

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	令和4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)	<table><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>3,252</td><td>3,205</td><td>4,184</td><td>3,118</td><td>2,571</td><td>2,990</td><td>4,706</td><td>4,115</td><td>3,324</td><td>3,551</td><td>9,529</td><td>4,332</td><td>48,877</td></tr></table> 東海道川崎宿起立400年を迎えたことに合わせて川崎宿の浮世絵を基調としたオリジナル浮世絵マンホールカードが発行され、令和5年2月1日に配布が開始された。東海道かわさき宿交流館が唯一の配布場所となったことから、2月はマンホールカードを求めて多くの人が訪れることとなった。													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	3,252	3,205	4,184	3,118	2,571	2,990	4,706	4,115	3,324	3,551	9,529	4,332	48,877					
	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																															
3,252	3,205	4,184	3,118	2,571	2,990	4,706	4,115	3,324	3,551	9,529	4,332	48,877																																
収支実績	単位:円 <table><tr><td rowspan="5">収入</td><td>入場料収入</td><td>435,000</td></tr><tr><td>施設利用料収入</td><td>2,148,685</td></tr><tr><td>指定管理委託料</td><td>42,338,434</td></tr><tr><td>物品販売収入</td><td>1,881,823</td></tr><tr><td>その他</td><td>169,375</td></tr><tr><td colspan="2">計</td><td>46,973,317</td></tr><tr><td rowspan="5">支出</td><td>人件費</td><td>21,227,431</td></tr><tr><td>物品販売原価</td><td>2,074,873</td></tr><tr><td>委託料</td><td>13,523,450</td></tr><tr><td>光熱水費</td><td>3,149,655</td></tr><tr><td>その他</td><td>8,527,691</td></tr><tr><td colspan="2">計</td><td>48,503,100</td></tr><tr><td colspan="2">収支差額</td><td>△ 1,529,783</td></tr></table> 物価上昇の影響があつて、主に光熱水費と委託料の支出が当初予算よりも増えており、収支差額にマイナスが生じた。													収入	入場料収入	435,000	施設利用料収入	2,148,685	指定管理委託料	42,338,434	物品販売収入	1,881,823	その他	169,375	計		46,973,317	支出	人件費	21,227,431	物品販売原価	2,074,873	委託料	13,523,450	光熱水費	3,149,655	その他	8,527,691	計		48,503,100	収支差額		△ 1,529,783
	収入	入場料収入	435,000																																									
施設利用料収入		2,148,685																																										
指定管理委託料		42,338,434																																										
物品販売収入		1,881,823																																										
その他		169,375																																										
計		46,973,317																																										
支出	人件費	21,227,431																																										
	物品販売原価	2,074,873																																										
	委託料	13,523,450																																										
	光熱水費	3,149,655																																										
	その他	8,527,691																																										
計		48,503,100																																										
収支差額		△ 1,529,783																																										
サービス向上の取組	・川崎市市民ミュージアムから移設した東海道川崎宿の大型ジオラマを活用して施設案内を充実させた。 ・川崎市上下水道局企画の東海道浮世絵マンホールカードの配布や信用金庫40社が連携した東海道御宿場印プロジェクトの御朱印販売に協力し、東海道に興味を持つ人を呼び込んだ。 ・万年屋のディスプレイにテレビドラマのタイアップ展示を実施し、来館者の目を楽ませることができた。 ・物販コーナーにおいて地域の名産や新商品の充実化を図った。																																											

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て調査しており、安定して高い満足度を維持し続けている。(満足、ほぼ満足合わせて96.6%)。接遇等の不満足意見については原因究明や改善に向けた意見交換を行い改善に努めた。講演会や落語、講談を継続的に実施して人気の事業として定着させている。 【事業成果】 ●来館者数、貸室の稼働率等の統計やアンケートによる意見を把握し、来館者、施設利用者の増加に努めている。来館者数については、新型コロナウイルス感染拡大の影響から一定の回復傾向をみせている。 ●貸室利用については利用率が向上し、開館以来初めて50%を超えた。(51. 5%) 新型コロナウイルス感染拡大防止対策の緩和や幅広い連携の取組による施設の認知度向上の効果が徐々に表れてきていると考えられる。				
収支計画・実	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	3	3.6
		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					

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	4	9.6
		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			
		業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか			
	利用者の意見・要望への対応	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	12	4	9.6
		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】 ●令和4年3月に市民ミュージアムから借り受けた川崎宿の大型ジオラマを含む常設展示や時機をとらえた企画展示を楽しんでもらうとともに、江戸を感じさせる伝統芸能の鑑賞や街道の歴史を伝える講演、落語や講談等施設にふさわしい内容のイベントを継続して実施し、来館者の増加やリピーターの定着を図っていた。 ●鉄道開業150年記念で市民ミュージアムと、川崎区制50周年記念で川崎区役所と連携して企画展を行った他、川崎市上下水道局が企画した浮世絵マンホールカードの配布や東海道沿いの信用金庫による東海道御宿場印めぐりの御宿場印販売、NHK大河ドラマのパネル展示、テレビバウエティ番組の撮影、地域団体が行った川崎宿の祭りやスタンブラリー、民間企業が企画したウォーキングイベント等にも積極的に協力し、新たな来館者の増加や施設の認知度の向上につなげることができた。 【業務改善によるサービス向上】 ●施設敷地内の南側通路に猫による糞害が発生していたため、猫が嫌う超音波を出す装置を設置して防止に取り組んだ。 ●多数の来館者を呼び込むことになった浮世絵マンホールカードの配布にあたり、来館者の整理、案内、受付、導線の確保について事前に調整し、混乱なく配布を行うことができた。 ●人気がある落語の公演については、アマチュア落語愛好家団体と連携し、アマチュア落語家による公演も定期的に開催することで利用者のニーズにこたえた。 ●近隣ホテルからの要望を受け、落語公演に必要な備品やハロウィンに合わせて江戸衣装を貸し出すことにより、地域との連携、地域への貢献を行うことができた。 【利用者の意見・要望への対応】 ●アンケートボックスを設置し、利用者の意見の収集、把握に務めた。 ●アンケートは毎日集約し、全職員へ情報共有するとともに、課題や原因の分析につなげた。特にアンケートの自由記載欄に記載された接遇等の不満足意見は、朝夕の打合せなども活用してすみやかに原因究明や意見交換を行い改善につなげた。 ●改善点・問題点についてはすぐに担当職員へ相談できる体制をとっていた。				
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】 ●限られた職員を適切に配置して来館者対応を行い、円滑に施設の運営がなされている。専門員として学芸員免許を持つ有資格者を配置しており、深い造詣を企画展示等にかいている。川崎市内の史跡に関して知識を持っている方が所属しているかわさき歴史ガイド協会と連携し、展示の案内のため協会員を配置している。 ●所管課とは毎月定例会を実施して情報を共有するとともに、日頃から連絡を密に取り合っている。 ●再委託については身近な市内業者への委託とし、機器類の保守点検や清掃等について施設の利用状況に配慮した調整を行っている。 【安全・安心への取組】 ●職員間だけでなく川崎市文化財団、川崎市観光協会、所管課との緊急連絡網を整備して、常時連絡が取りあえる体制をとっていた。 ●消防訓練を年2回行い、川崎市消防防災指導公社からAED操作の指導員を招いて12名が訓練を受けた。 ●来館者の利用頻度の高い箇所である集会室やお手洗いなどを防菌コートを行い、安心して使える取組を実施した。 【コンプライアンス】 ●ふれあいネットに関する個人情報は限定された職員が扱う体制となっている。 ●マニュアルに則り関係書類は専用のロッカーに保管し、情報漏えいを防止している。 【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が実施されていた。 【環境負荷の軽減】 ●エアコンの温度設定を一定にしたり、利用者のごみの持ち帰りに対する意識啓発に努めた廃棄物の削減など、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、定期的な保守点検や必要に応じた施設の修繕等を行った。 ●把握した課題について記録し、職員・関係者間で共有しながら改善につなげた。 ●日常清掃は、4階は週7回、3階以下は週6回行い、その他の定期清掃は年6回行って十分に施設の清潔と美観を保った。 ●備品管理については、常に良好な状態で利用できるよう定期的に確認し、不具合のあるものは修繕を実施した。				

100

70.2

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。			3
	(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」や「川崎宿起立400年プロジェクト推進会議」に対して、組織のメンバーとして参加するとともに、川崎宿の歴史・文化を知ってもらうイベントである「東海道川崎宿2023まつり」や「東海道川崎宿スタンプラリー」にも積極的に関わった。川崎宿起立400年に向けた指定管理者の主体的な取組については各種の検討を開始しているが、具体的な実現は2023年となる。				

5. 総合評価

評価点合計	73.2	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

- 交流館の運営に当たって、新型コロナウイルス感染の影響も少なくなって来場者数が回復するとともに、集会室の利用率もコロナ禍前の平成30年の数値を超えるなど、平常な状態に戻りつつあり、事業へも従来通りに取り組めるようになった。
- 東海道川崎宿起立400年に向け、取組を推進する会議への参画や関連するイベントにも参加し積極的に貢献していた。
- 地域団体や企業、行政等、東海道川崎宿に関連する事業を行う主体と積極的に連携・協力することによって、これまで交流館を知らなかった人、訪れたことがなかった人を施設へ誘導することができた。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- 新型コロナウイルス感染状況が落ち着いているとはいえ、培った危機管理への対応力を今後も維持しながら、自粛から抜け出して引き続きより効果的な管理運営方法を検討していただきたい。
- 浮世絵マンホールカードの配布に見られたように、他事業への協力で新たな来館者を掘り起こせる可能性があることから、連携・協力事業にもさらに力を入れて取り組んでいくとともに、自らが魅力ある新しい展示やイベント等により来館者を呼び込み、施設のより有効な活用につなげていただきたい。
- 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)における各種の取組を通じて、行政やより幅広い地域団体、企業等との連携を強化していき、施設が東海道川崎宿に関する中心的な拠点となることを目指して積極的に活動していくことを期待する。