

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24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

※□内は平成23年度(平成23年9月3日～平成24年3月31日)実績

利用実績	平成24年度(平成24年4月1日～平成25年3月31日)総入場者数:481,619人(307,560人) 入館者数内訳: 大人・大学生 337,241人、70.0%[222,673人、72.4%]、高校生・中学生 10,223人、2.1%[5,714人、1.9%]、 子ども 101,792人、21.1%[58,333人、19%]、無料入館者 32,363人、6.7%[20,840人、6.7%]
収支実績	1 指定管理事業収支決算 △13,791,247円：収入 495,609,872円、支出 509,401,119円 [△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 51,180,407円：収入 299,185,155円、支出248,004,748円 [37,863,547円：収入 98,426,170円、支出 60,562,623円] 3 当期収支差額 37,389,160円 [32,223,371円] 4 次期繰越額 469,612,531円 ※うち400,000,000円はH23藤子プロからの寄附金 [432,223,371円]
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提供した。 【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4ヶ国語で提供した。また、展示替え等にあわせて、内容を都度新たなものに更新した。 【包装菓子等の販売】・・・ミュージアムオリジナルのお土産として来館者に提供したほか、レストラン混雑の緩和にも繋がった。 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。季節毎の限定メニューなど新メニューを続々投入した。また、順番待ち環境改善のための携帯電話呼び出しシステムを導入し、お客様サービス向上を図った。 【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。新アイテムを続々投入した。

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		利用者満足度調査を適切に実施しているか	8	4 (H23 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 (H23 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 (H23 5)	6
利用者満足度・事業成果	(評価の理由) 【利用者満足度】 ○留め置きのお客様アンケート(アンケート取得数3,539枚)を実施し、空調管理やカフェ混雑の緩和等の利用者ニーズを把握するとともに、春休み期間及び通常期間に来館者全員アンケート(対象人数16,606人)を実施して来館者属性の把握も行き、これらの情報をスタッフ全員で共有するとともに、運営に反映させている。 ○定期的に展示更新やキャンペーンを実施するとともに、季節に合わせたイベントを複数回行った。また、1月には開館以来初めてとなる大規模展示替えを実施。展示室Ⅱでは内装を一新して原画展「大長編ドラえもん(第1期)」を開始するとともに、キッズスペースの模様替えや、はらっぱへ「もしもボックス」「ドラみちゃん」等の展示物を新設するなど、興味を誘う仕掛けを次々に実施して新たな魅力を発信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月毎の動向を調べたり、留め置きアンケートを実施して来館者動向の把握、ニーズの測定に努め、快適な環境づくりやキッズスペースの変更等の来館者の声を活かした環境整備、ホスピタリティ(おもてなし)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力するとともに、新たに来館者全員アンケートを実施した。 ○ホームページにおいて、毎月の定期更新のほか、ミュージアム情報とともに、生田緑地や市・区など地域の話題・出来事等を日々更新するブログで発信するなど、来館者等へのミュージアムPR及び利便性向上を図るとともに、藤子プロ、関係事業者等と連携して、テレビや雑誌等のキャンペーンを利用したミュージアムPRを行うなど全国へ幅広くミュージアム及び周辺地域の魅力を発信することができた。 【魅力の向上】 ○市・藤子プロとの連携・協力により実施したミュージアム1周年及びドラえもん誕生100年前記念の「ドラえもん特別住民票」の取り組みや、9月3日のミュージアム3階はらっぱでの「ドラえもん特別住民票交付式」の開催などにより、さらにミュージアム及び本市の魅力が広く発信できた。「特別住民票」の取り組みでは、1週間で9万超のダウンロードを記録するなど全国から注目を集めたほか、「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、関係事業者と連携した積極的な広報を実施することにより、世代を問わず国内外から多くの来館者を集めるとともに、TV、新聞、雑誌などの各メディアにも「川崎市」のミュージアムとして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:2012年キッズデザイン賞最優秀賞、同省エネ・照明デザインアワード優秀事例ほか受賞。4月21日テレビ東京「出没!アド街ック天国」で向ヶ丘遊園地区の第2位。「ドラえもん特別住民票発行」は2012年川崎市10大ニュースの第1位。)				

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 (H23 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 (H23 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 (H23 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					
<p>(評価の理由)</p> <p>【効率的・効果的な支出】</p> <p>○給与手当及び事務スタッフ委託費は、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図ったためである。また、目的外使用のショップ、カフェ関連の間合せ対応の人的経費について、ショップ・カフェ事業者から負担金収入を得ている。</p> <p>○備品費や事務用品費は、ミュージアムの一体感、雰囲気づくりのために、新たな増築建物で使用する備品等を用意したことにより予算を上回っている。</p> <p>○映像ソフト更新費や展示物減価償却費、減価償却費については予算を上回る支出となったが、これは大規模展示替え等において展示内容の充実を図ったことや、会計処理上展示物企画費ではなく償却費扱いとしたものが相当数あったことによるものである。</p> <p>○その他自主事業においては、ガシャポンや包装菓子等の新商品などの積極的な投入を行うことにより新たな魅力の創出に繋がり、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昨年度に引き続き大幅な黒字となっている。</p> <p>【収入の確保】</p> <p>○入館料収入は予算を下回っているが、自主事業においては、ガシャポンやプリクラに加え、包装菓子など魅力のある新商品を積極的に投入することで5千万円超の黒字となるなど、大変効果的に収入を確保しており、安定した事業運営に寄与している。</p> <p>【適切な金銭管理・会計手続】</p> <p>○会計手続は会計参与(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。</p>					
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	4 (H23 3)	6.4
		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 (H23 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	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか	6	4 (H23 4)	4.8
		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			
		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)			
地域貢献・他施設との連携	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	4	4 (H23 3)	3.2	
	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				
<p>(評価の理由)</p> <p>【適切なサービスの提供】</p> <p>○1月に大規模展示替えを実施し、展示室Ⅱでは内装を一新して原画展「大長編ドラえもん(第1期)」を開始するとともに、キッズスペースの模様替え、はらっぱへの展示物新設などを行った。また、展示物の定期的な入れ替えや、季節感あるイベントを複数回開催した。さらに、ショップ、カフェと連携して一体的な広報を行うとともに、新商品や新メニューの投入、各種フェアなどに合わせた展示替えなど、様々な取り組みを行い、新規及びリピーター確保に努めた。</p> <p>○日が伸びる夏休み期間(46日間)には、無休のうえ、開館時間を1時間延長して午後7時まで営業を行い、遠方からの来館者等へのサービス向上を図った。</p> <p>○ミュージアム入口(風除室)に説明用モニター及び空調設備の設置を行い、来館者の円滑な入場及び、快適性の向上を実現した。</p> <p>○入館チケットの販売における団体への対応について、市や事業者と連携・協議して取り組んだ結果、平日の大口団体の受付及び、市内小学校の特別受付を開始することができた。海外でのチケット販売についても、今後の来館者動向をふまえ、販売開始に向けて準備を進めている。</p> <p>○藤子・F・不二雄氏の原画等の保管について、引き続き良好な保管環境を整えるとともに、原画等の電子化による複製を作成して展示に活用し、原画等の保存に配慮した展示のローテーションを行っている。</p> <p>○来館者等への情報提供については、積極的に報道投げ込みやホームページ・ブログの更新等を行うなど、各種メディアを活用した取組を実施しており、掲載件数も多く、来館者等への効果的な情報提供のひとつとなっている。</p> <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <p>○各スタッフによる自己点検の実施、日報への記録、報告を行い、スタッフ間で確実な情報共有や意見交換また、従来の留め置きアンケートに加えて来館者全員アンケートを実施して来館者動向やニーズの把握に努め、カフェ順番待ちシステムの改善や案内の充実など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っている。</p> <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <p>○これまでのアンケート等の来館者の意見を踏まえ、エントランスに説明用モニターを設置し、館内へのスムーズな入場と来館者の待ち時間への対応のサービス向上を図った。また、従来からカフェについては、受付後その都度待ち時間をカフェ入口まで確認に行く必要があり、多くの苦情や改善の要望があったことから、携帯電話で確認ができるように来館者の利便性の向上を図ることにより、カフェの混雑緩和にも繋がっている。</p> <p>○はらっぱの舗装や風除室の空調など、設備的な苦情や意見にもきめ細やかな対応を行い、はらっぱ舗装のインターロッキング化や風除室の空調設置を行ったほか、安全性向上の取り組みとして、はらっぱの土管まわりの地面をゴムチップ化した。</p> <p>【地域貢献】</p> <p>○藤子プロ、警察署、区役所などと連携し、春の交通安全週間における警察署の一日署長としてドラえもん(着ぐるみ)を招聘し、ミュージアムのあるまち川崎ならではの取組として、地域の活性化に大きく貢献した。</p> <p>○7月1日(日)の市制記念日に、市民招待デーを市と連携して開催。市民579組、1,997人が訪れた(応募総数10,995通、34,285人)。</p> <p>○来館者が周辺地域を訪れてもらえるよう、市と連携して制作したミュージアム周辺地域の観光案内マップを館内に設置した。</p> <p>○生田緑地サマーミュージアム、多摩区民祭などの生田緑地や地域のイベント等に、ミュージアムとしてPRブースを出展し、ミュージアム広報とともに、地域に愛され身近に感じられるミュージアムを目指した活動を行うなど、地域との連携に取り組んだ。</p> <p>○館長が、地域の経営者団体の求めに応じて、団体の勉強会の講師として講演を行い、交流を深めた。</p> <p>○市の施設として市内利用者の増加を目的に、市内のJTBS店舗にて、チケットの市民優先販売を昨年に引き続き行った。</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	6	3 (H23 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	4 (H23 3)	1.6
	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) 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	4	4 (H23 3)	3.2
	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 (H23 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	4 (H23 3)	1.6	
<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、十分な人員配置を行っており、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。</p> <p>【担当者のスキルアップ】 ○職員採用においては、藤子氏及び氏の作品が大好きであることを条件とするほか、徹底したおもてなしの心を持った職員を育てるため、各種マニュアルの充実を図るとともに、OJTによる技術研修など様々な教育・研修を実施しており、来館者へ質の高いサービスを提供できている。</p> <p>【安全・安心への取組】 ○事故・災害発生時の対応マニュアルを更新し、職員の役割分担等を明確にした。また、消防署と合同で消防訓練を年2回実施しているほか、エリア別の避難誘導訓練、停電時を想定した訓練、消防設備取扱訓練、災害が発生したときの行動要領のミュージアム内での確認など、多くの来館者を受け入れる施設として多様な訓練、取組を実施している。</p> <p>【環境負荷の軽減】 ○作品を忠実に演出する演色性の高い展示用LED照明を採用、有効活用していることが評価され、2012年度「省エネ・照明デザインワード」を受賞した。 ○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 (H23 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			
<p>(評価の理由)</p> <p>○施設・設備の保守管理については、来館者の安心・安全・快適性の確保するとともに、効果的・効率的な施設の維持管理を行うため、各種設備のマニュアルのほか、中長期修繕計画なども参考にして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。</p> <p>○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。</p> <p>○特に衛生面については、配置人員や清掃頻度等、常に館内外の「清潔さ」を保つよう配慮されており、現地での目視でも館内外の清潔さは高いレベルで管理されている。</p> <p>○ミュージアムで使用される備品や消耗品について、ミュージアムの一体感、雰囲気づくりを考えて用意されている。</p>					

4. 総合評価

評価点合計	76.4	評価ランク	C
-------	------	-------	---

(H23 72.4)

(H23 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おり、具体的には「まんが文化」「遊びゴコロ」「SF—すこしふしぎ—」「コミュニケーション(ふれあい)」「新しい発見」「自然」「ホスピタリティ(おもてなし)」をミュージアムづくりの基本としている。全体評価にあたっては、これらの目的及び基本理念を踏まえて評価を記述する。

平成24年度は指定管理期間の2年目であり、通年開館としては初めての年である。9月のミュージアム1周年前後をピークに、ドラえもん誕生100年前記念事業の実施、戦略的な広報活動等を市や関係各社と連携して実施するとともに、1月には大規模展示替えにあわせて原画展「大長編ドラえもん」を開始したほか、季節毎のイベント、キャンペーンにも積極的に取り組み、多くのメディアでも取り上げられた結果、市内はもとより、全国・世界からの来館者は年間481,619人を数え、幅広い世代の多くの方が藤子氏の作品世界を体感でき、ミュージアム及び本市の魅力発信に繋がったと考える。

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、各々の分野で初年度の実績を踏まえ、よりよいミュージアムづくりを行っている。

具体的には、受付、案内、誘導では職員のスキルアップとともに設備を増強し、迅速・的確な対応を行った。また、大規模展示替えにおいて展示室Ⅱ、キッズスペースを全面リニューアルして新たな原画展を開始したり、屋根の上や階段脇へのモニュメント設置など「遊びゴコロ」のある展示や、「まんがができるまで」の工程紹介の内容を更新したり、展示の充実を図った。さらに、ニュース性を重視したブログなどのホームページ運営や、藤子プロ等関係事業者と連携した広報を行った。そのほか各種訓練、点検の確実な実施を行うなど、全体として高い水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、スタッフ対応、展示物管理、安全・衛生に関して徹底したきめ細かい対応が行われており、また、館全体としての課題であるカフェの混雑に対して、事業者と協力してシステム改善や自主事業の充実など様々な方法で課題解決にあたり、ミュージアムの安定的な運営に向けたサービス向上が図られているものとする。

また、開館時ほどではないが、引き続きTV、新聞、雑誌など各種メディアから、周辺地区や直行バスを含めたミュージアムについて多数取り上げられ、本市の魅力の発信に大きく寄与している。

以上のことから、平成24年度の全体評価としては、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、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

①収支については、全体としては黒字を確保しており、当期の繰越金を次期以降の事業資金として充当することとしていることから、安定した事業運営を実施できていると考えるので、今後も収支のバランスを考慮し、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こと。

②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、まんが文化を育み継承していくためのイベント、ワークショップの実施や、平日の集客策、リピーターの確保策、地域貢献・連携の促進など、本市の文化施設としての魅力を高めるとともに、地域の方々に愛され、身近に感じてもらえるような取り組みに引き続き努めること。

③次年度以降も継続して多くの方々に楽しんでもらえるよう、様々な関係者と連携して、本市の新たな魅力発信拠点として、市・区の広報、観光事業への協力など、ミュージアムならではの創意工夫のある事業展開を期待する。