

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3年7月12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	川崎市市民ミュージアム
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
業務の概要	1 展示（上映を含む）、教育普及等の事業に関する業務 2 施設及び設備等の運営に関する業務 3 施設及び設備等の維持管理に関する業務 4 被災収蔵品のレスキューに関する業務 5 その他市民ミュージアムの管理に関する業務
指定管理者	名称：アクティオ・東急コミュニティー共同事業体 代表者：アクティオ株式会社 代表取締役社長 淡野 文孝 住所：東京都目黒区東山1-5-4 KDX中目黒ビル6階 電話：044-754-4500
所管課	市民文化局市民文化振興室（外線：044-754-4510）

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>1 サービスの提供状況について</p> <p>川崎市市民ミュージアム指定管理仕様書では、指定管理期間における市民ミュージアムの目標として次の通り掲げ、その実現を図ることとしている。</p> <p>① 地域活性化及びまちづくりへの貢献</p> <p>博物館機能と美術館機能を兼ね備えた施設として、また、地域社会の一員として従来の専門性を損なうことなく、調査研究・収集・保管や教育普及、まちづくりへの貢献等の活動を行ない、文化芸術の振興や市民の創造的な活動の支援を担う中心的な公の施設として、地域の活性化やまちづくりに寄与します。</p> <p>② 地域社会への還元</p> <p>収集又は寄贈された社会的、文化的に貴重な資料等を市民共有の財産として保存や記録管理し、関連する情報を整理して公開することで、その価値を高め、研究機関・専門家をはじめとした市民等が広く利用することにより、地域社会への還元を図ります。</p> <p>③ 地域社会との協働</p> <p>地域に関われた運営を行い、公共施設やNPO、企業等との協働、連携や市民参加等により、市民ミュージアムを市民の身近なものとし、創造的活動や学習活動を展開して多様な市民へのアプローチを図り、市民の文化芸術活動の水準向上と裾野の拡大をめざします。</p> <p>令和元年東日本台風により地階が浸水し、施設及び収蔵品に甚大な被害が発生した。これに伴い、市と指定管理者間において「川崎市市民ミュージアムの管理運営に関する基本協定書に係る覚書」を締結し、基本協定書に掲げる指定管理業務のうち、実施が困難なものについては業務の全部又は一部を免除し、収蔵品レスキューを最優先で取り組むこととした。</p> <p>令和元年10月13日以降は、被災対応として被災収蔵品のレスキュー活動を進めながら、アウトリーチや外部施設を活用して、通常の博物館活動も可能な範囲で実施した。</p> <p>2 利用実績について 別紙1のとおり。</p>

		<p>3 評価について</p> <p>(1) 展示（上映を含む）、教育普及等の事業に関する業務</p> <p>上記①を達成するための事業として、平成 29 年度から令和元年の被災前までの間、企画展、常設展を 40 回開催し、延べ 331,594 人が来館し、市民に芸術の楽しさや新たな可能性を発信し、川崎の歴史・文化に関する情報を提供することができた。また、被災後は、施設復旧やレスキュー作業を優先して実施している状況の中で、かわさき市美術展をミュージアム川崎で開催し、市民の創造的な活動の支援を継続して行った。</p> <p>上記②を達成するための事業として、平成 29 年度から被災後の令和 2 年までの間、55 件の資料収集を行い、一部について整理して企画展において公開することで、市民等に広く利用していただくことができた。</p> <p>上記③を達成するための事業として、平成 29 年度から令和 2 年までの間、社会科教育推進事業や学習プログラム等により、延べ 50,474 人が社会科学習、体験プログラム等に参加し、市民の創造的な活動の場を提供することができた。</p> <p>(2) 施設及び設備等の運営に関する業務</p> <p>新聞・雑誌・市政だより以外にも、SNS においては従前のツイッター、フェイスブックに加え、新たにインスタグラムのアカウントを開設するなど、多様な媒体を活用した広報を展開し、サービスの向上に努めた。</p> <p>夏休み期間中の企画展の会期に合わせ、小中学生や親子連れに館内で長い時間展示を楽しんでいただけるよう、土曜日に 2 時間の開館延長を行い、ターゲットと時宜を捉えた効果的な企画と広報を展開した。</p> <p>被災後は、休館中の実店舗に代わるオンラインショップを立上げ、過去の企画展図録などを販売し、サービス向上に努めた。</p> <p>(3) 施設及び設備等の維持管理に関する業務</p> <p>定期的に保守点検を実施し、施設管理に起因する大きな事故もなく、仕様書通りに適正にサービスを提供している。</p> <p>利用者への安全対策として、館全体で発生している雨漏りへの対応、トイレ設備の修繕など、館内の安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設及び設備等の維持管理の取組を行っている。</p> <p>被災後は、喪失した電源の仮復旧を速やかに行うなど、被災収蔵品のレスキューのための環境整備を行った。</p> <p>(4) 被災収蔵品のレスキューに関する業務</p> <p>市や外部支援団体等と調整しながらレスキュー作業に必要な設備等を復旧させ、被災収蔵品の収蔵庫からの搬出を令和 2 年 6 月に終え、応急処置を適切に実施し、同年 9 月末までに外部倉庫への搬出を概ね完了させた。</p> <p>また、外部倉庫に搬出した被災収蔵品について、優先度の高い作品や被災状況を考慮し、市が契約する被災収蔵品の修復委託に係る助言等を行ったことで、収蔵品レスキューがスムーズに実施されている。</p> <p>(5) その他市民ミュージアムの管理に関する業務</p> <p>仕様書及び覚書どおり適正にサービスが提供されている。</p> <p>以上により、サービスの提供については事業目的を達成しており、適正であると評価できる。</p>
2	当初の事業目的を達成することができたか。	<p>1 事業目的の達成状況について</p> <p>【被災前】</p> <p>本施設は、「考古、歴史、民俗、美術、映像等に関する資料及び作品について収集、展示、調査研究等を行うこと等により、市民の観覧、学習、研究等に資するとともに</p>

		<p>に市民相互の交流を推進し、もって市民の教育、学術及び文化の発展に寄与する」ことを目的として設置された芸術文化施設である（川崎市市民ミュージアム条例第1条）。上記2-1-2の利用実績、2-1-3の評価のとおり、事業目的は達成されている。</p> <p>収支状況については、時宜を得た企画展の実施や広報活動を強化したことにより、事業収入が平成28年度(直営)の8,307千円に対し、平成29年度は61,790千円と大幅に増加しており、特にミュージアムショップにおいて企画展と連動した関連商品を取り揃えることで売上げが増加するなど、効率的、効果的な管理運営が行われている。</p> <p>【被災後】</p> <p>上記2-1-3の評価のほか、被災収蔵品のレスキュー作業に最優先で取り組みながら、かわさき市美術展のミュージアム川崎での開催や、社会科教育推進事業による市内小学校の学習プログラムを出張に切替え対応するなど、施設が被災した状況の中で、効果的、効率的な管理運営が行われている。</p> <p>2 評価について 事業目的を達成しており、適正であると評価できる。</p>
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	<p>1 安心・安全に関する取組状況について</p> <p>【被災前】</p> <p>帰宅困難者一時滞在施設として、災害時に広い館内で円滑に連絡が取れるよう無線機を導入し、防災マニュアルや緊急連絡先の見直し、防災・避難誘導訓練、AED講習を実施しており、事故・災害発生時に備えて適切な安全管理を図った。</p> <p>【被災後】</p> <p>令和元年東日本台風が接近する3日前から市と情報交換を行い、施設点検や強風対策を進めるとともに、利用者の安全を守るため10月12日、13日の臨時休館を決定した。また当日は当直体制を増員しており、想定外の内水氾濫による浸水被害に対し可能な限りの対処を行ったほか、翌日から関係機関と連携し、復旧作業を速やかに開始することができた。</p> <p>その後、防災マニュアルに加え風水害マニュアルを策定したほか、等々力緑地全体の浸水対策として、図上訓練や土のうの設置訓練を実施する等、適切に安全管理を図っている。</p> <p>2 評価について 事故、災害等から利用者を守るための安全管理体制や、緊急時に関係機関と連携が図れる連絡体制が構築されており、取組については適正であると評価できる。</p>
4	更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>1 サービス向上のための課題、改善策について</p> <p>これまでに寄せられた要望やアンケート結果を受け、以下のような改善を実施した。</p> <p>【被災前】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●敬老の日に65歳以上の来館者の観覧料を無料とし、中原区内の保育園児作成の折り紙などをプレゼントし、地域連携や交流推進の取組を行った。 ●男性がおむつ替えできるスペースがないという意見を受け、3階幼児室を改装した。 ●映像ホールでの上映会実施時に、座席数が限られており応募者全員が参加できなかったことを受け、逍遙展示空間においてライブビューイングを実施することにより、多くの方に上映会に参加頂ける取組を行った。 ●企画展示室1及び2でそれぞれ個別に実施していた企画展について、集客を見込める企画展と同時期に市民ミュージアムの収蔵品を活用した関連企画展を実施することで、より多くの来場者に収蔵品を紹介する取組を行った。

		<p>【被災後】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●外部支援団体からの技術的支援や協力を得て、レスキュー作業に必要な設備等を早期に復旧させるとともに、約 23 万点の被災収蔵品レスキューの手順、方法などについて、改善を加えながら確立し、効率的な作業を実施した。 ●レスキュー活動の 1 年を振り返る動画の作成や、レスキュー作業の記録集の発行、SNS によるレスキュー作業の紹介など、市民から美術館、博物館関係者まで幅広い対象に向けた広報活動を実施した。 ●閉館中のミュージアムショップにおいて、新たにオンラインショップを立ち上げ、過去の企画展図録や市内の社会福祉法人が制作した商品などを販売し、計画を上回る売り上げとなった。 <p>2 今後の課題と改善策について</p> <p>【被災前】</p> <p>個々の企画展事業の収支実績にバラつきがあるため、集客力が高い事業を基軸にして館内の回遊性を高めるなど、バランスの取れた事業を行う必要がある。</p> <p>【被災後】</p> <p>休館中も文化芸術の振興や市民の創造的な活動の支援を行うため、市内の美術館等と連携・協力しながら、被災を免れた収蔵品も含め、修復が完了した作品などを紹介し、被災収蔵品レスキューの成果を市民等と共有する機会を提供する必要がある。</p>
5	非公募更新のための条件を満たしているか (該当施設のみ)	

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。	<p>【被災前】</p> <p>月ごとに「管理業務実施状況報告書」の提出を義務づけており、その中で施設の運営・利用状況や定期保守点検の状況の確認を行った。突発的な問題が発生した場合には、随時、指定管理者職員と所管課職員で打合せを実施しており、問題点の解決方法や業務改善の検討等を行い、適切に対応している。所管課として管理運営状況について確認を行い、定期的に現地に赴くなど、業務改善や指示等を適切に行った。</p> <p>また、3 か月に 1 回、指定管理者職員、所管課職員等が参加して四半期報告会を開催し、各事業の進捗状況・結果、施設管理の状況等について報告・確認を行うとともに、指定管理者と協議を行った上、必要な指示・指導を行った。</p> <p>【被災後】</p> <p>指定管理者職員、所管課職員等が参加する現地対策本部会議をレスキュー作業実施日毎に開催し、レスキュー作業の進捗や課題等について共有、調整を行うなど、被災収蔵品レスキューの取組に関する連絡・連携が十分に図られていた。</p>
2	制度活用による効果はあったか。	<p>1 サービス面</p> <p>【被災前】</p> <p>上記 2 項の「事業期間全体の評価」のとおり、指定管理者が持つ美術館、博物館の管理運営に関する高度な専門知識と事業実施に関するノウハウを活かした事業展開が行われた。来館者は被災前までの期間中は伸び続けており、平成 30 年度は 30 万人を超えるなど、順調に推移していた。</p> <p>【被災後】</p> <p>上記 2 項の「事業期間全体の評価」のとおり、レスキュー作業に必要な設備等の早期復旧や、被災収蔵品レスキューの手順、方法などの確立、さらに、オンラインショ</p>

		<p>ップを立ち上げや、動画、SNS などによるレスキュー活動の広報など、指定管理者が持つ民間企業の活力やノウハウを活かした効果的な事業を行った。</p> <p>2 コスト面</p> <p>【被災前】</p> <p>平成 29 年度の指定管理料 424,779 千円に対し、平成 30 年度は指定管理料がほぼ同額である一方、利用者数が約 2 万人増加し、事業活動収入も約 3 千万円増加しており、指定管理者の努力により費用対効果の高い施設の管理運営がなされていたといえる。</p> <p>【被災後】</p> <p>令和元年度の被災後の補正予算により、指定管理料を 151,448 千円増額した。令和 2 年度以降は、被災前の指定管理料に対して約 5 千万円増額している。レスキュー作業に必要な経費については、その時期により実施する業務内容や方法が異なるため、単純にコスト面での比較検討を行うことは難しいが、指定管理者のノウハウやネットワークを活かし助成金の交付を受けるなど、レスキュー作業に必要な経費の削減に貢献している。</p> <p style="text-align: center;">収支実績の推移 (千円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th style="width: 20%;">平成 29 年度</th> <th style="width: 20%;">平成 30 年度</th> <th style="width: 20%;">令和元年度</th> <th style="width: 25%;">令和 2 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理料</td> <td>424,779</td> <td>422,563</td> <td>577,725</td> <td>484,242</td> </tr> <tr> <td>その他収入</td> <td>61,790</td> <td>92,374</td> <td>42,326</td> <td>2,882</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>474,525</td> <td>490,237</td> <td>604,215</td> <td>474,052</td> </tr> </tbody> </table>	年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度	指定管理料	424,779	422,563	577,725	484,242	その他収入	61,790	92,374	42,326	2,882	支出	474,525	490,237	604,215	474,052
年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度																		
指定管理料	424,779	422,563	577,725	484,242																		
その他収入	61,790	92,374	42,326	2,882																		
支出	474,525	490,237	604,215	474,052																		
3	<p>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>	<p>市民ミュージアムの指定管理事業は、被災による休館のため市民利用の休止が続いており、レスキュー作業を主な業務としている。</p> <p>レスキュー作業や修復準備は各分野の学芸員を中心に実施しており、今後も被災状況に合わせた的確な調整等を着実に行うためには、被災収蔵品の状況を正確に把握している現行学芸員を継続して確保する必要がある。</p> <p>現施設ではミュージアム機能を再開せず、被災リスクの少ない場所での再建を行う方向で検討を進めており、新たな施設が設置されるまでの間、収蔵品のレスキュー作業や、教育普及等の事業について、仮設のミュージアムを設置し運営していく必要がある。</p>																				
4	<p>指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか</p>	<p>別紙 2 のとおり。</p>																				

4. 今後の事業運営方針について

<p>別紙 2 のとおり。</p>

	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
【総利用者数】	5,298人	177,284人	302,999人	282,211人	181,910人	177,176人
(1) 常設展示	0人	54,025人	127,837人	123,249人	100,981人	104,335人
(2) 企画展示 有料	0人	35,781人	38,635人	49,219人	11,403人	16,821人
無料	0人	61,316人	89,243人	66,479人	39,166人	29,143人
(3) 映像ホール 有料	0人	3,196人	7,482人	8,909人	7,129人	3,514人
無料	0人	1,922人	5,054人	4,604人	3,429人	3,634人
(4) ミニホール	0人	725人	876人	1,255人	810人	1,147人
(5) 館内イベント・講座等	0人	4,726人	14,593人	12,971人	6,248人	5,699人
(6) ミュージアムライブラリー(映像)	0人	1,437人	2,802人	3,597人	3,005人	3,368人
(7) ミュージアムライブラリー(図書)	0人	10,104人	10,748人	7,693人	5,669人	6,655人
(8) ミュージアムライブラリー(閲覧)	0人	19人	32人	27人	103人	-人
(9) 研修室等利用者	0人	605人	1,038人	1,062人	665人	676人
(10) ミュージアムギャラリー1	0人	0人	3,179人	2,083人	2,156人	979人
(11) ミュージアムギャラリー2	0人	0人	44人	0人	63人	0人
(12) 館外展示・出張プログラム等	5,298人	3,428人	1,436人	1,063人	1,083人	1,204人
					※H28は改修工事のため1月16日から3月31日まで休館	
	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
【企画展示】	1事業 5,398人	10事業 96,083人	21事業 133,315人	18事業 115,698人	17事業 50,569人	15事業 45,964人
企画展	-	8事業 93,616人	17事業 127,878人	15事業 110,100人	13事業 41,694人	12事業 40,974人
他団体の展示等	1事業 5,398人	2事業 2,467人	4事業 5,437人	3事業 5,598人	4事業 8,875人	3事業 4,990人
	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
【かわさき市美術展の応募数】	6部門 373点	6部門 315点	6部門 231点	6部門 266点	6部門 192点	6部門 216点
	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
【映画上映】	-	8事業 3,941人	16事業 9,243人	15事業 11,136人	17事業 8,481人	11事業 5,212人
上映数・作品数	-	92回 77作品	173回 83作品	174回 96作品	164回 107作品	166回 225作品
	令和2年度	令和元年度	平成30年度	平成29年度	平成28年度	平成27年度
【教育普及事業】	12講座 72回 7,331人	64講座 218回 21,680人	81講座 277回 11,320人	76講座 254回 10,143人		
社会科教育推進事業	64校(7,292人)	47校(4,781人)	85校(9,390人)	88校	81校	70校
ボランティア登録者数	12名	49名	49名	43名	73名	80名

今後の事業運営方針について

1 指定管理導入経緯

市民ミュージアムでは、民間事業の活力やノウハウを活かすことが、館の持つ設備や文化資源をより多くの市民の利用に供することにつながると判断し、平成 29 年度に指定管理者制度を導入し、効率的かつ効果的な管理運営を目指していくこととした。

また、導入にあたっては、より効率的な運営体制とするため、総務、施設管理、企画広報、教育普及、学芸の各部門を一括して制度の対象とし、指定管理期間を 5 年とした。

2 指定管理導入の効果

指定管理事業においては、時宜を得た企画や、効果的な営業・広報の取り組みにより来館者を大幅に増やし収支を改善したほか、集客事業以外でも地域との連携や市民相互の交流の促進、教育普及事業等、指定管理者の創意工夫が発揮された。

しかしながら、令和元年の被災により市民利用を休止することになり、現在はレスキュー作業を主な業務としている。

3 令和 3 年度の管理運営体制について

令和 3 年度については、以下に理由により、指定管理者制度を継続して実施している。

- (1) 基本協定書に定めた指定管理期間の最終年であり、指定管理期間途中で指定を取消した場合、賠償等のリスクが発生すること
- (2) 冷凍保存中の紙資料の乾燥作業について、効率的かつ効果的な方法を確立するため、民間企業のノウハウを活用する必要があること
- (3) 既存の収蔵品台帳のデータベース化を完了させる必要があること
- (4) 収蔵品の被災前の状況を知る学芸員が継続して収蔵品レスキューにあたる必要があること

4 令和 4 年度以降の業務内容について

令和 4 年度以降の業務内容は以下のとおり。

- (1) 当分の間は、被災収蔵品のレスキュー関係の業務を中心に実施する
- (2) ミュージアム機能としての展示などの展覧会については、他の施設を利用して実施する
- (3) 社会科教育推進事業については、アウトリーチ活動により実施する
- (4) 上記活動にあわせて、施設の管理運営業務を実施する

5 令和 4 年度以降の管理運営体制について

令和 4 年度については、以下に理由により、指定管理者制度による事業運営を断念せざるを得ない状況となっている。

- (1) 現施設は、休館中により市民利用を休止しており、ミュージアム機能を再開しない方針としたことから、地方自治法で指定管理者制度の導入対象とされている「公の施設」としての要件（住民の利用に供する）を満たさない
- (2) 新たな施設が設置されるまでの間、収蔵品のレスキュー作業等を行うために設置する予定の仮設のミュージアムについても、「公の施設」としての要件を満たす可能性が低い

以上のことから、令和 4 年度以降については直営による施設運営とし、下記の管理手法により実施する。

- (1) 包括的民間委託
- (2) 業務委託など