

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30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30年4月1日～令和5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)	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	
	4,143	4,712	4,244	3,324	3,448	3,943	4,076	4,294	2,987	3,801	5,695	5,057	49,724	
収支実績	単位:円													
	収入	入場料収入	731,000											
		施設利用料収入	2,338,600											
		指定管理委託料	41,177,000											
		物品販売収入	1,986,326											
		その他	242,770											
	計	46,475,696												
	支出	人件費	17,630,117											
		物品販売原価	944,517											
		委託料	10,261,036											
		光熱水費	2,186,258											
その他		10,782,705												
計	41,804,633													
収支差額	4,671,063													
サービス向上の取組	一般市民の申し出に応え「木彫り浮世絵53次」を展示したり、1F休憩室に「五街道地図」と「全国街道地図」を設置するなど、来館者がより楽しめる取組を行っている。													

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	利用者満足度調査を適切に実施しているか	6	4	4.8
		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	3	3.6
当初の事業目的を達成することができたか					
(評価の理由) 【利用者満足度】 ●来館者アンケートに満足度の項目を設け調査している(満足、ほぼ満足合わせて94.6%)。 【事業成果】 ●アンケートや改善点について把握し、来館者増・リピーター増に努めている。					
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	6	4	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	3	3.6
		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	4	3	2.4
事業収支に関して適正な会計処理が為されているか					
(評価の理由) 【効率的・効果的な支出】 ●収支予算書の予算額に比べ決算額が少ないにも関わらず、大きな支障がなく運営している状況を考えると、効果的に事業を実施していると言える。 【収入の確保】 ●ほぼ予算どおりの収入を確保できている。 【適切な金銭管理・会計手続】 ●金銭管理については適切に管理されている。会計処理についても概ね適正に処理されている。					

サービス向上及び業務改善	適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	12	4	9.6
		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			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	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	12	3	7.2
		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	12	4	9.6
		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)			
		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			
	(評価の理由)				
【適切なサービスの提供 及び 利用者の意見・要望への対応】					
●事業計画に沿った、第1期指定管理機関からの継続的な取組のほか、他施設に保管されている資料等を借り受け、企画展を実施するなど積極的に関連施設との連携に取り組んでいる。					
また、一般市民の申し出に応え「木彫り浮世絵53次」を展示したり、1F休憩室に「五街道地図」と「全国街道地図」を設置するなど、来館者がより楽しめる取組を行っている。					
●貸室利用については、稼働率が前年度から増加(H30年度 50.0% H29年度 47.5%)。					
【業務改善によるサービス向上】					
●改善点は適宜確認するとともに、改善状況についても適切に把握ができています。					
●表に植えてある松が枯れかかっていたので植え替えを行い、交流館及び旧東海道の雰囲気や壊さないように努力している。					
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	9	4	7.2
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・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			
	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	3	3	1.8
	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)	3	3	1.8
		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			
	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	3	3	1.8
	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	3	3	1.8
	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	3	3	1.8
	(評価の理由)				
【適正な人員配置・連絡・連携体制・再委託管理】					
●限られた職員、ボランティアである館内ガイド員を適切に配置し、年間約5万人の来館者対応を行い、円滑に施設の運営がなされている。					
●所管課とは頻りに連絡を取り合い、情報共有を密に行っている。					
【担当者のスキルアップ・コンプライアンス】					
●消防訓練を年2回、救命救急研修を年1回行うなど、安全管理・法令遵守のスキルアップの取組がは適切になされている。					
●NPO法人かわさき歴史ガイド協会主催のガイド養成講座を共催し、ボランティアガイドの人材育成に努めている。さらに、そこで学んだボランティアガイドが、交流館の館内ガイドを直ちに実践できる仕組みをつくっており、ボランティアガイドの継続的スキルアップの機会の提供と、館内ガイドの継続的確保の工夫がある。					
【安全・安心への取組】					
●緊急連絡網を整備するとともに、AEDの設置場所についてもわかりやすい表示を心掛けるなど安全管理が適切になされている。					
【職員の労働条件・労働環境】					
●労働基準法等各種法規に基づいた勤務体制で運営を実施されている。					
【環境負荷の軽減】					
●エアコンの温度設定など、環境負荷の軽減を意識しながら運営している。					

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	2	3	1.2
	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。	2	3	1.2
	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	2	3	1.2
	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	2	3	1.2
	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	2	3	1.2
	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	2	3	1.2
	(評価の理由) ●安全な利用について、交流室の使用状況などを適宜確認を行っている。 ●改善・課題状況について記録を行い、把握するとともに共有を行っている。				

100

69

## 4. その他加点

分類	項目	着眼点			評価点
その他加点	市の政策課題への取組	東海道川崎宿起立400年(2023年)を見据えた取組を積極的に行ったか。			2
	(評価の理由) ●2023年に向けた活動を行っている組織「東海道川崎宿2023」に対して、組織のメンバーとして参加するとともに、2023年に向けて行われている「東海道川崎宿2023まつり」やウォーキングイベントにも積極的に関わっている。また、新たに行われた2023年に向けたワークショップにも参加し、今後も主体的な取組が期待される。				

## 5. 総合評価

評価点合計	71	評価ランク	B
-------	----	-------	---

## 6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

- 交流館への入場者数は29年度とほぼ同じ数字となり、利用者に対するサービスも向上していることから工夫と努力が認められる。
- 企画展示については、さまざまな工夫を凝らし、リピーターの確保に向けた企画内容とする企画展を開催している。
- 川崎駅周辺等で開催されるイベント等に協力するとともに、まち歩きツアーやまち歩きグループによる来館を促すなど、まちを訪れる人を増やし、まちの賑わいづくりに貢献した。
- 交流館開館5周年を記念し「記念の集い」を開催することで、交流館に携わってきた方々に対して、改めて交流館への愛着を深めてもらった。

## 7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- まずは、第2期募集時に提案された内容について、着実に実施されたい。また、利用者について新たなニーズを探ってきたところだが、子どもに限らずその親の世代も含めた幅広い層のニーズを掘り起こしていただきたい。そのために、東京2020オリンピック・パラリンピックといった当館の集客が見込まれるタイミングに合わせた企画・運営をさらに期待する。
- これまでに構築した近隣関係団体との良好な関係を維持するとともに、東海道川崎宿起立400年(2023年)に向けた取組について、行政や、より幅広い地域団体との連携強化を行い、指定管理者が持っているネットワーク・ノウハウを活かした、今までにない提案や取組を期待する。