

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	東海道かわさき宿交流館	評価対象年度	平成26年度
事業者名	川崎市文化財団・川崎市観光協会グループ <代表団体> ・公益財団法人 川崎市文化財団	評価者	地域振興課長
指定期間	平成25年9月1日～平成30年3月31日	所管課	川崎区役所地域振興課

2. 事業実績

利用実績 (単位:人)	<table border="1"> <tr> <th>4月</th><th>5月</th><th>6月</th><th>7月</th><th>8月</th><th>9月</th><th>10月</th><th>11月</th><th>12月</th><th>1月</th><th>2月</th><th>3月</th><th>計</th> </tr> <tr> <td>2,987</td><td>4,000</td><td>4,824</td><td>4,826</td><td>3,364</td><td>4,051</td><td>5,046</td><td>4,408</td><td>2,869</td><td>3,921</td><td>4,592</td><td>4,372</td><td>49,260</td> </tr> </table>												4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	2,987	4,000	4,824	4,826	3,364	4,051	5,046	4,408	2,869	3,921	4,592	4,372	49,260			
4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計																													
2,987	4,000	4,824	4,826	3,364	4,051	5,046	4,408	2,869	3,921	4,592	4,372	49,260																													
収支実績 (単位:円)	<table border="1"> <tr> <td rowspan="6">収入</td> <td>入場料収入</td> <td>265,500</td> </tr> <tr> <td>施設利用料収入</td> <td>2,006,910</td> </tr> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>38,835,713</td> </tr> <tr> <td>物品販売収入</td> <td>1,879,329</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>407,955</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>43,395,407</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">支出</td> <td>人件費</td> <td>17,678,382</td> </tr> <tr> <td>物品販売原価</td> <td>1,149,650</td> </tr> <tr> <td>委託料</td> <td>10,044,589</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>2,460,535</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>6,979,273</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>38,312,429</td> </tr> <tr> <td colspan="2">収支差額</td> <td>5,082,978</td> </tr> </table>												収入	入場料収入	265,500	施設利用料収入	2,006,910	指定管理委託料	38,835,713	物品販売収入	1,879,329	その他	407,955	計	43,395,407	支出	人件費	17,678,382	物品販売原価	1,149,650	委託料	10,044,589	光熱水費	2,460,535	その他	6,979,273	計	38,312,429	収支差額		5,082,978
収入	入場料収入	265,500																																							
	施設利用料収入	2,006,910																																							
	指定管理委託料	38,835,713																																							
	物品販売収入	1,879,329																																							
	その他	407,955																																							
	計	43,395,407																																							
支出	人件費	17,678,382																																							
	物品販売原価	1,149,650																																							
	委託料	10,044,589																																							
	光熱水費	2,460,535																																							
	その他	6,979,273																																							
	計	38,312,429																																							
収支差額		5,082,978																																							
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>■アンケート調査を行い、対応可能な事項について対応している。</li> <li>■集会室利用者に対して、快適に利用できるよう積極的なサービスに努めている。</li> <li>■まち歩きツアー団体客に対しては、ガイド員を含めた職員の増員により対応しており、館内で混乱が起きないように対応をしている。</li> </ul>																																								

3. 評価

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
総合的な運営状況	基本方針	施設の理念を尊重し、文化施設としての役割や目的を果しているか。	5	4	4
	事業成果	事業実施による成果の測定・検証が適切に行われているか。	5	3	3
	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ボランティアガイドによる、歴史・民俗等の資料の展示紹介、様々な分野における企画展示や人気がある「東海道の街道シリーズ」の開催など市民文化の振興に大きく寄与した。</li> <li>■集会室の利用について、利用者の利便性に配慮した柔軟な対応により利用促進を図った。街歩きなどの団体に対しては、ガイド員を増員し応対するなど川崎の交流拠点として多くの方に利用された。</li> <li>■運営委員会や歴史ガイド協会によるボランティアガイドなど地元に着目した運営が評価をされ、神奈川県知事より「かながわ観光大賞グランプリ」を受賞した。</li> <li>■アンケートの結果を分析し、課題を職員全員で認識をし適切な館の管理・運営に活かしている。</li> </ul>			
管理業務の実施状況	維持管理等の再委託	施設利用提供に支障をきたすことが無いよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に行っているか。	5	3	3
	利用料金	公平性・平等性及び受益者負担について留意し利用料金の設定を行うとともに、利用者の利便性や利用サービスの向上を図っているか。	5	3	3
	個人情報保護や情報公開	個人情報の保護や情報の公開を適切に行っているか。	5	3	3
	利用促進	施設の利用促進に向けた取り組みが成されているか。	5	4	4
	人員配置	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、円滑な施設運営に必要な人員配置(資質・ローテーション等)を行っているか。	5	4	4
	人材育成	各種研修等を行うなど、人員の資質の向上を図っているか。	5	3	3
	危機管理	利用者の安全の確保及び有事の際の適切・迅速な対応のための危機管理体制がとられているか。	5	3	3
	セルフモニタリング	業務の履行状況を確認するためのセルフモニタリングが徹底されているか、また改善点についての実施がなされているか。	5	4	4
	(評価の理由)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■利用促進を目的に館内ガイド員及び教育関係者などと連携をし小学生を対象としたワークシートを作成した。</li> <li>■館内ガイド員を含めた職員の親切・丁寧な対応の結果、各旅行会社が企画する団体ツアーなどに頻りに利用されている。またアンケートにおいても大変好評をいただいている。</li> <li>■アンケートに基づき、「川崎のあゆみ」(年表)の印刷物を配布、トイレに荷物を吊るすフックの設置、聴覚障害向け資料の作成などを行った。</li> </ul>			

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
事業実施状況	企画展示等に関する業務	歴史・民俗・文化に関する魅力的な展示・企画展が行われているか。	5	5	5
	受付等案内業務	適所に常時必要人員が配置されているか。	5	4	4
	広報宣伝等に関する事項	利用者増に繋がるような効果的かつ戦略的な広報がなされているか。	5	4	4
	利用者意見等の把握に関する事項	利用者意見を把握し、意見を反映する対策がとられているか。	5	3	3
	ボランティア等の育成	地元のNPO法人や・ボランティア団体の人材活用がなされているか。	5	4	4
	物販・自販機等販売に関する事項	施設の目的や設備に合致した内容であり、かつ来館者増に繋がる魅力的なものか。	5	4	4
	地域・市民等との連携に関する事項	地域に根ざした施設の管理運営に留意し、地域との連携を推進しているか。	5	4	4
	自主事業に関する事項	自主事業は、市民が広く利用できる又は参加できるものとなっているか。	5	4	4
(評価の理由)					
<p>■ 企画展について、年4回以上と定めた仕様を大きく上回り全9回開催された。特に手工芸展は、来場者など(市長)からも大変好評であった。また、アート、浮世手展、写真展など幅広いニーズに応えた企画展が行われた。</p> <p>■ 受付等案内業務について、中国語・英語に対応可能な職員が配置されており、中国語・韓国語・英語版の館内パンフレットに加えて聴覚障害者用の資料を作成した。外国人・障害者などへの配慮がされている。また、常時必要人員を配置し、ふれあいネットへの対応、苦情対応など常時対応可能な体制となっている。</p> <p>■ 市庁舎に保管されていた寄贈者不明のタイルパネルを移設し、マスコミを利用した事で寄贈者が判明したとともに来場者増に大きく貢献した。</p> <p>■ 館内ガイド員養成を目的に、ガイド協会共催で、養成講座を実施したところ、参加者の約半数である10名が、ガイド協会に加入することになった。ガイド協会及び館内ガイド活動などの充実が図られる事となった</p> <p>■ 物販について、アンケート・販売実績などによる商品入れ替えにより積極的な促進販売を行った。また、ニーズの高い街歩き用ガイドブックなど多種の販売を行った。</p> <p>■ 地域住民などから構成される運営委員会の意見反映や地域団体によるボランティアガイドなど地域に根ざした運営がなされている。</p> <p>■ 自主事業については、開館当初から実施している「江戸の粋に遊ぶ」や「街道シリーズ」に加えてこども向け事業として「シャドウボックス」や「紙切り」を開催した。リピーター確保と新規客層の拡大を図っている。</p>					
収支状況	安定性	収支計画に基づく安定した運営を行っているか	5	3	3
	効率性	サービスの維持・向上に留意した上で効果的・効率的な予算執行が図られているか。	5	4	4
(評価の理由)					
<p>■ 予算と決算の増減額があるが、概ね適正に執行していると評価する。</p> <p>■ 効果的・効率的な予算執行により、当初予算に対する光熱水費、印刷製本費や人件費などの大幅削減がなされた。</p>					

#### 4. 総合評価

評価点合計	73	評価ランク	B
-------	----	-------	---

#### 5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

- アンケートを設置し、利用者意見に耳を傾け、改善を図った。
- 事業経費の効率的な執行により、当初予算の支出を大きく抑制した。
- 消防計画における消防訓練を計画通り実施した。またそのほか、急病人発生における対応策として簡易ベッドを購入した。

#### 6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- 収支の安定性を維持しつつ、さらに効果的・効率的な管理運営に努めること。
- 適切な施設の維持管理に努め、利用者が安全かつ安心して館内を楽しめる環境作りに努めること。
- 来館者増や作成したワークシートが多く活用されるために、積極的な学校への広報のほかSNSや多様なメディアを活用し積極的な広報を期待する。
- 自主事業の「江戸の粋に遊ぶ」シリーズについて、地域の文化団体などとの連携や特定の層を狙ったマスメディアの有効活用など参加者数の増加に向けた取組に期待する。
- まちあるきを通じた街全体の回遊性の向上を図るため、商店街や近隣自治体との連携によりより多くの誘客を図っていくこと。
- 人材育成について、運営面も含めたボランティア育成の積極的な展開に期待する。
- 人員の更なる資質向上を図ること。