

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7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10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><tr><td>4月</td><td>5月</td><td>6月</td><td>7月</td><td>8月</td><td>9月</td><td>10月</td><td>11月</td><td>12月</td><td>1月</td><td>2月</td><td>3月</td><td>計</td></tr><tr><td>4,120</td><td>4,018</td><td>4,014</td><td>3,980</td><td>3,983</td><td>3,567</td><td>5,527</td><td>5,591</td><td>4,035</td><td>4,395</td><td>4,526</td><td>4,889</td><td>52,645</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	4,120	4,018	4,014	3,980	3,983	3,567	5,527	5,591	4,035	4,395	4,526	4,889	52,645
	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																									
4,120	4,018	4,014	3,980	3,983	3,567	5,527	5,591	4,035	4,395	4,526	4,889	52,645																										
来場者は、昨年度56,029人から3,384人減少したが、令和7年度も広報活動に力を入れたことで、来館者は50,000人を超え歴代3位の人数となった。また、集会室利用率は60.1%(令和6年度56.8%)であり増加した。利用率増加のために集会室の利用可能な事業を増やしたことで、以前から課題となっていた夜間時間帯の集会室利用率を38.5%(令和6年度31.4%)とし、集会室利用率の向上につなげた。																																						
収支実績	単位:円																																					
			R7																																			
	収入	入場料収入	278,500																																			
		施設利用料収入	2,223,440																																			
		指定管理委託料	47,947,323																																			
		物品販売収入	2,121,969																																			
		雑費	128,944																																			
		自動販売機収入	54,635																																			
		受取寄付金	0																																			
		特定預金取崩収入	671,592																																			
	計	53,426,403																																				
	支出	人件費	25,960,804																																			
		物品販売原価	1,295,970																																			
		委託料	11,090,114																																			
		光熱水費	2,846,187																																			
支払負担金		1,003,322																																				
その他		11,230,006																																				
計		53,426,403																																				
収支差額		0																																				
サービス向上の取組	●全館にWi-Fiを整備し、来館者の滞在利便性を向上させた。 ●インバウンド観光客向けの衣装体験コーナーを充実させるため、体格の大きい人にも対応できる和装衣装を新たに作成した。 ●多言語翻訳機を導入し、受付や展示説明で外国人の問い合わせや説明の際に使用したことで、インバウンド観光客の来館促進につなげた。																																					

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
		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		(R6 4) (R5 4)	
	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		(R6 3) (R5 4)	
	(評価の理由)				
	【利用者満足度】				
●館内アンケートについて、令和6年度に引き続き積極的な声かけを行ったことで406件のアンケートを集めた。満足度については安定して高水準を維持し続けている。(満足、ほぼ満足合わせて94.2%と昨年の令和6年度96.7%から微減であった。)高評価について微減したが、不満、やや不満も減少している。(不満、やや不満合わせて0.5%と昨年の令和6年度1.0%から微減であった。)					
●要望・意見について、坂本九写真展の再開を希望される要望が複数あったことから、坂本九写真展「九ちゃん笑顔のふるさと」を開催し、来場者の高い満足度につなげた。					
【事業成果】					
●来館者数、貸室稼働率等の統計及びアンケートによる利用者意見を把握し、来館者及び施設利用者の増加に努めた。また、市制100周年記念事業終了後にも、継続的な施設周知に力を入れたことで、さまざまな機会による来場者の増加や、インバウンド観光客等をはじめとする新たな利用者層の来館を促すなど、誰もが利用しやすい施設運営を推進した。					
●1階の休憩コーナーにおいて、利用者サービスの一環として簡単な飲食を可能とし、気軽に立ち寄り休憩できる環境を整備することで、市民相互の交流推進につなげた。					
○社会人落語家との共催による落語会を継続開催してきたことで、ほぼ月1回の落語会を目的に来場する人が多くおり、来館者増に大きく貢献している。					

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 (R6 3) (R5 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、経費縮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 (R6 4) (R5 4)	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 (R6 3) (R5 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】 ●館内Wi-Fi設備を整備する等来館者サービスの向上に向けた積極的な取組を行った。一方で川崎宿400周年事業の積立金を活用することで、収支均衡を確保した。				
	【収入の確保】 ●物販販売について、昨年度は、新たに「東海道53次御朱場印帳」や「大山街道関連グッズ」、「中原街道関連グッズ」等新商品の開発・販売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た。 ●自販機について、令和7年度から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、自販機の売り上げは下がったものの、自販機を一般利用者が使用しやすくなり、満足度は向上した。				
【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。					
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			
	(評価の理由)				
【適切なサービスの提供】 ●第10回記念川崎郷土・川崎市民劇「あるくた」の関連事業として『上を向いて歩こう』や『見上げてごらん夜の星を』のほか、数々のヒット曲で知られる、川崎市出身の歌手坂本九さんの地元川崎で過ごした当時の写真や年表などを展示し、その足跡を紹介した。また、坂本九さんの同窓生による座談会を公開形式で行い、市民劇「あるくた」と連携した機運醸成及び事業の魅力向上を図った。 ●毎年開催の東海道川崎宿スタンプラリーにおいて、昨年度に引き続き実行委員会事務局を担い、令和7年度から新たに「クラフトづくり」や「健康測定」、「飲食」などの出店を行い、例年以上の盛り上がりとなる等、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受け入れや児童生徒に対しては、交流館が川崎の歴史・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を呼びかけたことで、家族連れの来場が目立つようになる等多世代に利用される施設となった。(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7年は6.1%であった。)					
【業務改善によるサービス向上】 ●集会室の利用団体が行うイベントチラシを館内に配架するだけでなく、かわさき北テラスや第10回川崎郷土・市民劇「あるくた」、「フェスティバルなかわさき」等の関係機関や関連イベントでの配布依頼を行う等利用者の活動周知に力を入れた。 ●団体グループ等からの来館依頼に対応するためNPO法人かわさき歴史ガイド協会と連携し、案内業務員を増員するなど来館者へのおもてなしの充実を図った。					
【利用者の意見・要望への対応】 ●川崎区外住民への認知度向上を図るため、麻生区の「川崎市アートセンター」と連携した水彩画展示や版画摺り体験などの出張展示(アウトリーチ)を行う等積極的な広報活動を行った。利用者の要望も踏まえ、市民ミュージアムと連携し、その所蔵品を活用した特別展「ハマ川崎展」を開催した。 ●7月にSNSのアカウントを開設し、フォロワー数の増加に向け、定期的な記事の投稿を行った結果、令和8年度中3月末までにInstagramの閲覧数は16,283件、フォロワー数は252人となり、施設の認知度向上につながった。					

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 (R6 4) (R5 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 (R6 3) (R5 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 (R6 3) (R5 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 (R6 3) (R5 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 (R6 3) (R5 3)	1.8
組織管理体制	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 (R6 3) (R5 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】 ●事務員1名を令和5年度から雇用していたことで、事務業務に影響を及ぼすことなく、令和7年度からスタートした「東海道川崎宿周辺まちづくり会議」等の地域コーディネート業務に費やす時間を確保することができた。 ●文化イベント等にあらゆる職員が積極的に参加するために「かわさき歴史ガイドボランティア養成講座」に全職員が参加し、川崎宿の知識を習得した。 ○総合ビルメンテナンス業務での異分野の業務内容については個別契約し、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。 ○所管課と指定管理本部との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かかしている。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。 【安全・安心への取組】 ●東海道かわさき宿交流館と自転車駐輪場の共有部の整理を行ったことで、費用や役割分担が明確になり適正な運営ができるようになった。 ○消火・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。 【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 (R6 3) (R5 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 (R6 3) (R5 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 (R6 3) (R5 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 (R6 3) (R5 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 (R6 3) (R5 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 (R6 3) (R5 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としていることで、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			4 (R6 4) (R5 5)
	(評価の理由) ●令和7年度途中から「東海道川崎宿周辺まちづくり会議」の会場を交流館で提供するとともに、施設職員が毎回会議に参加し、参加者への助言や人的ネットワークのコーディネート等を行ったことで、地域活動団体の交流を促進し交流館が地域活動の拠点として機能するよう取り組んだ。また、プロジェクトの伴走では、多くの地域活動の場を提供し、地域の人々の活動を積極的に支援した。そして、川崎宿に関する個人や各種地域活動団体に対して、会議や助言を通じて、地域活動を行う組織が自立できるようにサポートした。 ●東海道の隣に位置する宿場町である神奈川宿の団体と連携した写真展を開催し、東海道をさらに周知する広報活動を行った。				

5. 総合評価

評価点合計	75.4	評価ランク	B
-------	------	-------	---

(R6 75.4)
(R5 78.8)(R6 B)
(R5 B)

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

●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文化施設の役割に加え、地域活動や地域交流の拠点となるための役割が求められている。歴史文化の発信、地域活動交流支援のいずれにおいても、地域活動に活かしていくような運営を通じて、地域の中心的な施設としての機能を発揮している。「川崎市アートセンター」や「川崎市市民ミュージアム」との連携による展示や企画展を実施したほか、運営委員会の意見を踏まえたインバウンド対応の強化や地域活動支援に取り組むなど歴史・文化の発信と地域交流拠点としての機能向上を図った。また、地域団体との連携や市民活動支援を通じて、まちづくり活動の推進にも寄与しており、施設に求められる役割を十分に果たしているものと評価できる。

●令和5年度から事務員1名を増員した組織体制を活かし、展示、施設管理、関係イベントの運営等多岐にわたる業務を行いながらも令和7年度からは地域活動への参画及び支援を充実させたことで、地域団体との連携が促進され、地域コーディネート機能の強化につながった。

●各種団体による地域交流イベントを支援するとともに、東海道川崎宿場まつり・江戸上り行列等のイベント実行委員会へ積極的に参加し、必要に応じた助言、会場提供等の活動支援を行ったことで、地域交流拠点としての役割を果たすと共に、地域内の交流促進に大きく貢献した。

●交流館のまちづくり支援機能を強化するため、運営委員会設置要綱の目的と委員構成を見直し、「10年後の交流館について」をテーマに検討を行った。その中でインバウンド対応の推進に関する意見が出されたことを踏まえ、多言語翻訳機の設置や和衣装の大きいサイズの作成等具体的な取組を行ったことは評価できる。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

●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、令和7年度から始動した「東海道川崎宿周辺まちづくり会議」での活動を通じた地域の新たな人材発掘に向けた活動や、地域団体、企業等との連携強化をしていくことで地域活動・交流拠点としてのコーディネート機能のさらなる強化に努めてほしい。

●インバウンド来館者の実態把握や効果検証を進め、さらなる取組の充実につなげることを期待したい。

●令和7年度に開設したSNSを活用し、地域活動を含むさまざまな情報発信を行うことで、若者やインバウンド観光客などの来場者増加を期待したい。

●施設内外を活用した効果的な情報発信により、通行人にも施設の魅力や存在を広く周知できるような取り組みに期待したい。

●東海道かわさき宿交流館が川崎区の観光拠点としての機能をさらに発揮できるよう、1階に配架している様々なパンフレットを、2、3階展示室の関連展示横に配置したり、大師地区の大師平間寺等の観光パンフレットを配架したりする等、展示見学後に実際に現場に足を運びたい組む仕組みづくりに期待したい。

●支出に関して、物価高騰の社会情勢の中でも、経費の増加を抑制しながら、適切な施設運営を行っている。引き続き適切な施設運営を行うとともに、収入に関しても他団体とのコラボレーションによる魅力ある物販商品を販売していくことで、収入の増加にも期待したい。