

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5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	令和5年4月1日～令和9年3月31日	所管課	川崎区役所地域振興課

2. 事業実績

※●は新規事項、○は継続事項

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																																						
	3,755	5,245	4,430	4,305	3,845	4,063	6,542	5,214	4,481	3,948	4,126	4,514	54,468																																						
収支実績	東海道川崎宿起立400年を迎え、市民ミュージアムと共催した特別企画展「川崎宿1623～2023」、「東海道かわさき宿交流館開館10周年まつり及び中間灯点灯式」、「東海道川崎宿スタンプラリー2023秋」の開催など、様々な川崎宿起立400年記念事業を行ったことにより、多くの人が訪れることで、来館者数は50,000人を突破した。																																																		
	<table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: right;">単位:円</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="10" style="text-align: center;">収入</td> <td>入場料収入</td> <td style="text-align: right;">363,000</td> </tr> <tr> <td>施設利用料収入</td> <td style="text-align: right;">2,180,100</td> </tr> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td style="text-align: right;">47,628,914</td> </tr> <tr> <td>物品販売収入</td> <td style="text-align: right;">3,048,901</td> </tr> <tr> <td>雑費</td> <td style="text-align: right;">181,500</td> </tr> <tr> <td>自動販売機収入</td> <td style="text-align: right;">143,221</td> </tr> <tr> <td>受取寄付金</td> <td style="text-align: right;">22,000,550</td> </tr> <tr> <td>特定預金取崩収入</td> <td style="text-align: right;">12,000,000</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td style="text-align: right;">87,546,186</td> </tr> <tr> <td rowspan="7" style="text-align: center;">支出</td> <td>人件費</td> <td style="text-align: right;">23,350,205</td> </tr> <tr> <td>物品販売原価</td> <td style="text-align: right;">1,919,827</td> </tr> <tr> <td>委託料</td> <td style="text-align: right;">21,357,693</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td style="text-align: right;">2,466,311</td> </tr> <tr> <td>支払負担金</td> <td style="text-align: right;">23,114,981</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td style="text-align: right;">12,581,443</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td style="text-align: right;">84,790,460</td> </tr> <tr> <td colspan="2">収支差額</td> <td style="text-align: right;">2,755,726</td> </tr> </tbody> </table> <p>受取寄付金とは、東海道かわさき宿交流館の開館時に募った市民・企業等による寄付金であり、特定預金取崩収入については、2023年の東海道川崎宿起立400年及び交流館開館10周年のために積み立てていた基金。川崎市文化財団において管理しており、令和5年度に交流館予算として計上し、地域団体である「川崎宿起立400年プロジェクト推進会議」への負担金や、400年及び10周年事業として支出している。</p>													単位:円		収入	入場料収入	363,000	施設利用料収入	2,180,100	指定管理委託料	47,628,914	物品販売収入	3,048,901	雑費	181,500	自動販売機収入	143,221	受取寄付金	22,000,550	特定預金取崩収入	12,000,000	計	87,546,186	支出	人件費	23,350,205	物品販売原価	1,919,827	委託料	21,357,693	光熱水費	2,466,311	支払負担金	23,114,981	その他	12,581,443	計	84,790,460	収支差額	
単位:円																																																			
収入	入場料収入	363,000																																																	
	施設利用料収入	2,180,100																																																	
	指定管理委託料	47,628,914																																																	
	物品販売収入	3,048,901																																																	
	雑費	181,500																																																	
	自動販売機収入	143,221																																																	
	受取寄付金	22,000,550																																																	
	特定預金取崩収入	12,000,000																																																	
	計	87,546,186																																																	
	支出	人件費	23,350,205																																																
物品販売原価		1,919,827																																																	
委託料		21,357,693																																																	
光熱水費		2,466,311																																																	
支払負担金		23,114,981																																																	
その他		12,581,443																																																	
計		84,790,460																																																	
収支差額		2,755,726																																																	
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ●4階第2集会室のステージ壁をスクリーン化することで、映画等の上映会の開催が可能となり、利用者の利便性を向上させた。 ●1階万年屋前に押絵羽子板を展示し、来場者を楽しませることができた。 ●2階常設展示室の改修を行い市民ミュージアムのジオラマを活かしたレイアウトとし、新たに東海道人形を展示するなど、見やすく充実した展示内容とした。 																																																		

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 (R4 4) (R3 4)	4.8
		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	4 (R4 3) (R3 3)	4.8
		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93.1%)。接遇等の不満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、東海道川崎宿起立400年事業に尽力したこともあり、開館以来最大の54,468名となった。 ●貸室利用については利用率が向上し、令和4年度に開館以来初の利用率50%を超えた(51.5%)が令和5年度はさらに増加した。(57.4%)他施設との企画展や川崎宿起立400年事業など、幅広い連携の取組による施設の認知度向上の効果が表れてきていると考えられる。					

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 (R4 3) (R3 3)	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	4 (R4 3) (R3 3)	4.8
		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 (R4 3) (R3 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					
<p>(評価の理由)</p> <p>【効率的・効果的な支出】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●川崎宿起立400年事業関連に積極的に取り組み、例年以上の事業数であったが、効果的かつ効率的に事業を実施することで黒字となった。 ●光熱水費について、全国的な電気代上昇のなかで、エアコンの電源のこまめな管理をするなど節電に取り組み、支出を抑えることができた。 <p>【収入の確保】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●開館当時の受取寄付金や、令和5年度の各種支出に備え計画的に積み立ててきた特定預金取崩収入を活用した。 ●指定管理料を除く収入については上昇している。特に物品販売収入においては川崎宿起立400年及び交流館開館10周年に関連したグッズの製作・販売を行ったこともあり、令和4年度の約1.6倍となった。 <p>【適切な金銭管理・会計手続】</p> <p>○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適正に処理されている。経理関係データは、川崎市文化財団本部及び会計事務所と情報共有してチェックを行っている。</p>					
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 (R4 4) (R3 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 (R4 4) (R3 3)	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 (R4 4) (R3 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			
	<p>(評価の理由)</p> <p>【適切なサービスの提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●1階休憩・交流スペースに展示していた川崎宿まちなみジオラマを、市内図書館、アトレ川崎、富士通スタジアム、川崎信用金庫など市内各所で巡回展示を行い、東海道川崎宿の認知度の向上や来館者の増加を図っていた。 ●プラネタリウム誕生100周年記念でかわさき宙と緑の科学館(川崎市青少年科学館)と、東海道川崎宿起立400年記念で市民ミュージアムと連携して企画展を行った他、テレビ番組の撮影、地域団体が行った川崎宿の祭りやシンポジウム、謎解き、JR東日本が企画した重ね探しスタンプラリー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。 ●毎年開催の東海道川崎宿スタンプラリーにおいて、令和5年度より実行委員会事務局を担い、当日は約1,000名が参加し川崎宿及び施設認知度の向上につながった。 ●東海道かわさき宿交流館 会館10周年記念式典及び祭りを開催、祭りでは約700名が参加し川崎宿の盛り上げを行った。 ●令和5年度より東海道宿駅会議のメンバーとなり、市外や他宿場との繋がり等をもつことで見識を深めた。 <p>【業務改善によるサービス向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●利用者から神奈川宿への道をよく尋ねられることから、既存の街歩きマップを活用し簡易地図の作成・配布を行った。 ●ドイツ大使館より急遽、副大臣らのトランジット中に交流館の見学をしたいとの申し出があり、営業時間外(17時以降)であったが、職員により浮世絵刷り版画体験を行うなど、柔軟に対応を行った。 ●東海道川崎宿インバウンド研究会が行っているバスツアーにも当館の浮世絵刷り版画を借しだすなど、積極的に協力した。 ○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。 ○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。 ○主催事業のチラシを市内外に定期的に送付したり、地域紙に情報提供をまめに行うなど、施設と事業の知名度向上の取組を実施した。 <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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 (R4 4) (R3 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 (R4 3) (R3 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 (R4 3) (R3 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 (R4 3) (R3 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 (R4 3) (R3 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 (R4 3) (R3 3)	1.8	
<p>(評価の理由)</p> <p>【適正な人員配置・連絡・連携体制・再委託管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ローテーション勤務のため一堂に会しての意見交換をその都度行うのは難しいため、不在者への個別説明、意見聴取などにより意見集約を行い、認識に齟齬のない体制づくりに努めた。 ●イベント等の対応や来館者対応について、新たな対処や課題が生じた際には、その都度意見交換等により方針を決定・周知し、必要に応じて事後のフォローアップの意見交換を行うことにより、対応能力及び改善意識の向上を図った。 ○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いかしている。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。 <p>【安全・安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●2階展示室「六郷の渡しフォトスペース」裏の段差に踏み防止としてトラ柄テープを張り付け、安全性を確保した。 ○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1回行い、川崎市消防防災指導社からAED操作の指導員を招いて11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。 <p>【コンプライアンス】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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。 <p>【職員の労働条件・労働環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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。 <p>【環境負荷の軽減】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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 (R4 3) (R3 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 (R4 3) (R3 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 (R4 3) (R3 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 (R4 3) (R3 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 (R4 3) (R3 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 (R4 3) (R3 3)	1.2
<p>(評価の理由)</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>					

100

73.8

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)及び交流館10周年に関する取組を積極的に行ったか。			5 (R4 3) (R3 3)
	<p>(評価の理由)</p> <p>●東海道川崎宿の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・文化を知ってもらいイベントである「東海道川崎宿場まつり」や、「東海道川崎宿スタンプラリー秋」に関しては事務局として積極的に関わった。また、交流館開館10周年でもあることから、交流館主体で記念式典や祭りを開催し、交流館の10周年及び東海道川崎宿の400年を大いに盛り上げた。年間を通して例年以上の取組に積極的に携わっており、多くの経験を得たことから、今後の運営に関しても大いに期待できる。</p>				

5. 総合評価

評価点合計	78.8	評価ランク	B
	(R4 73.2) (R3 70.8)		(R4 B) (R3 B)

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

<p>○交流館の運営に当たって、新型コロナウイルス感染症の影響からの来場者数は完全な回復を果たし、400年事業への積極的な取組等により、開館以来最多の来場者数及び集会室利用率を記録した。</p> <p>○東海道川崎宿起立400年事業に対して、取組を推進する会議への参画や関連するイベントにも積極的に参加し東海道川崎宿起立400年の盛り上げに大きく貢献していた。</p> <p>○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。</p>

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

<p>○東海道かわさき宿起立400年(2023年)における各種の取組により得たものを活かし、今後川崎市市民ミュージアムなどの文化施設や他宿場との連携など、より幅広い地域との連携を強化していくとともに、自らも魅力ある新しい展示やイベント等により来館者呼び込み、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。</p> <p>○地域の交流の場として、東海道川崎宿を拠点として賑わいを創出するような取組に対する支援(会議室の提供、交流館の持っている知識を活かした助言など)や、施設の利用推進について、より前向きに検討していただきたい。</p> <p>○昨今需要が高まっているインバウンドを呼び込むような対応についても、東海道としての地理的な広がり意識しつつ、引き続き検討を続けていただきたい。</p> <p>○夜間集会室の利用率について、開館以後伸び悩んでいるため、利用率改善に向けて積極的に取り組んでいただきたい。</p>
