

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6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)	<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>4,315</td><td>4,846</td><td>4,418</td><td>4,011</td><td>3,247</td><td>4,189</td><td>6,045</td><td>4,501</td><td>4,424</td><td>4,208</td><td>5,504</td><td>6,321</td><td>56,029</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	4,315	4,846	4,418	4,011	3,247	4,189	6,045	4,501	4,424	4,208	5,504	6,321	56,029													
	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																											
4,315	4,846	4,418	4,011	3,247	4,189	6,045	4,501	4,424	4,208	5,504	6,321	56,029																												
<p>昨年度54,468人から1,561人の来場者が増えた。一昨年は川崎宿起立400年、昨年は川崎市市制100周年を迎え、市民ミュージアムと共催した「爆誕!!かわさき100年物語」の開催、2つの地域活動イベントと共催をした親子向けイベントの開催等これまで培ったさまざまな関係団体との連携・共催事業を行ったことにより、多くの人が訪れ、来館者数はこれまでで過去最高の記録となった。</p>																																								
収支実績	<p>単位:円</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R6</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="8">収入</td> <td>入場料収入</td> <td>284,500</td> </tr> <tr> <td>施設利用料収入</td> <td>2,334,415</td> </tr> <tr> <td>指定管理委託料</td> <td>47,888,091</td> </tr> <tr> <td>物品販売収入</td> <td>2,354,861</td> </tr> <tr> <td>雑費</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>自動販売機収入</td> <td>132,186</td> </tr> <tr> <td>受取寄付金</td> <td>2,300,000</td> </tr> <tr> <td>特定預金取崩収入</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>55,294,053</td> </tr> <tr> <td rowspan="7">支出</td> <td>人件費</td> <td>20,580,363</td> </tr> <tr> <td>物品販売原価</td> <td>1,270,167</td> </tr> <tr> <td>委託料</td> <td>13,055,178</td> </tr> <tr> <td>光熱水費</td> <td>2,995,597</td> </tr> <tr> <td>支払負担金</td> <td>3,108,000</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td>12,033,611</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>53,042,916</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>2,251,137</td> </tr> </tbody> </table>			R6	収入	入場料収入	284,500	施設利用料収入	2,334,415	指定管理委託料	47,888,091	物品販売収入	2,354,861	雑費	0	自動販売機収入	132,186	受取寄付金	2,300,000	特定預金取崩収入	0	計	55,294,053	支出	人件費	20,580,363	物品販売原価	1,270,167	委託料	13,055,178	光熱水費	2,995,597	支払負担金	3,108,000	その他	12,033,611	計	53,042,916	収支差額	2,251,137
		R6																																						
収入	入場料収入	284,500																																						
	施設利用料収入	2,334,415																																						
	指定管理委託料	47,888,091																																						
	物品販売収入	2,354,861																																						
	雑費	0																																						
	自動販売機収入	132,186																																						
	受取寄付金	2,300,000																																						
	特定預金取崩収入	0																																						
計	55,294,053																																							
支出	人件費	20,580,363																																						
	物品販売原価	1,270,167																																						
	委託料	13,055,178																																						
	光熱水費	2,995,597																																						
	支払負担金	3,108,000																																						
	その他	12,033,611																																						
	計	53,042,916																																						
収支差額	2,251,137																																							
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>●市制100周年を記念して、市制記念日に特別開館するとともに浮世絵刷り版画体験を行ったことで、子どもを中心とした200名近くもの参加があった。</li> <li>●来館50万人目の来館者であった区外のご家族に記念品を贈呈し、その様子が新聞で紹介される等、広く情報発信を行った。</li> <li>●館内コンテンツの充実化を図るため、六郷の渡しデザイン重ね捺しスタンプを製作し、館内5か所に設置した。</li> <li>●増加する外国人来館者の対応として、1階映像作品の英語字幕版製作、2階展示の3か国語(英中韓)翻訳の二次元コードを設置した。</li> </ul>																																							

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	利用者満足度調査を適切に実施しているか	6	4 (R5 4) (R4 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	3 (R5 4) (R4 3)	3.6
		当初の事業目的を達成することができたか			
利用者満足度	(評価の理由)	<p>【利用者満足度】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●来館者アンケートの満足度について、「満足」、「ほぼ満足」の合計が96.7%とほとんどの来館者から高評価を得ている。(令和5年度は93.1%)</li> <li>●要望・意見については「小中学生向け」に対しての広報に対する要望が多いことから、近隣小学校の学習発表(自由研究等)の掲出スペースの提供を複数回行った。</li> </ul> <p>【事業成果】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●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。また、市制100周年記念事業や積極的に地域イベントへの連携を行ったことにより、さまざまな機会による来場者が増加しており、昨年に続き来場者の最大記録数を更新した。</li> <li>●集会室利用について、会議の延長で行われるアルコールを含めた飲食利用のニーズがあることから、利用要件を整理し受入れ対応を整えた事等利用者増加にむけた努力を継続することで利用率56.9%を記録した。(令和4年以降の利用率は、50%を超える高水準を維持している。)</li> <li>○これまでで社会人落語家との落語会を継続的に共催してきたことで、当館における落語イベントが定着し毎回多くの来場者が訪れる等、当館の来館者増に大きく貢献している。</li> </ul>			

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	3 (R5 4) (R4 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	4 (R5 4) (R4 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 (R5 3) (R4 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><b>【効率的・効果的な支出】</b>  ●各種イベント開催など積極的な取組を行ったが、開館当時の受取寄附金で補填することで黒字とした。</p> <p><b>【収入の確保】</b>  ●積極的な事業支出に見合う収入を独自財源により確保した。  ●貸館収入使用料について、前年比7%増を記録した。  ●物販販売について、オリジナル手ぬぐいやTシャツ等新商品の開発・販売等を行うと共に人気商品のリサーチを行い、販売促進に取り組んでいる。  ●自販機について、これまで集会室利用者が主に利用していた4階フロアから、一般の来館者が多く利用できる1階の地域交流スペースへ移設した。</p> <p><b>【適切な金銭管理・会計手続】</b>  ○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 (R5 4) (R4 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 (R5 4) (R4 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 (R5 4) (R4 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><b>【適切なサービスの提供】</b>  ●市民ミュージアムに展示されていた「大師道道標」(レプリカ)を借り受け、街道模型「川崎宿ジオラマ」と併せて特別展示を行っている。  ●市制100周年記念事業として、市民ミュージアムとの連携企画「爆誕!!かわさき100年物語」を開催した。テレビ番組の撮影、地域団体が行ったまつり・謎解き、JR東日本が企画した重ね塗りスタンプラリー等へ積極的に協力し、新たな来館者の増加や施設の認知度の向上につなげた。  ●毎年開催している東海道川崎宿スタンプラリーについて、昨年度に引き続き実行委員会事務局を担い、当日は昨年の1,000名を上回る1,239名が参加し川崎宿及び施設認知度の向上につながった。  ●地元小学校(区内3・市内1の小中学校)のフィールドワークを受け入れや学校の児童生徒に対しては、当館が川崎の歴史・文化を学ぶ絶好の機会になることから、校長会や社会科研究会等へ利用の呼びかけをして、近隣小学校校長との連携を強めてきたことで、家族連れの来場が目立つようになるなど多世代に利用される施設となってきた。(来場者の中学生以下の比率について、開館以後5年間の平均3.98%に対して令和6年は11.9%であった。)</p> <p><b>【業務改善によるサービス向上】</b>  ●集会室利用者団体主題イベントのチラシを館内に配架するなど、市民活動の取組支援に努めた。  ●2階展示室ジオラマ内の人形修復、江戸装束衣装の湿気取りを目的とした除湿器の設置等快適な展示施設の維持に努めた。</p> <p><b>【利用者の意見・要望への対応】</b>  ●運営委員について、これまで開館以後10年以上同じメンバーで行ってきたことを踏まえ、改めて交流館の役割などを再確認し、より地域に根差した管理運営とすることを目的に、運営委員を入れ替えることを決定した。  ●積極的な広報の実施に向けてSNSのアカウント立ち上げを行った。(InstagramをR7年から開始予定)  ●来館者アンケートについて、来館者への積極的な声掛け等により前年比2倍近くとした。</p>				

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 (R5 4) (R4 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 (R5 3) (R4 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 (R5 3) (R4 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 (R5 3) (R4 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 (R5 3) (R4 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 (R5 3) (R4 3)	1.8	
<p>(評価の理由)</p> <p><b>【適正な人員配置・連絡・連携体制・再委託管理】</b>  ●これまで総合ビルメンテナンス業務として一括契約による再委託を行っていたが、異分野の業務内容については個別契約しすることで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。  ○所管課とは指定管理本部との3者会議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。  ○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。  ○ローテーション勤務により全職員が揃うことが困難であるが、毎月1回は必ず職員会議を開催し、イベント業務、共同事業体の予定、施設運営に関することなどの報告とともに、情報共有を行ってきた。  ○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。</p> <p><b>【安全・安心への取組】</b>  ○消化・通報・避難訓練による総合訓練、防火対策DVDの視聴等やAED操作練等、計2回の訓練を実施した。  ○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。  ○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> <p><b>【コンプライアンス】</b>  ○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> <p><b>【職員の労働条件・労働環境】</b>  ○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> <p><b>【環境負荷の軽減】</b>  ○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。</p>					

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 (R5 3) (R4 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 (R5 3) (R4 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 (R5 3) (R4 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 (R5 3) (R4 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 (R5 3) (R4 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 (R5 3) (R4 3)	1.2
(評価の理由) ●施設・整備の保守管理について、総合ビルメンテナンス業者への一括発注を改め業務ごとの個別の契約に切り替えたことにより、個々の業務の質向上につながった。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。 ○屋上及び避難階段について、特別清掃を実施したことで定期清掃で落ちない汚れを十分に洗い流し施設の清潔と美観を保った。 ○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回行った。 ○把握した課題について記録し、職員及び館内ガイドを行うボランティアガイド団体と共有しながら改善につなげた。 ○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

71.4

## 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	・東海道川崎宿を活用したまちづくり活動を行う市民への積極的支援 ・市制100周年の機運醸成			4 (R5 5) (R4 3)
	(評価の理由) ●川崎宿に関する各種地域活動団体に対して、会議への参加や助言、さらには集会室の利用ができないときなどは利用可能なスペースの提供等積極的にまちづくり活動への支援を行った。 ●1階地域交流スペースを活用して地元小学生による学習成果資料の展示や、市民による子どもを対象イベントへの支援等を行った。 ●東海道川崎宿スタンプラリーでは、六郷の渡しまつり、東海道川崎宿場まつり、いーじゃんかわさき、さらには緑化フェア等と連携開催により、盛大に開催したことで、市制100周年を大きく盛り上げた。				

## 5. 総合評価

評価点合計	75.4	評価ランク	B
	(R5 78.8) (R4 73.2)		(R5 B) (R4 B)

## 6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

●一昨年の川崎宿起立400年の勢いそのまま積極的な取り組みを行うことで、2年連続で最多年間来場者数を更新した。 ●各種団体の取組や東海道川崎宿場まつり、江戸上り等イベント実行委員会へ積極的に参加することで、必要に応じた助言、会場提供等市民活動の支援を行うことで、地域交流拠点としての役割を果たした。 ●運営委員会メンバーの入れ替え(商店街、商業者、東海道関連団体、地域小学校のPTA等)検討を行ったことは、これまで以上に地域に寄り添った運営に努めようとする姿勢で非常に評価できる。 ●東海道のネットワーク会議・NPO法人「東海道宿駅会議」や、国土交通省関東運輸局所管の「江戸街道プロジェクト」会議への参加等、積極的に都市間ネットワークの構築に協力することで東海道や街道の価値向上に努めた。
---

## 7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

●本施設は、東海道川崎宿の歴史、文化を学び、それを後世に伝え、地域活動・地域交流拠点となるよう地域から望まれ建設がされ12年が経過をした。これまで、その役割を理解し充分役割を果たしてきたことを評価すると共に、引き続き市民ミュージアムとの連携による魅力ある展示や企画展の開催、また運営委員会の意見を取り込んだ地域活動支援やまちなみづくりの支援等まちづくり機能のさらなる拡充に向けた管理運営を期待したい。 ●東海道かわさき宿交流館をはじめ、東海道川崎宿全般の知名度向上のため、SNSの活用等積極的な情報発信を期待したい。 ●館内の運営や広報等に関するボランティア育成や若年層の関わりを創出する(インターン生の受け入れ等)新たな取組に期待したい。 ●近年のインバウンド需要のニーズ把握に努めると共に日本を感じる事ができる体験型ツールの検討等、近隣商店街や商業者等の地域と連携した積極的な取組に期待したい。また、来館者における外国人比率の調査を行う等ニーズの状況把握に努めること。
---