

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25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24年度(平成24年4月1日～平成25年3月31日)実績

| | |
|-----------|--|
| 利用実績 | 平成25年度(平成25年4月1日～平成26年3月31日)総入場者数:458,129人(481,619人) 入館者数内訳: 大人・大学生 316,734人、69.1%[337,241人、70.0%]、高校生・中学生 11,306人、2.5%[10,223人、2.1%]、 子ども 97,655人、21.3%[101,792人、21.1%]、無料入館者 32,434人、7.1%[32,363人、6.7%] |
| 収支実績 | 1 指定管理事業収支決算 279,216円 : 収入 492,438,914円、支出 492,159,698円 [△13,791,247円 : 収入 495,609,872円、支出 509,401,119円] 2 自主事業収支決算 41,460,655円 : 収入 344,359,078円、支出 302,898,423円 [51,180,407円 : 収入 299,185,155円、支出 248,004,748円] 3 当期収支差額 41,739,871円 [37,389,160円] 4 次期繰越額 511,352,402円 ※うち400,000,000円はH23藤子プロからの寄附金 [469,612,531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)・プリクラの販売】・・・万人に選びやすい価格設定で提供。玩具の内容も更新した。 【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エピソード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。(大人用のほか、子供向けを用意。外国人向けには英、中、韓の3ヶ国語で提供)また、展示替え等にあわせて、内容を新たに更新した。 【包装菓子等の販売】・・・3階はらっぱにおいて、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、夏場は飲み物等を販売し、カフェの混雑緩和にも繋がった。 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。各種フェアや季節毎の限定メニューなど新メニューを続々投入した。 【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。各種フェアにあわせて新アイテムを続々投入した。 |

3. 評価

※●は新規事業、○は継続事業

| 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 (H24 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 (H24 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 (H24 5) (H23 5) | 6 |

| | | | | | |
|-------------|--|--|--|--|--|
| 利用者満足度・事業成果 | (評価の理由) | | | | |
| | <p>【利用者満足度】</p> <p>○お客様アンケート(2,961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し、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。特にカフェメニューへの要望については、「味のもとのもとキャンペーン」と題して、「テーブルに調味料を常備するように改善した」などの具体的な改善結果をホームページで公開している。</p> <p>○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。</p> <p>○映像展示室「Fシアター」においては独自の短編映像を更新し、新たな短編映像を上映した。また、1月には全面展示替えを実施。展示室Ⅱでは、原画展「大長編ドラえもん のび太の大魔境と世界最古の相棒たち」を開始するとともに、2階「みんなのひろば」では新たな展示スペースを製作し、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。</p> <p>【事業成果】</p> <p>●11月より、神奈川新聞において隔週火曜日に「藤子Fの世界」と題した連載を開始するとともに、おばけのQ太郎をモチーフにした門松の展示など季節のごとの展示を紹介するなど、ミュージアムの魅力を広く発信することができた。(現在も継続中、25年度内は10回掲載あり)</p> <p>●ハワイの博物館において、藤子プロと協力して、初めて原画展示を行い、海外へも魅力を発信することができた。(期間中、ハワイの博物館の入場者数44,767名)</p> <p>○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・出来事等を日々更新するブログで発信する(ブログレビュー年間1,062,832回)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、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。</p> <p>【魅力の向上】</p> <p>●ミュージアム開館からおよそ2年経った8月28日には、入館者数が100万人を突破し、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、注目を集めた。</p> <p>●9月3日からは、ドラえもん誕生日と開館2周年を記念して、9月9日までの限定で、「ドラえもん」「パーマン」「キテレツ大百科」など展示している漫画をすべて原画に入れ替え、「すべて原画」の展示を初めて行うなど、工夫を凝らした企画を行ったり、AR(拡張現実)機能を使ったバーチャルな撮影会を開催。魅力ある企画・イベントにより、メディアに多く取り上げられた。</p> <p>●平成25年度は藤子・F・不二雄生誕80周年の時期にあたり、藤子プロ等と連携を図り、KITTEで行われた「藤子・F・不二雄生誕80周年記念イベント」や東京タワーで行われた「藤子・F・不二雄展」に協力したことで、ミュージアムの広報及び本市の魅力の増進に貢献した。</p> <p>●平成25年度かわさき市民アンケートにおいて、川崎市の文化関係施設の認知度調査の項目で70.6%。(第1位)</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 | 8 | 3 (H24 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 | 4 (H24 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 (H24 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】 ○給与手当が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、事務スタッフ委託費については、問い合わせが多く、事務作業が繁忙となったため、人員を増やしたことにより、予算を上回る支出となっている。また、目的外使用のショップ、カフェ関連の問合せ対応分の人的経費について、ショップ・カフェ事業者から給与負担金収入を得ている。 ○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、備品等を用意したことにより予算を上回っている。 ○展示物企画費は予算を下回る支出となったが、これは、展示替えにかかる費用を決算では展示物減価償却費に組み替えられたためである。 ○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を提供したことで、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。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】 ○入館料収入は予算を下回っているが、展示物減価償却費の減やミュージアム製作委員会からの給与負担金の増により、指定管理事業は黒字となった。自主事業においては、ガシャポンの中身を更新したり、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4千万円超の黒字となるなど、効果的な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】 ○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 | 5 (H24 4) (H23 3) | 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 (H24 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 (H24 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 (H24 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】 ●旅行会社と連携し、アジアを中心とした海外9カ国におけるチケット販売を開始。(海外向け団体受入開始) (外国人来館者数平成24年度19,237名→平成25年度31,913名) ○団体への入館チケットの販売において、平日に市内小学校の特別受付を開始したことで、徐々に小学校利用が増加している。(平成24年1校→平成25年度5校) ○1月に展示替えを実施し、展示室Ⅱでは原画展「大長編ドラえもん のび太の大魔境と世界最古の相棒たち」を開始するとともに、「みんなのひろば」では、壁面の遊び道具をリニューアルした。 ○展示物の定期的な入れ替えや季節感あるイベントの開催と、ショップの新商品やカフェの各種フェアの新メニューをあわせて、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、最新情報の発信を図った。 ○夏休み期間(46日間)には、設備点検日を除き、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。(夏休み期間中は1日平均約2000人の来館者あり) ○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>【業務改善によるサービス向上】 ●はらっぱで新たにミュージアムのオリジナル包装食品等を販売したり、カフェの混雑緩和策として、カフェの拡大について調整するなど、ミュージアム全体としてのサービス向上を図っている。 ●台風や大雪など天災のため来場が困難な場合は、振替対応できるよう、体制を整え、サービスの向上を図った。 ○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し、また、留め置きアンケートや来館者に対する出口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た。</p> | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|---|----|-------------------------|------|
| | <p>【利用者の意見・要望への対応】 ●これまでのアンケート等の来館者の意見を踏まえ、平日を中心に写真を撮って差し上げる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。 ●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、24年度に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ったところだが、さらに26年度からカフェに隣接する多目的スペースをカフェとして使用できるよう、市と調整を行い、カフェの混雑緩和に努め、ミュージアムとしてのサービス向上を図った。</p> <p>【地域貢献】 ●藤子・F・不二雄氏の生誕80周年を記念し、川崎市立小学校全113校に「ドラえもん」の単行本セットを寄贈した。12月1日には近隣小学校の児童を招き、寄贈式をミュージアムで行った。 ●来館者が周辺地域を訪れてもらえるよう、市と連携し、市が主催する川崎市フラッグフットボール交流大会において、小学生チームを対象とした「川崎市藤子・F・不二雄ミュージアムカップ」を初めて開催した。ミュージアムのあるまち川崎ならではの取組として、地域の活性化と子どもの健全育成に貢献した。 ○7月1日(月)の市制記念日に、市民招待デーを市と連携して開催。市民565組、1,892人が訪れた(応募総数約7,000通、22,000人)。○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。 ○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参加し、ミュージアム広報とともに、地域との連携に取り組んだ。 ○市の施設として市内利用者の増加を目的に、市内のJTB8店舗にて、チケットの市民優先販売を行った。 ○夏休み期間に生田緑地にある美術館・博物館と連携し、スタンプラリーを実施したことで、生田緑地近隣の回遊性の向上に貢献した。(約7500名が参加)</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 (H24 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 (H24 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 (H24 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 | | | |
| | 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 | 4 | 3 (H24 3) (H23 3) | 2.4 |
| | 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 | | | |
| <p>(評価の理由) 【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、各種資格が必要な箇所には有資格者が適正に配置されている。 【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。 【安全・安心への取組】 ○事故・災害発生時の対応マニュアルに基づき、消防署と合同で防災訓練を年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、救急救命講習を実施するなど、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。 【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照明を採用し、省電力化と長寿命化を推進。(2012年度「省エネ・照明デザインアワード」を受賞。) ○ミュージアム設置のガシャボンカプセルはメーカーに回収を依頼して再資源化を行っている。 ○屋上に太陽光発電装置を設置し、館内での消費電力の一部を発電によって賄っている。 ○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 (H24 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) ○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た維持管理計画に基づいて業務を実施している。 ○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いる。 ○備品管理については、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、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。 ○衛生面については、常に館内外の「清潔さ」を保つよう配慮されており、館内外の清潔さは高いレベルで管理されている。</p> | | | | |

4. 総合評価

| | | | |
|-------|----|-------|---|
| 評価点合計 | 78 | 評価ランク | B |
|-------|----|-------|---|

(H24 76.4)

(H24 C)

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

(H23 72.4)

(H23 C)

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」「勇气」「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行う。

平成25年度は指定管理期間の3年目であり、通年開館としては2年目である。開館2周年を記念した様々なイベントの実施や、交通媒体を活用した大規模な広報活動等を関係各社と連携して実施するとともに、市の事業・イベントにおいても積極的に連携し、広報活動を行った。昨年度から開始した「大長編ドラえもん」原画展第1期に続き、第2期・第3期とテーマに沿った展示を行い、1月には展示替えにあわせて、原画展「大長編ドラえもん のび太の大魔境と世界最古の相棒たち」を開始するとともに、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、週末に台風や大雪など、たびたび悪天候に見舞われながらも、全国・世界からの来館者は年間約46万人を数え、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、各々の分野で昨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。

○展示企画業務

テーマ性のある様々な原画展を年間を通して行ったほか、短編映像の更新や展示スペースをリニューアルするなど、展示の充実を図ることでピーターの確保に努めている。

○施設運営業務

指定管理事業において、適正に収支状況を把握し、開館から初めて黒字収支となった一方、海外でのチケット販売を開始したり、学校向けの団体予約のチケット販売を推進したことで、新たなニーズの発掘にも着手し、ミュージアムの安定的な運営に向けて取り組んでいる。また、ミュージアムや生田緑地等の地域の最新情報を発信する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、効果的な広報を行い、開館から、引き続きTV、新聞、雑誌など各種メディアから、周辺地区を含め、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。

さらに、館全体としての課題であるカフェの混雑に対しては、24年度にシステム改善を行ったところであるが、カフェの拡充に向け、様々な方法で課題解決にあたっており、サービス向上が図られているものと考ええる。

○維持管理業務等

各種設備点検の確実な実施を行ったほか、各種訓練を通じて、施設としての危機管理意識も高く保っており、全体として高い水準で業務を遂行できていると考える。

以上のことから、平成25年度の全体評価としては、持続的・安定的な運営に向けた新たな取り組みをはじめ、引き続き質の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、指定管理事業及び自主事業ともに、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、引き続き、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組として、ミュージアムの魅力である「まんが文化」を育み継承していくイベント・ワークショップの実施や、平日の集客策、利用者満足度の把握等に努め、多くの方々に末永く楽しんでもらえるミュージアムを目指すとともに、地域貢献・連携の促進など、地域の方々に愛着を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本市の新たな魅力発信拠点として、国内外から多くの方が訪れるよう、引き続き、指定管理者ならではのネットワークやノウハウを活用しながら、本市の広報・観光事業等とも協力・連携し、ミュージアムの魅力を活かした管理運営を行うこと。