

## 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3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											
	2,153	2,310	2,520	2,549	2,168	2,057	3,559	2,716	3,171	2,073	2,391	2,709	30,376											
<p>新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言(8月2日～9月30日)及びまん延防止等重点措置(4月20日～8月1日)の発令に伴い以下のように対応した。</p> <p>・4月20日～9月30日の間、集会室の利用時間を、原則9:00～20:00(通常は～21:00)にとした。8月2日～9月30日の間、集会室やイベントの定員を通常の50%に制限</p>																								
収支実績	単位:円																							
	収入		<table border="1"> <tr><td>入場料収入</td><td>215,000</td></tr> <tr><td>施設利用料収入</td><td>2,035,595</td></tr> <tr><td>指定管理委託料</td><td>42,013,908</td></tr> <tr><td>物品販売収入</td><td>882,892</td></tr> <tr><td>その他</td><td>171,860</td></tr> <tr><td>計</td><td>45,319,255</td></tr> </table>											入場料収入	215,000	施設利用料収入	2,035,595	指定管理委託料	42,013,908	物品販売収入	882,892	その他	171,860	計
入場料収入	215,000																							
施設利用料収入	2,035,595																							
指定管理委託料	42,013,908																							
物品販売収入	882,892																							
その他	171,860																							
計	45,319,255																							
支出		<table border="1"> <tr><td>人件費</td><td>21,068,851</td></tr> <tr><td>物品販売原価</td><td>473,751</td></tr> <tr><td>委託料</td><td>12,662,720</td></tr> <tr><td>光熱水費</td><td>2,215,097</td></tr> <tr><td>その他</td><td>7,998,667</td></tr> <tr><td>計</td><td>44,419,086</td></tr> </table>											人件費	21,068,851	物品販売原価	473,751	委託料	12,662,720	光熱水費	2,215,097	その他	7,998,667	計	44,419,086
人件費	21,068,851																							
物品販売原価	473,751																							
委託料	12,662,720																							
光熱水費	2,215,097																							
その他	7,998,667																							
計	44,419,086																							
収支差額		900,169																						
サービス向上の取組	<p>・第1集会室のドアの段差バリアフリー化や集会室・トイレの抗菌・抗ウイルスコーティングを行い、安全性・利便性が向上した。</p> <p>・川崎市市民ミュージアムから東海道川崎宿ジオラマを借り受け移設し、台座を作成し、交流館に設置した(本格展示は令和4年度を予定)。</p> <p>・川崎宿起立400年ロゴマークのスタンプの広報協力や、専用のコーナーを設置するなど、地域及び利用者の祝・川崎宿400年の機運醸成に貢献した。</p> <p>・物販コーナーにおいて地域の名産や新商品の充実化を図った。</p> <p>・万年屋のディスプレイに川崎大師風鈴市の風鈴を設置し、来館者の目を楽しませる取組を行っていた。</p>																							

### 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			
<p>(評価の理由)</p> <p><b>【利用者満足度】</b></p> <p>●来館者アンケートに満足度の項目を設け調査しており、今回は過去最高の満足度を記録した(満足、ほぼ満足合わせて98.1%)。受付案内でアンケート回収について声かけを行い、回収率を高めている。アンケート集計表を毎日作成し、職員に周知するとともに、かわさき歴史ガイド協会代表者にアンケート結果を共有し、改善に努めている。</p> <p><b>【事業成果】</b></p> <p>●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。来館者数については、新型コロナウイルス感染拡大の影響も相まって令和2年度に大幅に落ち込んだものの、令和3年度は、一定の回復傾向をみせている。</p>					

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、経費縮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					
<p>(評価の理由)</p> <p>【効率的・効果的な支出】</p> <p>●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、使用できる経費に限りがある中、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いえる。</p> <p>【収入の確保】</p> <p>●新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、収入は予算に比べ減少となった。</p> <p>【適切な金銭管理・会計手続】</p> <p>●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。</p>					
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> <p>●事業計画に沿った、第1期指定管理期間からの継続的な取組のほか、コロナ禍の中、来館者数の増加を見込みにくい状況の中、他施設等と連携を行い、来館者数増加に向けた事業に取り組んでいた。</p> <p>・川崎市市民ミュージアム被災後活動報告展の開催場所を提供したり、坂本九生誕80周年の企画展示を行うなど他施設等と連携を行った。</p> <p>・指定管理者発案による、水害により閉館中の川崎市市民ミュージアムから東海道川崎宿ジオラマを借り受け移設し、交流館に設置した(本格展示は令和4年度を予定)。</p> <p>●貸室利用については、稼働率が前年度から増加していた(R3年度45.6% R2年度43.4% R1年度46.4% H30年度 50.0% H29年度 47.5%)。夜間の利用時間を制限している時期があったものの、利用者向けの消毒セットの貸出や注意事項の掲出などコロナ対策の取組の効果が出ていると考える。また、第1集会室のドアの段差バリアフリー化を行い、安全性・利便性が向上した。</p> <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <p>●主催事業のチラシを市内外に定期的に送付したり、地域紙に情報提供をまめに行うなど、施設と事業の知名度向上の取組を実施した。</p> <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <p>●アンケートボックスの設置や受付案内でアンケート回収について声かけを行うなど、利用者の意見の収集、把握に務めた。アンケート集計表を毎日作成し、職員に周知するとともに、かわさき歴史ガイド協会代表者にアンケート結果を共有し、改善に努めている。</p> <p>●新型コロナウイルス感染症拡大防止の取組を、業種別ガイドラインを参考にしながら適切に行い、前年度に引き続き、来館者が安心して利用できるように努めていた。</p>				

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			
	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	9	4	7.2
	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) 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	3	3	1.8
	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)					
<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"> <li>●限られた職員を適切に配置し、円滑に施設の運営がなされている。学芸員や地域史に深い造詣を持つ職員を配置し、企画展示の充実を図っているほか、かわさき歴史ガイド協会との連携により実現した利用者案内は、来館者から好評を得ており、満足度の向上に寄与している。</li> <li>●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及びまん延防止等重点措置の期間の開始、延期及び終了の際も、状況・対応確認が的確に行われた。</li> </ul> <p>【安全・安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●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た。</li> <li>●消防訓練を年2回行っており、安全管理が適切になされていた。</li> <li>●集会室利用者に対し、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、安心して使える取組を実施していた。</li> <li>●来館者の利用頻度の高い箇所である集会室やお手洗いなどを防菌コートを行い、安心して使える取組を実施していた。</li> </ul> <p>【職員の労働条件・労働環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●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た。</li> </ul> <p>【環境負荷の軽減】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●エアコンの温度設定を一定にしたり、利用者のごみの持ち帰りに対する意識啓発に努めた廃棄物の削減など、環境負荷の軽減を意識しながら運営している。</li> </ul>					
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)				
<ul style="list-style-type: none"> <li>●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た。</li> <li>●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た。</li> <li>●入り口前の黒松エリアの除草及び剪定作業を適宜実施し、周辺地域に調和する緑環境を維持していた。</li> <li>●備品管理については、常に良好な状態で利用できるよう定期的に確認していた。</li> </ul>					

#### 4. その他加点

分類	項目	着眼点			評価点
その他 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)	<p>●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」や「東海道川崎宿スタンプラリー(開催延期)」にも積極的に関わっていた。また、川崎市市民ミュージアムから川崎宿ジオラマを運搬するなど川崎宿起立400年に向けた取組を開始しているが、その他の盛り上げについて、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している。</p>			

#### 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影響が大きかった令和2年度よりも増加していた。依然として新型コロナウイルス感染拡大の影響が残っている中で、集会室の利用は、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置により夜間の利用時間が制限されている時期があったものの、利用率は令和元年度並みに上昇し、交流の推進に寄与していた。
- 東海道川崎宿起立400年に向け、会議においての積極的な発言やまつり等のイベント開催にも参加し貢献していた。また、近隣の浮世絵ギャラリーや旅行会社などと連携を行い、イベントや街歩きなどの開催に協力し、まちを訪れる人を増やす取組を行っていた。

#### 7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- 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。次年度もコロナ禍が収束しているとは考えにくいため、これまで取り組んできたノウハウを活かし、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感染拡大の収束はまだ見えない状況ではあるが、徐々にまちあるき団体等の来館者が戻りつつある。今までの運営で培ってきたノウハウやネットワークの更なる活性化に加え、川崎宿ジオラマの展示の活用など、国内外の観光需要が戻りつつある中で、より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。
- 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、東海道川崎宿に関する中心施設として、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、予算化や起立400年を契機とするこれからの川崎宿の魅力向上につながるような企画を具体的に行っていただきたい。