

# 指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：令和2年7月16日

評価者：市民文化局指定管理者選定評価委員会

## 1. 業務概要

施設名	川崎市藤子・F・不二雄ミュージアム
指定期間	平成23年7月15日～令和3年3月31日（開館日 平成23年9月3日）
業務の概要	1 ミュージアムの展示企画に関する業務 2 ミュージアムの施設運営に関する業務 3 ミュージアムの維持管理に関する業務 4 その他ミュージアムの管理運営のために必要な業務
指定管理者	名称：株式会社 藤子ミュージアム 代表者：代表取締役 伊藤 善章 住所：東京都新宿区西新宿6丁目22番1号 電話：044-911-0903
所管課	市民文化局市民文化振興室 044-200-3713（内線：27721）

## 2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	評価項目	事業実施状況等
1	市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	<p>常にホスピタリティ（おもてなし）を考えながらより良いサービスに向け取り組んでいる。特に展示は、藤子・F・不二雄氏の作品への深い理解とキャラクター活用のノウハウ、自由で柔軟な発想に基づく企画や作品の展示等、当館でしか体験できない魅力となっており、開館以降毎年40万人以上の来館者がある（開館初年度及びコロナ休館の令和元年度を除く）。</p> <p>この間、事前予約制の採用、夏休み期間の無休、時宜を捉えての臨時開館、定期的な展示物の入れ替えや、無料音声ガイド（おはなしデンワ）、アンケート調査による意見・要望を踏まえた、入館待ち時間の短縮化など運営の改善、開館時間延長による遠方からの来館者等へのサービス向上を行うとともに、季節感ある定期的なイベント、屋外はらっぱでの星空シネマの開催やおみこしイベントなど特別感のあるイベントの実施など、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きた。また、平成31年1月に株式会社藤子プロの負担により増築棟（ドラミ棟）を整備し、ワークショップなどに活用した。</p> <p>また近年では、入館者の約2割が外国人となり、外国人から問い合わせの多い周辺の飲食店情報マップの配布、特に来館者数の多い中国でのオンラインチケット販売や、事前発券を要しないQRコード方式の入館受付、3か国語（英中韓）館内案内リーフレットの配布、同じく3か国語の無料音声ガイドの貸出を行うとともに、Fシアターでの短編映像に英語の字幕を追加、まんがコーナーに多言語コミックコーナーの設置など、外国人向けのサービスを提供した。</p> <p>聴覚障害者の方にも、解説内容を文字に起こした“読むガイド”を日本語（おとな・こども）、英語、中国語、韓国語版を用意した。</p>
2	当初の事業目的を達成することができたか。	<p>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こ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る。</p>

評価項目	事業実施状況等
	<p>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」「勇氣」「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」「遊びココロ」「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。</p> <p>1 展示企画業務</p> <p>定期的に新たな企画展を開催するとともに、映画・アニメなど映像作品と連動した展示やお客様から要望の多かった1話読み切りの原画展示を行うなど、幅広い世代が「まんが世界」の楽しさを感じてもらえる企画を実施した。</p> <p>ア 収集・保管事業</p> <p>藤子・F・不二雄氏に係る作品や資料などの収集及び整理を行うとともに、藤子・F・不二雄氏の作品の原画やゆかりの品等を将来に向けて継承していく必要があることから、温度・湿度管理された収蔵庫において保管を行った。</p> <p>イ 調査・研究事業</p> <p>作品等をもとに、藤子・F・不二雄氏の業績や作品の時代背景等について調査・研究を行った。</p> <p>ウ 展示・公開事業</p> <p>収集・保管事業、調査・研究事業等の成果も踏まえ、展示企画・計画を作成し、魅力あふれる展示造形物の制作や作品等の公開を行った。企画展の内容や作品保管の観点から展示物の定期的な入れ替えを行うとともに、季節感あるイベントの開催や、まんがコーナーには多言語版のコミックを設置し、使用するまんが等の補充、入れ替え等を行った。Fシアター（映像展示室）で上映するミュージアムのオリジナル映像については、年間1作品の制作を行い公開した。</p> <p>エ 広報・宣伝事業</p> <p>ミュージアムホームページを運営し、ブログやFacebook、TwitterといったSNSも活用しながらミュージアム情報を随時発信するとともに、TV、新聞、雑誌など各種メディアから広く取り上げられ、また、施設利用や展示内容の案内を作成し、ミュージアムの総合的な広報・宣伝を行い、来館の促進や本市の魅力増進に大きく寄与した。また、平成31年2月には小田急電鉄と連携した小田急登戸駅のドラえもんキャラクター装飾を行った。</p> <p>オ 連携事業</p> <p>毎年夏休みに生田緑地スタンプラリーを実施するなど、生田緑地に立地する施設等と連携を図った取組を行った。</p> <p>カ 地域との連携等に関する事業</p> <p>地域や商店街等と連携し、毎年、地元商店会の夏祭りや区民祭に出店や地域の大学と連携した音楽演奏会を開催した。また、全市立小学校へまんがの寄贈やイベント実施時に周辺の小学生を招待した。</p> <p>2 施設運営業務</p> <p>指定管理事業において適正に収支状況を把握し、収入の確保に努め、新型コロナなどの影響があった令和元年度を除き、収支の状況は平成25年度から黒字を確保した。</p> <p>また、アンケートなどによる利用者の意見やニーズに応じた運営、業務の改善を行い、常により良いミュージアム運営に向けた取組を進めている。</p>

評価項目	事業実施状況等																																																																																															
	<p>3 維持管理業務</p> <p>来館者が多い施設として安全管理・危機管理意識を高く持ち、各種設備点検や地震・火災・テロ対策など各種訓練を実施するなど、安心して来館できる施設の維持に努めている。また、清掃など衛生面や植栽の管理、各種設備点検や必要に応じての設備等の改修、修繕を行うなど、全体として高い水準で業務を遂行している。</p> <p>以上のことから、運営方針に沿った事業が実施されており、事業目的を達成しているものと評価できる。</p>																																																																																															
3 特に安全・安心の面で問題はなかったか。	<p>事故・災害発生時の対応マニュアルの作成、更新を行い、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館内での確認など、多様な訓練、取組を実施している。また、警察署、消防署、区役所等関係機関と連携したテロ対策訓練、救急救命講習、年2回のAED取扱訓練を実施、県内で火山の噴火の恐れがあるとの情報を受け、いち早くマスク・ゴーグルなどを調達するなど、安全・安心への意識が高く持って、取組を行っており、適正であると評価できる。</p>																																																																																															
4 さらなるサービス向上のために、こういった課題や改善策があるか。	<p>展示やイベント開催など様々な取組が行われているものの、来館者数は減少傾向である。一方、外国人来館者数は増加傾向となっており、近年は来館者の約2割を占めている。また、来館者の内訳をみると大人の割合が3/4と多い。こどもの来館者数を増やすことが来館者数増と将来の来館者確保にもつながることから、これまで以上にこどもにとっても楽しめる美術館として、また、継続して外国人が訪れたいくなる施設として、指定管理者の創意工夫による事業展開を図る必要がある。</p> <p>●利用実績について</p> <p>ア 年度別入館者数</p> <table border="1" data-bbox="491 1182 1410 1729"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>大人</th> <th>中高生</th> <th>子ども</th> <th>小計</th> <th>無料入館者</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>H23</td><td>222,673</td><td>5,714</td><td>58,333</td><td>286,720</td><td>20,840</td><td>307,560</td></tr> <tr><td>H24</td><td>337,241</td><td>10,223</td><td>101,792</td><td>449,256</td><td>32,363</td><td>481,619</td></tr> <tr><td>H25</td><td>316,734</td><td>11,306</td><td>97,655</td><td>425,695</td><td>32,434</td><td>458,129</td></tr> <tr><td>H26</td><td>331,958</td><td>13,781</td><td>92,780</td><td>438,519</td><td>36,148</td><td>474,667</td></tr> <tr><td>H27</td><td>325,799</td><td>13,894</td><td>89,243</td><td>428,936</td><td>36,749</td><td>465,685</td></tr> <tr><td>H28</td><td>299,822</td><td>12,786</td><td>86,695</td><td>399,303</td><td>35,472</td><td>434,775</td></tr> <tr><td>H29</td><td>283,260</td><td>11,634</td><td>86,301</td><td>381,195</td><td>37,102</td><td>418,297</td></tr> <tr><td>H30</td><td>287,697</td><td>13,567</td><td>90,489</td><td>391,753</td><td>36,902</td><td>428,655</td></tr> <tr><td>R1</td><td>241,661</td><td>12,479</td><td>80,290</td><td>334,430</td><td>29,277</td><td>363,707</td></tr> <tr><td>合計</td><td>2,646,845</td><td>105,384</td><td>783,578</td><td>3,535,807</td><td>297,287</td><td>3,833,094</td></tr> </tbody> </table> <p>割合 74.9% 3.0% 22.2%</p> <p>※H23は9月3日からの入館者数  ※R1は10月12日、13日に令和元年東日本台風のため臨時休館  3月5日から3月31日までコロナウイルス対策のため休館  総入館者数（平成23年9月3日から令和2年3月31日まで） 3,833,094人</p> <p>イ 外国人入館者数（無料音声ガイドから算出）</p> <table border="1" data-bbox="491 2002 1439 2101"> <thead> <tr> <th>H23</th> <th>H24</th> <th>H25</th> <th>H26</th> <th>H27</th> <th>H28</th> <th>H29</th> <th>H30</th> <th>R1</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>—</td> <td>19,237</td> <td>31,913</td> <td>53,488</td> <td>82,527</td> <td>83,575</td> <td>81,355</td> <td>84,815</td> <td>65,471</td> </tr> </tbody> </table> <p>※H23はカウントせず</p>	年度	大人	中高生	子ども	小計	無料入館者	計	H23	222,673	5,714	58,333	286,720	20,840	307,560	H24	337,241	10,223	101,792	449,256	32,363	481,619	H25	316,734	11,306	97,655	425,695	32,434	458,129	H26	331,958	13,781	92,780	438,519	36,148	474,667	H27	325,799	13,894	89,243	428,936	36,749	465,685	H28	299,822	12,786	86,695	399,303	35,472	434,775	H29	283,260	11,634	86,301	381,195	37,102	418,297	H30	287,697	13,567	90,489	391,753	36,902	428,655	R1	241,661	12,479	80,290	334,430	29,277	363,707	合計	2,646,845	105,384	783,578	3,535,807	297,287	3,833,094	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	—	19,237	31,913	53,488	82,527	83,575	81,355	84,815	65,471
年度	大人	中高生	子ども	小計	無料入館者	計																																																																																										
H23	222,673	5,714	58,333	286,720	20,840	307,560																																																																																										
H24	337,241	10,223	101,792	449,256	32,363	481,619																																																																																										
H25	316,734	11,306	97,655	425,695	32,434	458,129																																																																																										
H26	331,958	13,781	92,780	438,519	36,148	474,667																																																																																										
H27	325,799	13,894	89,243	428,936	36,749	465,685																																																																																										
H28	299,822	12,786	86,695	399,303	35,472	434,775																																																																																										
H29	283,260	11,634	86,301	381,195	37,102	418,297																																																																																										
H30	287,697	13,567	90,489	391,753	36,902	428,655																																																																																										
R1	241,661	12,479	80,290	334,430	29,277	363,707																																																																																										
合計	2,646,845	105,384	783,578	3,535,807	297,287	3,833,094																																																																																										
H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1																																																																																								
—	19,237	31,913	53,488	82,527	83,575	81,355	84,815	65,471																																																																																								

3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	毎月1回、所管課と指定管理者において定例会を開催し、各事業の進捗状況・結果、施設管理の状況について報告・確認、運営に関する課題の共有と解決に向けた調整を行うとともに、定例会以外においても、担当が直接又は電話・メールによる連絡を密にとり、施設運営や管理状況の現状・課題の把握に努め、必要に応じ、適切な指示等を行った。
2	制度活用による効果はあったか。	<p>1 サービス面</p> <p>株式会社藤子ミュージアムは、ミュージアムの管理運営を行うために株式会社藤子プロが出資し、設立した会社であるため、親会社である藤子プロは、藤子・F・不二雄氏の作品を熟知するとともに、長年、同氏の作品を活用した事業を行ってきており、それらのノウハウを十分有している。さらに、同氏個人の魅力などについても熟知している。</p> <p>施設の運営に当たっては、親会社である藤子プロが全面的にバックアップするとともに、毎年公開されている「映画ドラえもん」などにおける連携・協力の関係を活用し、小学館、テレビ朝日などの関係各社が、展示物の企画・製作、広報・宣伝などにおいて、株式会社藤子ミュージアムをサポートしており、ミュージアムの運営が効果的に行われた。</p> <p>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、常にホスピタリティ溢れるスタッフの対応、様々な展示、季節感のあるイベントの開催、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、アンケート調査等を通じて利用者の高い満足を得られている。</p> <p>また、TV、新聞、雑誌など各種メディアから取り上げられる機会も多く、本市の魅力の増進に大きく寄与しているといえる。</p> <p>2 収支面</p> <p>年間約40万人の有料入館者からの入館料収入のほか、展示物制作等に対する負担金の確保や、自主事業において、ガシャポン、図録などの販売や協賛金などの収入を得ており、開館当初は、多くの来館者への十分な対応を行うため、開館当初は赤字となったものの平成25年度以降は、黒字の収支状況を継続している。</p> <p>以上のことから、指定管理者制度による管理・運営する効果は十分認められる。</p>

(千円)

年度	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1
<b>A 総収入</b>	<b>332,309</b>	<b>495,610</b>	<b>492,439</b>	<b>520,451</b>	<b>522,501</b>	<b>480,426</b>	<b>463,683</b>	<b>514,093</b>	<b>465,947</b>
入館料	268,928	411,486	389,429	403,871	397,934	365,545	347,287	354,884	301,432
その他収入	24,510	29,256	48,142	51,693	59,669	49,907	50,983	93,972	94,289
指定管理料 a	38,871	54,868	54,868	64,887	64,899	64,975	65,413	65,238	70,226
<b>B 支出 b</b>	<b>337,949</b>	<b>509,401</b>	<b>492,160</b>	<b>508,719</b>	<b>501,774</b>	<b>441,096</b>	<b>463,517</b>	<b>471,576</b>	<b>475,874</b>
<b>A-B 収支</b>	<b>-5,640</b>	<b>-13,791</b>	<b>279</b>	<b>11,731</b>	<b>20,727</b>	<b>39,330</b>	<b>165</b>	<b>42,517</b>	<b>-9,927</b>
総収入/支出	98.33%	97.29%	100.06%	102.31%	104.13%	108.92%	100.04%	109.02%	97.91%
a / b (%) 指定管理料/支出	11.50%	10.77%	11.15%	12.75%	12.93%	14.73%	14.11%	13.83%	14.76%

3	当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか	<p>ミュージアム出入口付近の歩行者及び通行車両の交通混雑を回避するため、市から株式会社藤子ミュージアムに対して委託している交通誘導警備業務については、ミュージアム全体の誘導・警備とは密接不可分な関係があり、ミュージアム全体の警備と同一の敷地での作業であることから、次期指定管理期間において、指定管理業務に含むこととする。</p> <p>ミュージアムは、平成23年9月3日に開館し、令和2年3月末日現在で約380万人の方々に来館いただいているが、来館者数は微減傾向となっている。また、来館者の割合を見ると、約3/4が大人であり、将来を見据えた運営のためには、より多くの子どもたちに来館してもらうための取組も重要となっている。</p> <p>令和3年度に開館10周年を迎えるに当たり、今後のミュージアムの持続的・安定的な運営に向け、利用者のニーズを把握・分析しながら、当館の魅力を高めるため引き続き効果的な手法を取り入れ、リピーターの確保や観光客の誘引、地域の方々に愛着を感じてもらえるような取組が重要となっている。</p>
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	<p>藤子・F・不二雄ミュージアムについては、開館当初から指定管理者制度を導入し、民間ノウハウを活用した管理運営を行っている。</p> <p>平成21年6月に本市と株式会社藤子プロ等と締結した「(仮称)藤子・F・不二雄ミュージアムの整備に向けた覚書」において、株式会社藤子プロ等がミュージアムを建設し、市に寄附する一方、株式会社藤子プロ等が指名する法人を指定管理者とする旨の合意をしている。これまでの第1期指定期間の約10年間、指定管理者は民間のノウハウを十分に生かし、十分な量と質のサービスを提供するとともに、市と連携しながら、効果的・効率的な美術館運営を行うことができおり、運営上、特段他の制度を活用する必要性もなく、引き続き、指定管理者制度による管理運営が適当である。</p>

#### 4. 今後の事業運営方針について

<p>藤子・F・不二雄ミュージアムは、本市を代表する文化施設として、本市の文化芸術の振興及び市内外、さらには海外からも多くの方が訪れる本市の魅力の増進に大きく寄与しており、今後もより一層その役割を果たすことが求められている。引き続き、指定管理者ならではの取組により施設の魅力を高め、2021年の東京オリンピック・パラリンピックを契機としたより一層の外国人の誘引、また、10年先の先の将来を見据え、多くの子どもたちの来館につながる取組により集客につなげ、効果的・効率的な施設運営が期待できることから、指定管理者による運営を行うものとする。</p> <p>指定管理者の選定は、「(仮称)藤子・F・不二雄ミュージアムの整備に向けた覚書」における株式会社藤子プロ等が指名する法人を指定管理者とする旨の合意に基づき、「非公募」によるものとし、指定管理者は「株式会社藤子ミュージアム」とする。</p> <p>また、指定期間については、次の理由により10年間とする。</p> <p>第1期期間においては、まんが原画を展示する美術館として、「子どもたちの夢を育み、幅広い世代の方々に作品等に込められたメッセージを永続的に伝えていく」というミュージアムの特性を踏まえた管理運営を行う中で、指定管理者ならではのノウハウを基に、安定した運営が行われた。展示企画の開発や展示内容の充実、施設の魅力向上に向けた施策の実施、作品等を熟知した学芸員の人材育成には、長期的な視点が必要である。</p> <p>また、館内でのワークショップ、運営スタッフの休憩場所など施設運営上の課題に対応するため、平成31年1月に株式会社藤子プロが新たに増築棟を整備し、本市に寄贈していただいたところであり、こうした施設や展示物に対する効果的かつ計画的な投資を的確に実施するためには、長期的な施設運営の担保が必要である。</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------