

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	川崎市藤子・F・不二雄ミュージアム	評価対象年度	平成23年度
事業者名	株式会社藤子ミュージアム ・代表者 代表取締役 伊藤 善章 東京都新宿区西新宿6丁目22番1号	評価者	市民文化室長
指定期間	平成23年7月15日～平成33年3月31日	所管課	市民・子ども局市民文化室

2. 事業実績

利用実績	平成23年度(平成23年9月3日～平成24年3月31日) 総入場者数:307,560人 入館者数内訳:大人・大学生 222,673人(72.4%)、高校生・中学生 5,714人(1.9%) 子ども 58,333人(19%)、無料入館者 20,840人(6.7%)
収支実績	1 指定管理事業収支決算 △5,640,176円 (収入 332,308,968円、支出 337,949,144円) 2 自主事業収支決算 37,863,547円 (収入 98,426,170円、支出 60,562,623円) 3 当期収支差額 32,223,371円 4 次期繰越額 432,223,371円(内400,000,000円は藤子プロからの寄附金)
サービス向上の取組	自主事業: 【ミュージアムオリジナル玩具(ガシャポン)・ブリクラの販売】・・・万人に選びやすい価格設定で好評であった。 【音声ガイド(おはなしデンワ)の提供】・・・(4歳以上の全ての)来館者へ作品の説明やこぼれ話を収録した音声ガイドを無料貸与することで来館者の作品理解を深めるとともに、楽しみながら観覧できるようにした。 その他、行政財産の目的外使用として藤子・F・不二雄ミュージアム製作委員会が行っているカフェ、ショップと連携して、広報や案内を実施し、ミュージアム全体の魅力の充実、発信に努めた。 【参考:ミュージアムカフェの営業】・・・キャラクターにちなんだオリジナルメニューを揃えたカフェを営業。 【参考:ミュージアムショップの営業】・・・オリジナルアイテムが豊富なグッズショップを営業。

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・事業成果	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	8	4	6.4
		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	4	4.8
		当初の事業目的を達成することができたか			
	魅力の向上	川崎市の魅力の増進に寄与しているか	6	5	6
(評価の理由) 【利用者満足度】 ○お客様アンケート(アンケート取得数4,096枚)により利用者ニーズを把握し、スタッフ全員で情報を共有するとともに、運営に反映させている。 ○定期的にキャンペーンを行ったり、季節に合わせたイベントを複数回行うなど、飽きさせない仕掛けを次々に実施することで利用者の満足度向上に努めている。 【事業成果】 ○入場者種別ごとに入場者数等の統計を取っており、毎月の動向を調べたり、アンケートの集計によるニーズの測定に努めて、来館者の声を活かした事務改善、ホスピタリティあふれる対応を行い、来館者の増加、リピーターの確保に努めている。 【魅力の向上】 ○日本全国から年代を問わず多くの入場者を集めており、また、「川崎市藤子・F・不二雄ミュージアム」として独自のプレスリリースや、藤子プロ及び関係会社と連携した積極的な広報を実施することで、TV、新聞、雑誌などの各メディアにも川崎市の名前が大きく取り上げられており、設置目的である本市の魅力の増進に大きく寄与している。(参考事例:平成24年5月26日付日経プラス1「家族で行きたいアニメ・漫画ミュージアム」ランキング第1位など)					
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	8	3	4.8
		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	4	4.8
		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	6	3	3.6
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】 ○指定管理事業に関しては、運営スタッフ委託費で予算を上回る支出となっているが、これは多くの来館者への十分な対応を行うためのものであり、適正と考える。 ○備品費や事務用品費で予算を上回る支出となっているが、これはミュージアムの一体感、雰囲気づくりのために指定管理者が全て用意したことによる。 ○減価償却費に関しては、予算を上回る支出となっているが、これは計画段階よりも展示内容の充実を図ったことや、会計処理上償却期間が短くなったものが相当数あったことによる大幅な増額となったものである。 ○その他自主事業においては、ガシャポンやブリクラが好評となり、適正な在庫管理のもと、積極的な支出を行うことで来館者を飽きさせない工夫がされており、多くの集客及び収入に結び付いている。結果として自主事業を含めた決算は大幅な黒字となっている。 【収入の確保】 ○入館料収入は当初計画を若干上回るなど、概ね計画通りの収入となっている。ガシャポンやブリクラなど積極的な自主事業を行い、効果的な収入に結び付いている。 【適切な金銭管理・会計手続】 ○会計手続は税理士のアドバイスを受けながら適正に処理されており、金銭管理は適切なチェック体制により厳格に管理している。					

サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	指定管理業務や自主事業が仕様書や事業計画等に基づいて適切に提供されたか	8	3	4.8
		基本理念等に基づき、適切なサービスが提供されたか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
		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			
		新規及びリピーター確保に向けた付加サービスの取組が為されているか			
	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	6	4	4.8
		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			
	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	6	4	4.8
		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			
地域貢献・他施設との連携	地域や生田緑地の施設等との連携は適切に実施されたか	4	3	2.4	
<p>(評価の理由)</p> <p>【適切なサービスの提供】 指定管理者の創意工夫により、質・量とも充実した高いサービスを来館者に提供しており、全体としては、概ね適正に実施されたと考える。 具体例は以下のとおり。 ○藤子・F・不二雄氏の作品の収集・保管に関しては、温度・湿度管理された収蔵庫にて良好な保管環境を整えている。また、原画の電子化に取り組んでおり、複製を作成し展示に活用することで、原画の保存に配慮した展示のローテーションを行っている。 ○利用者への情報提供については、報道投げ込みやホームページの更新を積極的に進め、メディアに取り上げられることも非常に多かった。 ○リピーター確保のため、展示物の入れ替えや、季節感あるイベントを開催した他、ショップ、カフェと連携して一体的な広報を行った。ミュージアムショップの商品の入れ替え、フェア実施によるカフェメニューの充実などに合わせた展示替えなど、様々な取り組みを行った。 ○入館チケットの販売における海外枠及び団体枠への対応について、市や事業者と協議・整理を行ってきたが、今後の来館者動向をふまえたより一層の取り組みが必要と考える。 【業務改善によるサービス向上】 ○各スタッフによる自己点検を行い、日報に記録している。また、アンケート等によるモニタリングを実施し、改善に向けた取り組みを行った他、主要なものを取りまとめたモニタリング結果及び改善の取り組みについて、市に報告を行っている。 【利用者の意見・要望への対応】 ○ミュージアム全体、カフェ、ショップなどエリアごとにアンケート調査を実施し、意見・要望の収集に努めた。その結果、スクリーン設置によるエントランスのスムーズな入場に向けた準備を行うなど、利用者ニーズを反映させる取組がなされている。 ○空調などの設備的な苦情や意見にきめ細やかな対応を行った他、自主的に冷水機の改修、カフェの待ち時間案内表示の導入の提案などに取り組む、サービスの向上に努めている。 【地域貢献】 ○市内利用者の増加を目的として、ローソンチケットの他、市内JTB各店舗にてチケットの市民優先販売を行った。 ○市と連携し、地元商店街や町内会のお祭りや地域のイベントにPRブースを出展したほか、ミュージアム独自の主体的な取り組みには至らなかったが、生田緑地サマーミュージアム等のイベントで広報活動を行うなど、地域との連携に取り組んだ。</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	6	3	3.6
	連絡・連携体制	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	2	3	1.2
	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			
	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)	4	3	2.4
		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	4	3	2.4
	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			
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	2	3	1.2	
<p>(評価の理由)</p> <p>【適正な人員配置】 ○ミュージアムの基本理念でもあるホスピタリティ(おもてなし)を実現するため、手厚い人員配置を行っており、また、各種資格が必要な個所には有資格者が適正に配置されている。 ○所管課と指定管理者との連絡・調整については、大勢の来館者対応のための繁忙による報告の遅れ等もあったが、基本的には十分な連絡調整、連携が図られている。 【安全・安心への取組】 ○事故・災害発生時の対応マニュアルを作成し職員の役割分担等を明確にしている。消防署と合同で消防訓練を年2回実施し、災害が発生したときの行動要領を施設内で確認した。 【環境負荷の軽減】 ○生田緑地の中にあるミュージアムとして自然を活かした展示等を行っている。</p>					

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	18	4	14.4
	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			
	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			
	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			
	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			
	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			
(評価の理由) ○備品や事務用品について、ミュージアムの一体感、雰囲気づくりのために指定管理者において全て用意を行った。 ○清掃業務、警備業務、植栽管理等の施設・設備の保守管理業務については専門業者に再委託することで適正に実施されており、備品管理についても、基本協定に基づき備品台帳を整備するなど、適切に管理されている。 ○施設の維持・管理については、維持管理計画を策定し、計画に基づいた業務を実施している。 ○安全・衛生に関し、館内の清潔さは高いレベルで管理されており、入館者アンケートでも好意的な意見を数多くいただいている。					

4. 総合評価

評価点合計	72.4	評価ランク	C
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

川崎市藤子・F・不二雄ミュージアムは、「多摩丘陵の恵まれた自然の中で、川崎市ゆかりの漫画家藤子・F・不二雄氏の作品の展示等を通じて、当該作品に込められたメッセージを子どもをはじめとするすべての世代に伝えることにより、市民の文化芸術活動の振興及び本市の魅力の増進に寄与する」ことを目的として設置した芸術文化施設であり、基本理念として、藤子・F・不二雄氏の作品等に込められた「夢」「希望」「勇気」「友情」「大いなる好奇心」そして「人を愛する優しい気持ち」などのメッセージを幅広い世代に伝えていくことを掲げている。全体評価にあたっては、この目的及び基本理念を踏まえて評価を記述する。

今年度は指定管理期間の1年目であり、9月3日の開館前後をピークに大々的な開館に向けたキャンペーンを実施し、メディアでも取り上げられた結果、当初の数カ月は入館者数が極めて多いなど、市民はもとより全国の幅広い世代にミュージアムの基本理念を伝えることができ、初年度の全体評価としては高く評価できると考える。

指定管理業務としては、主にミュージアムの展示企画業務、施設運営業務、維持管理業務、その他管理運営に必要な業務があるが、迅速・的確な受付、案内、誘導を行ったり、「引き出し展示」など遊びゴコロのある展示や、まんがができるまでの工程を紹介したり、ニュース性に配慮したホームページの運営や藤子プロ等と連携した広報を行ったり、各種訓練、点検の確実な実施を行うなど、全体として高い基準で業務を遂行できていると考える。特に来館者へのサービスについては、スタッフの対応、展示物の管理、館内の安全・衛生に関して徹底したきめ細かい対応がされており、来館者アンケートの結果からも苦情は少なく、好意的な意見が大半であることから、利用者の満足を得られていると考えられる。

また、開館という特別なタイミングではあるが、TV、新聞、雑誌など各種メディアから大々的に取り上げられており、本市の魅力の増進に大きく寄与しているといえる。

以上のことから、平成23年度は、初年度ということもあり、持続的で安定的な運営に向けた団体受入や海外発信、ミュージアム独自の主体的な地域貢献、まんが文化の育成・継承に向けた取組などの課題もあるが、全体としては概ね適正に指定管理業務を実施することができたと考える。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

初年度は、大変多くの来館者となったが、次年度以降も引き続き多くの来館者が訪れるよう、ミュージアム及び周辺地域のより一層の魅力増進を図ることを期待する。

来館者へのサービス向上の取り組みについては、積極的に取り組み、利用者満足度の向上が図られているが、今後とも末長く愛されるミュージアム作りを進めていくためには、地元町内会・自治会等との交流や、地域貢献など地域の方々との連携が大切であり、ミュージアム独自の主体的な取り組みが一層求められる。

収支については、指定管理事業の収支バランスに考慮し、収支計画を踏まえた効果的・効率的な執行や経費節減に取り組むとともに、財務管理についても充実させていくことが求められる。

今後のミュージアムの持続的・安定的な運営に向けた取り組みとしては、まんが文化を育み継承していくためのイベントやワークショップを館内で実施したり、市内小学校等の団体受入の実施、地域のイベント等への積極的な参加・交流をすることにより、文化施設としての魅力を高め、地域の方々に愛着を持ってもらえるような取り組みに努めること。

環境負荷の軽減に向けて、今後はさらに環境に配慮した商品・サービスの購入などに積極的に取り組むこと。