

適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	2	3	1.2
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。	2	3	1.2
	清掃業務	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか	2	3	1.2
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか	2	3	1.2
	外構・植栽管理	外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか	2	3	1.2
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか	2	3	1.2
	(評価の理由) ●安全な利用について、交流室の使用状況などを適宜確認を行っている。 ●改善・課題状況について記録を行い、把握するとともに共有を行っている。				

100

67.8

4. その他加点

分類	項目	着眼点			評価点
その他加点	市の政策課題への取組	東海道川崎宿起立400年(2023年)を見据えた取組を積極的に行ったか。			3
	(評価の理由) ●2023年に向けた活動を行っている組織「東海道川崎宿2023」に対して、組織のメンバーとして参加するとともに、2023年に向けて行われている「東海道川崎宿2023まつり」や「東海道川崎宿スタンプラリー」にも積極的に関わっている。また、川崎宿起立400年に向けてどのように盛り上げていくかについて、その前年の交流館10周年(2022年)も含めて、具体化はこれからではあるものの予算面など検討を開始している。				

5. 総合評価

評価点合計	70.8	評価ランク	B
-------	------	-------	---

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

- 交流館への入場者数は、新型コロナウイルス感染拡大による利用自粛を考慮しても、平成30年度からは減っている。もちろん、利用者に対するサービスの向上の工夫と努力が認められるが、今後、感染症拡大防止対策も踏まえながら、どう入場者数を増やしていくか課題である。
- 企画展示については、さまざまな工夫を凝らし、リピーターの確保・新しい層の発掘に向けた企画内容とする企画展を開催している。
- 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。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- 新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、令和2年4月11日～5月31日まで臨時休館し、令和2年6月1日に再開館した。再開後、新型コロナウイルス感染拡大防止対策は適切に行われていると考えている。引き続き、感染状況及び国や業界ガイドライン等の更新状況をチェックし、提案事業などを実施する際には、注意しながら実施されたい。また、交流館が感染防止対策を適切に行っていることを、ホームページ等で積極的に広報していただきたい。
- 来館者を増やしていくために、「新しい日常」に適ったプロモーションを展開されたい。例えば、近隣の他施設・他地域団体と連携してマイクロツーリズムを意識したものを企画したり、来館者のSNS発信を促したり、旅行者に訴求効果があるインターネットサイトでの掲載を進めたりしてはどうか。
- 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するとともに、東海道川崎宿起立400年(2023年)に向けた取組について、行政や、より幅広い地域団体との連携強化を行い、指定管理者が持っているネットワーク・ノウハウを活かした、今までにない提案や取組を期待する。今後は、交流館10周年(2022年)を含めて、予算化や企画化を具体的にやっていただきたい。