

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2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	
	501	0	1,868	2,053	1,876	2,297	2,741	3,192	2,382	1,691	2,093	2,583	23,277	
収支実績	新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言に伴い以下のように対応した。 ・4月11日～5月31日の間、休館 ・1月8日～3月21日の間、集会室の利用時間を、原則9:00～20:00(通常は～21:00)にするとともに、定員を通常の50%に制限 また、新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言解除後における本市行政運営方針に基づき、6月1日～9月18日の間、集会室の定員を通常の50%に削減													
	収入	入場料収入	単位:円 129,500											
		施設利用料収入	1,596,140											
		指定管理委託料	41,248,232											
		物品販売収入	897,444											
		その他	862,814											
		計	44,734,130											
	支出	人件費	19,370,085											
		物品販売原価	531,369											
		委託料	13,019,687											
		光熱水費	2,007,290											
		その他	8,508,537											
		計	43,436,968											
	収支差額		1,297,162											
サービス向上の取組	移動式大型ディスプレイで流す動画を製作した(今後展示室にて公開予定)。また、2階展示室で使用を休止している衣装を、希望する団体に貸出しを行い、日本文化に親しむ取組を行うとともに交流館のPRを行った。													

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97.7%)。 【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、来館者数について大幅減となった。新型コロナウイルス感染拡大の影響が大きいため、評価は3とする。					
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】 ●新型コロナウイルス感染症拡大の影響に伴い、収入の決算額が予算に比べ減額となっており、さらにコロナ対策経費が例年に比べ追加がかかっているにもかかわらず、単年度黒字を達成している。その上で大きな支障がなく運営されており、コロナ禍においても、効率的・効果的な支出が行われていると言える。 【収入の確保】 ●収入は予算に比べ大幅に減少となったが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響が大きいため、評価は3とする。 【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			
<p>(評価の理由)</p> <p>【適切なサービスの提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●第1期指定管理機関からの継続的な取組を中心に事業を計画していたが、新型コロナウイルス感染拡大を受けて、所管課と協議の上、事業計画を修正して、事業に取り組んだ。コロナ禍でも工夫して事業に取り組んでいる。 <ul style="list-style-type: none"> ・水害により閉館中の川崎市市民ミュージアムに交流館から企画を持ち込み、市民ミュージアム収蔵品を展示した「昔のくらしと道具展」を開催した。今後も同じように市民ミュージアム収蔵品を連携して展示する計画がある。 ・利用を休止している衣装を希望がある団体に貸出した。 ●貸室利用については、稼働率が前年度から減少しているが(R2年度43.4% R1年度46.4% H30年度 50.0% H29年度 47.5%)、コロナ禍で利用制限をしている時期もあるにもかかわらず、前年同月比で伸びている月があり(7、8、9、11月)、利用に当たっての安全・安心の取組の効果が出ていると言える。 <p>【業務改善によるサービスの向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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。 <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●新型コロナウイルス感染拡大防止の取組を、業種別ガイドラインを参考にしながら適切に行い、適宜利用者や職員の声を反映しながら、来館者が安心して利用できるように努めている。 					
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	3	5.4
	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	3	3	1.8
	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	
<p>(評価の理由)</p> <p>【適正な人員配置・連絡・連携体制・再委託管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●限られた職員を適切に配置し、来館者対応を行い、円滑に施設の運営がなされている。 ●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。新型コロナウイルス感染拡大に伴う緊急事態宣言期間の開始、延期及び終了の際も、状況・対応確認が的確に行われた。 <p>【担当者のスキルアップ・コンプライアンス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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。 <p>【安全・安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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。 <p>【職員の労働条件・労働環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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。 <p>【環境負荷の軽減】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●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。 ●集会室利用者に対して、コロナ対策のチェックシートを配布し、利用者自身で対策が行われるようにし、安心して集会室を使える取組を実施している。 ●把握した課題について記録し、職員・関係者間で共有を行っている。				

100

66

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」や「川崎宿起立400年プロジェクト推進会議」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」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、交流館10周年も含めて、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	69	評価ランク	C
-------	----	-------	---

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<ul style="list-style-type: none"> ●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影響で、すでに影響を受けていた昨年から比べてもかなり減少した。集会室の利用は、利用制限がある中でも、来館者全体の減少数に比べ利用率は高いと思われる。 ●コロナ禍においてどのように集客するかを考え、休館中の市民ミュージアム所蔵物の企画を実施し、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。また、衣装の貸出し協力を交流館のPRにつなげている。 ●東海道川崎宿起立400年に向け、会議において積極的に発言して貢献している。また、ボランティアガイド養成講座を主催し、今後の地域の賑わいづくりにつながる取組を積極的に行っている。
--

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<ul style="list-style-type: none"> ●交流館の運営に当たって、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。来年度もコロナ禍が収束しているとは考えにくいと、令和2年度取組んできたノウハウを活かし、より充実させながら、引き続き効果的な管理運営を行っていただきたい。 ●新型コロナウイルスの感染状況が収束していけば、団体・グループの利用はある程度戻ってくると見込まれる。今までの交流館の運営で培ってきたノウハウやネットワークを動員・活性化させたり、貸出衣装の動画配信によるPRといった、実際に来館させる取組ができない中でもできる取組を行い、観光需要が戻ってくるタイミングで効果的に来館を促す仕掛けづくりを積極的に行っていただきたい。新型コロナウイルスが感染拡大する前の時点で、年間来館者が減ってきていたので、コロナ前以上の取組を期待する。 ●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、具体的な提案や取組を期待する。今後は、交流館10周年を含めて、予算化や企画化を具体的にやっていただきたい。
--