

様式例11 指定管理者制度活用事業 評価シート

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	川崎市大山街道ふるさと館	評価対象年度	令和3年度
事業者名	事業者名 川崎市大山街道ふるさと館共同運営事業体 代表団体 公財)川崎市生涯学習財団 代表者 理事長 渡邊 直美 住所 中原区今井南町28-41 構成団体 認定特定非営利活動法人教育活動総合サポートセンター	評価者	総務課長
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日	所管課	高津区役所まちづくり推進部総務課

2. 事業実績

利用実績	貸室利用者数29,768人、貸室利用件数2,044件、展示室利用者数8,035人
収支実績	収入総額28,792,501円 (指定管理委託費25,402,163円、利用料金収入2,784,400円、 自動販売機収益247,499円、雑収入358,439円) 支出総額28,530,671円
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ホームページをスマートフォン対応仕様とし、館内施設、企画展の概要を紹介する動画や、ふるさと館が紹介されたYouTube動画をまとめたページを作成するなど、利用者の利便性向上を図るとともに新たな利用者の獲得につなげた。 貸室のふれあいネット予約期間外(利用日2日前)の予約を電話で受け付けることも可能とし、直前の利用希望にも対応できるようにした。 イベントホールにおける音の出る利用について、近隣住民に配慮した上で一部制限を緩和した結果、新規利用者が増加した。

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点										
事業成果		事業実施による成果の測定を適切に行っているか	10	4(0.8)	8										
		施設の設置目的に沿った適切な運営を行っているか													
利用者満足度	(評価の理由)	新型コロナウイルス感染症による、時短運営や冬のふるさと館まつりの中止などの影響を受けながらも、感染拡大防止策を取りながら事業計画に沿った取組を行った。特に、貸室予約方法の変更や利用制限の一部緩和等、利便性の向上を積極的に図ったことにより、収入が過去最多となるなど、市民に対して利用しやすい学習の機会を提供したことで、施設の設置目的に沿った適切な運営が行われたと認められる。													
	貸館利用収入比較(単位:円)														
		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	平均(過去5年間)
	H28	196,740	163,450	161,500	187,080	148,180	181,510	202,200	146,030	167,420	177,620	132,350	181,330	2,045,410	2,286,023
	H29	169,900	154,360	202,340	213,200	161,210	189,220	223,360	182,730	154,130	149,720	181,910	187,620	2,169,700	
	H30	179,620	160,570	228,620	216,980	166,570	216,840	227,940	203,280	192,960	211,120	174,890	241,952	2,421,342	
	H31	213,060	191,350	263,250	199,990	187,020	222,660	251,930	229,250	197,290	219,030	193,040	139,770	2,507,640	
	R2	20,600	-	162,400	213,880	212,250	205,720	236,480	221,080	184,900	128,640	139,320	201,840	1,927,110	
	R3	244,540	239,620	245,760	235,090	188,500	243,420	280,140	265,080	233,140	192,200	187,850	229,060	2,784,400	
		利用者に対するアンケート調査についても、分析・活用がより効果的に行えるよう、年間を通して行う館全体に関するアンケートと、貸室利用者に対するアンケートの2種類に分けて実施するなど、工夫を凝らしながら利用者のニーズを把握し、館の運営に役立てていると認められる。アンケートの結果については、展示(常設展・各企画展)、貸室ともに全体評価において高評価の回答が9割以上を占めており、利用者の満足度が非常に高いと言える。 【参考】R3アンケート結果													
展示室															
	大変良い	良い	どちらとも いえない	あまり 良くない	良くない	合計									
R3	58	69	3	0	0	130									
貸室															
	大変利用 しやすい	利用しやす い	どちらとも いえない	利用しにくい	合計										
R3	22	35	4	0	61										

収支計画・実績	効率的・効果的な支出	適正な収支計画に基づき、安定した運営を行っているか	10	4(0.8)	8																													
		市民サービスの向上に努めながら、効率的な予算執行を図っているか																																
収支計画・実績	適切な金銭管理・会計手続	適正な料金徴収を行い、遺漏のない金銭管理を行っているか	5	3(0.6)	3																													
		<p>(評価の理由)</p> <p>厳寒期における空調の急な故障による利用者への影響を少しでも早く改善するため、指定管理料から費用を捻出し、速やかに対応するなど、限られた予算内で優先度合を鑑みた支出を適正に行っている。また、精度の高い非接触式検知器や事務室へのパーティション設置、大型サーキュレーターの購入等、新型コロナウイルス感染症の影響を最小限に抑えるための物品の調達についても、施設の通常運営維持と利用者の安全・安心感の創出を図っており、効果的な予算執行と認められる。</p> <p>利用料金の徴収においては、未収金を発生させておらず、事務を的確に執行している。</p>																																
サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	市民に親しまれるふれあいと学習の場を提供しているか	20	4(0.8)	16																													
		広報活動等、施設の利用促進に向けた取組がなされているか																																
		地域団体や他施設と連携して地域及び施設の活性化に寄与する事業を展開しているか																																
	郷土の理解を促進する取り組み	郷土の理解を促進する、魅力ある企画展を提供しているか	15	4(0.8)	12																													
		常設展示について、来館者に訴求する展示となるよう工夫や改善がなされているか																																
	利用者の意見・要望への対応	市民のニーズに即した文化事業を行っているか	15	4(0.8)	12																													
		利用者の立場に立ったサービス提供を行い、利便性の向上に努めているか																																
	<p>(評価の理由)</p> <p>イベントホールにおける利用方法について、近隣住民への配慮を行いつつ一部規制を緩和したことで、これまでとは違う目的の新規利用者が増加した。またアンケート結果によると、前年度に比較してリピーターが増加しているが、その要因は新規利用者が継続して利用していることであると推定され、運営方法を積極的に見直した効果が、イベントホールの稼働率増加につながり、貸室全体の収入増加という結果に表れているといえる。</p> <p>【参考】R3アンケート結果 「利用頻度が月に1回以上」の団体 ⇒ 77.4%(前年度52.6%)</p> <p>貸室のふれあいネット予約期間外(利用日2日前)の予約を電話で受け付けることも可能とし、直前の利用希望にも対応できるようにしたこと、利用者の利便性向上にもつなげている。</p> <p>ふるさと探求講座の申込方法をこれまで電話による先着順としていたところ、3回分を1枚の往復はがきでも申込可能(抽選)とした結果、チラシを1枚にまとめることができ、また、参加者にとっても1度で3回分の申込ができ、利便性の向上につながったと考えられる。また、参加にあたっての注意点等を往復はがきの裏面に記載することもでき、参加者からの評判もよく、効率的に事業を実施していることは、評価に値する。</p> <p>展示においては、上下水道局及び市民ミュージアムと連携し、「給水開始100年記念展」を開催し、話題性のある企画展であることから多くの集客があった。その他、市民ミュージアムとの連携においては、相手方主催事業である「史跡めぐり」でふるさと館の学芸担当が解説を実施、ふるさと館主催の「絵図・絵葉書・雑誌にみる高津」における記念講演会では相手方の学芸員が講師を務めるなど、互いの専門性を活かしながら実施した。学芸担当設置から3年目に入り他施設との連携も強化され、市民に対して質の高い学習機会が提供されていると考えられる。</p> <p>【参考】 企画展入場者数推移(単位:人)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>第1回</th> <th>第2回</th> <th>第3回</th> <th>第4回</th> <th>第5回</th> <th>平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H31</td> <td>873</td> <td>2,057</td> <td>-</td> <td>1,298</td> <td>787</td> <td>1,254</td> </tr> <tr> <td>R2</td> <td>中止</td> <td>1,932</td> <td>-</td> <td>1,976</td> <td>320</td> <td>1,409</td> </tr> <tr> <td>R3</td> <td>中止</td> <td>2,077</td> <td>2,207</td> <td>1,673</td> <td>359</td> <td>1,579</td> </tr> </tbody> </table> <p>ふれあいネットの規約変更による個人登録については、市の研修に出席するとともに、全ての時間帯に週4日以上勤務する財団職員を配置することによって、よりきめ細かく円滑な対応が可能となるよう工夫し、利便性の向上につなげている。</p> <p>ホームページをスマートフォン対応仕様とし、見やすく気軽に閲覧できるようになったことで、訪問者数が大幅に増加したことも評価に値する。また、施設の紹介や実施している企画展の概要をまとめた動画、大山街道ふるさと館が紹介された動画を掲載することで、市内のみならず市外の方々にも館の存在をアピールすることができていると考えられる。また、書籍等の通信販売についても、ホームページによる紹介を開始し、市外の方にも広範に情報発信できるようになったことは、利用者サービスの向上や郷土文化の普及にもつながると認められる。</p> <p>【参考】 ホームページの閲覧数の推移 令和2年度 訪問者数:20,839 ページビュー:59,900 令和3年度 訪問者数:25,680 ページビュー:76,741</p>							第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	平均	H31	873	2,057	-	1,298	787	1,254	R2	中止	1,932	-	1,976	320	1,409	R3	中止	2,077	2,207	1,673	359	1,579
		第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	平均																											
	H31	873	2,057	-	1,298	787	1,254																											
R2	中止	1,932	-	1,976	320	1,409																												
R3	中止	2,077	2,207	1,673	359	1,579																												

組織管理体制	適正な人員配置	適切に職員を配置し、円滑なローテーションを行っているか	5	3(0.6)	3
	担当者のスキルアップ	業務に関する研修を行い、職員の資質向上に努めているか	5	3(0.6)	3
	安全・安心への取組	通常の安全管理や、緊急時を想定した計画・訓練などを行うとともに利用者のニーズの把握につとめ適切な対応を行っているか	5	3(0.6)	3
	コンプライアンス	個人情報の保護や情報公開を適切に行っているか	5	3(0.6)	3
(評価の理由)					
<p>昨年度から引き続き、財団職員を4名体制とすることで、全ての利用時間帯に週4以上勤務する職員を配置することができ、管理運営上の事務処理やふれあいネットを含む利用者への対応をよりきめ細かに実施することができた。</p> <p>前年度に整備・改定した一時滞在施設開設・運営マニュアルや、災害時の応急対策に関する計画をもとに、防災訓練を2回行っており、非常時の利用者及び職員の安全管理体制を整えている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策においては、市の行政運営方針に従い、開館時間の変更、館内消毒の対応はもちろんのこと、責任者への迅速な連絡体制の確保や、精度の高い非接触式検知器やパーティションを調達するなど積極的かつ適切に措置を講じた点は評価に値する。</p>					
業務実施	施設・設備の保守管理	施設利用の提供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行っているか	5	3(0.6)	3
	(評価の理由)				
<p>施設の老朽化が進む中、定期点検等を遺漏なく行い、施設点検表を用いた管理や各種修繕を実施するなど適切な施設管理がなされている。</p>					

4. その他加算

分類	項目	着眼点			評価点
その他加算	市の政策課題への取組				
	(評価の理由)				

5. 総合評価

評価点合計	74	評価ランク	B
-------	----	-------	---

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準 (評価点合計)
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。(80点以上)
B	総合評価の結果、優れていると認められる。(70点以上80点未満)
C	総合評価の結果、適正であると認められる。(60点以上70点未満) ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。(50点以上60点未満)
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。(50点未満)

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<p>貸室の利用に関する規制の緩和、ふれあいネット利用期間外(2日前)における電話予約の受付など臨機応変できめ細かい対応の積み重ねが、結果として過去最多の貸室利用率となり、そのほか講座の申込方法の変更、ホームページへの館紹介動画の掲載など積極的に改善を行っており、市民サービスの向上が進められていることは評価に値する。</p> <p>また、年間を通して、新型コロナウイルス感染症の影響がある中、迅速、適切に感染症予防対策を取り、可能な範囲で、事業を実施したことで利用者の安全を確保しつつ、施設の設置目的に沿った適切な運営が行われたといえる。</p>
--

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

次年度も基本的な新型コロナウイルス感染症拡大防止策については継続して行っていく必要があると予想されるため、市内感染状況や市行政運営方針を踏まえた事業の実施に向け、市と密に情報共有しながら、適切かつ迅速に各種対策を実施すること。

過年度の取組を踏まえ、人材育成や利用者ニーズ把握等、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、次年度に迎える開館30周年だけでなく、併せて高津区制50周年とのコラボレーション等、市政全体の施策を意識し、館の存在感を高め来館者増につながる取組を検討されたい。

貸室業務については、利用方法の制限緩和による近隣住民の理解が得られるよう丁寧な説明を継続するとともに、公平かつ平等な利用を確保しつつ、貸室利用件数や稼働率の好調を維持すること。また各種機会を捉えた貸室利用料収入の向上の実現に向けて継続して工夫と努力を行うこと。

博物館事業においては、常設展示の充実も含め、イベントに頼らない館の認知度向上に努められたい。また、ウォーキングステーション事業等の利用者に対しても、展示に触れ、郷土理解を深めてもらうよう工夫を行うなどさらなるアピールを検討すること。

各種講座においては、インターネット上やメールなどによる申込についても、利用者のニーズを的確に把握しながら検討の上、実施に向けて努力すること。

今後も新型コロナウイルス感染症拡大の影響による休館や開館時間の短縮等の可能性があり、利用者が来館できない状況が訪れることも考えられるため、Webコンテンツのさらなる充実を図り、身近な地域の再発見の機会としても郷土文化の理解を深めることができるよう情報発信に努められたい。

ふるさと館まつりの開催においては、開館30周年を迎える記念のイベントとなることから、館の認知度向上だけでなく、事業を通して大山街道に係る歴史に触れることのできる内容のさらなる充実及び工夫を行うとともに、新型コロナウイルス感染症拡大防止策とのバランスを図りながら自主的かつ積極的な事業の実施を図ること。

これまでに構築した地域団体との良好な関係を維持すること。また、これまでふるさと館を利用していない市民、団体を誘客する方法の検討を行うなど、各種機会を捉えて利用者の増加に向けて一層努めること。

市民はもとより来街者や訪日外国人などにとっても、明るく開放的で立ち寄りやすい雰囲気となるようさらなるイメージアップを図り、また、魅力ある館となるよう広報や展示内容の充実にも努めるとともに、さらには大山街道や高津区の振興に寄与できるよう、より一層の努力と工夫を行いふるさと館の管理運営を実施すること。