

平成19年度 川崎市大山街道ふるさと館の管理運営に対する評価について

1 指定管理者

(1)指定管理者名	川崎市生涯学習財団(川崎市中原区今井南町514番地1)
(2)指定期間	平成18年4月1日～平成21年3月31日
(3)業務の範囲	ア 施設等の維持管理に関すること イ 施設等の利用許可に関すること ウ 大山街道に関する資料等の展示に関すること エ 市民文化の向上・発展のための事業に関すること オ その他管理運営に関すること

2 管理運営に対する評価

評価項目	平成19年度管理運営の状況	評価及び指導																																										
1 総合的な運営状況																																												
①基本方針	「市民サービスの向上」「地域文化活動の活性化」「郷土理解の推進」「市民交流の場の提供」等の方針に則って、来館者への日々の挨拶の励行、ふれあいネットの利用案内、地域の歴史、民俗案内(問合せ・回答)及び資料収集・第34回高津区民祭や大山街道フェスタへの参加など、大山街道ふるさと館として地域との連携を図った。	矢倉沢往還沿いに二子・溝口宿として大いなる賑わいを見せ、古い歴史を持っている当地区において、「郷土理解の推進」と「市民の学習の場の提供」の2点を目標の中心として、市民に親しみやすい館の運営に努めている。昨年に引き続き、夏の高津区民祭・冬の大山街道フェスタへの企画展の参加は、郷土理解の促進とともに、館の知名度の向上に資するものとして評価できる。指定管理3年目となる20年度も、地域文化活動の中核施設として、地域活動へのより一層の貢献と魅力的な事業展開に努めること。																																										
②再委託	展示業務については、職員と地元との協働により、来館者に分かりやすいように表示替えを実施した。 保守点検業務等は、専門的な知識やこれまでの実績を有する業者と再委託契約を締結して円滑に業務を履行した。	引き続き適正な業者選定を行い、委託契約先との緊密な連携のもとに快適な施設の維持に努め、安全対策を重んじた運営に努めること。																																										
2 管理業務の実施状況																																												
①施設及び設備の維持管理に関する業務	設備点検については、月1回の総合点検日を設けることにより、開館日数を確保した。また、年間計画のもと記録の作成及び施設設備の状態を把握することに努めた。	今後とも効率的かつ遺漏のない施設の維持管理に努めること。																																										
②利用料金の管理	受付窓口において、現金払いによる利用料金徴収を採用することにより、未収なく健全運営ができた。 利用料金は以下のとおりである。	引き続き適切な利用料金管理に努めること。																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>午前</th> <th>午後</th> <th>夜間</th> <th>全日</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>室名</td> <td>定員</td> <td>9:30-12:00</td> <td>13:00-17:00</td> <td>18:00-21:30</td> <td>9:30-21:30</td> </tr> <tr> <td>イベントホール</td> <td>64</td> <td>1,900 (2,280)</td> <td>2,400 (2,880)</td> <td>3,100 (3,720)</td> <td>7,400 (8,880)</td> </tr> <tr> <td>和室</td> <td>10</td> <td>600 (720)</td> <td>700 (840)</td> <td>1,000 (1,200)</td> <td>2,300 (2,760)</td> </tr> <tr> <td>会議室 (区画しない場合)</td> <td>42</td> <td>1,400 (1,680)</td> <td>1,600 (1,920)</td> <td>2,200 (2,640)</td> <td>5,200 (6,240)</td> </tr> <tr> <td>第1会議室</td> <td>12</td> <td>600 (720)</td> <td>700 (840)</td> <td>1,000 (1,200)</td> <td>2,300 (2,760)</td> </tr> <tr> <td>第2会議室</td> <td>30</td> <td>800 (960)</td> <td>900 (1,080)</td> <td>1,200 (1,440)</td> <td>2,900 (3,480)</td> </tr> </tbody> </table>				午前	午後	夜間	全日	室名	定員	9:30-12:00	13:00-17:00	18:00-21:30	9:30-21:30	イベントホール	64	1,900 (2,280)	2,400 (2,880)	3,100 (3,720)	7,400 (8,880)	和室	10	600 (720)	700 (840)	1,000 (1,200)	2,300 (2,760)	会議室 (区画しない場合)	42	1,400 (1,680)	1,600 (1,920)	2,200 (2,640)	5,200 (6,240)	第1会議室	12	600 (720)	700 (840)	1,000 (1,200)	2,300 (2,760)	第2会議室	30	800 (960)	900 (1,080)	1,200 (1,440)	2,900 (3,480)	
		午前	午後	夜間	全日																																							
室名	定員	9:30-12:00	13:00-17:00	18:00-21:30	9:30-21:30																																							
イベントホール	64	1,900 (2,280)	2,400 (2,880)	3,100 (3,720)	7,400 (8,880)																																							
和室	10	600 (720)	700 (840)	1,000 (1,200)	2,300 (2,760)																																							
会議室 (区画しない場合)	42	1,400 (1,680)	1,600 (1,920)	2,200 (2,640)	5,200 (6,240)																																							
第1会議室	12	600 (720)	700 (840)	1,000 (1,200)	2,300 (2,760)																																							
第2会議室	30	800 (960)	900 (1,080)	1,200 (1,440)	2,900 (3,480)																																							
* ()内は土・日・祝日の利用料金(2割増加算)																																												

③個人情報保護や情報公開の取扱	個人情報については、川崎市情報公開条例の趣旨に従って川崎市生涯学習財団が作成した「財団法人川崎市生涯学習財団情報公開要綱」に基づき、情報の安全管理に努めた。また、データの流失がないようファイルに集約し、一元的な安全管理ができるよう努めた。情報の取り扱いについての研修を随時実施し、保管に必要なデータの確認及び不必要なデータの消去に努めた。	財団法人川崎市生涯学習財団情報公開要綱等の遵守がなされている。今後も研修による職員の個人情報保護意識の向上と、適切な情報管理に努めること。
④職員配置計画及びローテーション	館長1名、副責任者2名、庶務1名、事業担当者1名の5名の非常勤職員対応にて、週4日勤務のローテーションを組み、職員配置計画に従って館運営を行うことができた。また、管理運営責任者に社会教育経験者を配置した。	館運営に支障のない配置計画が組まれている。引き続き機動的な職員配置に務め、臨時職員やボランティアの活用を通じて館運営の効率性を高めること。また、今後も経験豊富な管理責任者の配置を図り、経験を生かした館運営に努めること。
⑤職員研修 ⑥安全管理、緊急時対応、苦情への対応等	館長・副責任者が中心となって、日常の中で接遇のあり方・情報管理のあり方・危機管理のあり方等職員としての資質の向上に努めた。 月例点検を実施し、適正に施設利用できる状態を維持するよう努めた。また、巡回職員を派遣して応急対応を図り、健全な管理運営を実施した。災害時・緊急時を想定し、利用者の安全を第一とした訓練を実施した。受付・案内業務において苦情等はほとんどなかった。	引き続き、効果的な人材育成を実施し、職員の資質の向上に努めること。 引き続き利用者の安全を最優先として適正な安全管理に努めること。また、災害時・緊急時における職員の行動マニュアルを設け、マニュアルに基づいた訓練を実施すること。 昨年から課題となっている利用者満足度の把握について具体的な方策がなされていない。アンケート等のモニタリングによって利用者の意見を具体的に把握できる方策を実施すること。
3 事業実施状況		
①施設を活用したサービスの提供	7月に高津区老人クラブ連合会による「趣味の作品展」を開催した。 夏・冬の企画展は、ウイラブ高津と企画内容・展示方法など協働し、開催することができた。 夏の企画展の開催にあたっては、川崎市民ミュージアムから 資料の提供・助言等の協力を得た。	今後も施設の利用促進を図り、市民のふれあいと学習の場の提供に努めること。また、引き続き市民協働の実践に努めること。 昨年の課題としてあげられた市民ミュージアムとの連携を、企画展において実施し魅力ある事業を展開できたことは評価できる。今後も他施設との連携と、所有資源の有効活用に努めること。
②施設の利用に関する業務	利用者の利便性を考慮し、当日の利用など受付業務を柔軟に運用した。ふれあいネットの利用を含め、各種案内に努めた。 各室の貸館利用状況は以下のとおりである。 イベントホール 年間利用者16,156人 利用件数354件 利用率35% 和室 年間利用者2,327人 利用件数309件 利用率31% 第1会議室 年間利用者4,604人 利用件数530件 利用率53% 第2会議室 年間利用者9,612人 利用件数563件 利用率56% 利用者総数 32,699人 利用件数1,756件 利用率44%	昨年に比べて全室において利用率が増加し、利用者総数が30%以上増加したことは、良質な市民サービスを提供している証左として高く評価できる(昨年利用者総数:25,000人)。今後も利用者が気持ちよく利用できるような市民サービスの向上に努め、ホームページ等を活用した広報活動に努めること。

<p>③大山街道についての資料の展示等に関する業務</p>	<p>平成19年度は以下の事業を行い、利用促進に努めた。</p> <p>常設展示 2, 808人</p> <p>第1回企画展示 「ささやかな庶民の信仰」 16日間 1, 101人</p> <p>第2回企画展示 「昔の袋もの」展 16日間 908人 趣味の作品展 5日間 356人 ふるさと子ども教室 2日間 165人</p> <p>夏休みには、子どもたちに郷土の歴史・民俗を理解してもらうよう展示を工夫した。また、講座の案内等を学習情報室・ふれあいネット・報道機関を活用し、情報の提供を図った。</p> <p>より充実した広報活動のため、館のホームページを開設し、区役所と大山街道に関するホームページとリンクした。また、大山街道関係のビデオ資料を放映するため、昨年度は、ビデオ再生機を購入した。</p>	<p>平成18年度は第1回企画展示の来館者814人、第2回企画展示の来館者775人であり、いずれも来館者の増加が認められ魅力ある企画展を提供している努力が評価できる。常設展示についても工夫を図り魅力の向上に努めること。</p> <p>ふるさと子ども教室については、学校との連携により飛躍的に参加者を伸ばした点が高く評価できる。20年度も次代を担う子どもたちの郷土理解の促進のため、積極的なアプローチを図ること。</p> <p>展示については、ビデオ放映のための機材を速やかに整え、大山街道への理解を深める番組の放映を開始すること。</p> <p>所蔵資料については、既存資料の整理などを行い、展示への活用を図ること。</p> <p>館の公式ホームページを開設して情報収集の利便性を高めるとともに、館のPR活動を拡大したことは評価できる。今後もコンテンツの充実を図って一層のサービス向上に努めること。</p>
<p>④市民文化の向上・発展に必要な事業の開催についての業務</p>	<p>文化講演会を2回開催した。</p> <p>第1回 ホントに歩く大山街道 64人</p> <p>第2回 みんなで歩こう大山街道 74人</p>	<p>今後も郷土理解を促進する講演会の提供に努めること。</p>
<p>4 収支状況</p>		
<p>①収支状況</p>	<p>収入総額 24,527千円</p> <p>指定管理料収入 22,492千円</p> <p>利用料金収入 1,995千円</p> <p>雑収入 39千円</p> <p>* 雑収入は公衆電話、コピー代等</p> <p>* 明細合計と総額が一致しないのは、千円未満切捨てのため</p> <hr/> <p>支出総額 23,887千円</p> <p>* 支出は千円未満切上げ</p> <hr/> <p>収支差額 640千円</p>	<p>収入については、利用者の増加に伴い、利用料金収入・雑収入が合わせて昨年比で約25%増加している。今後も、安定した利用料金収入の確保に努めること。</p> <p>支出総額 23,887千円は収入総額 24,527千円を下回っており、堅実な予算執行を評価できる。今後とも利用者サービス向上に留意した上で適切な収支計画に基づき、安定した運営を目指すこと。</p>

3 管理運営に対する全体的な評価

指定管理2年目にあたる平成19年度において、財団法人川崎市生涯学習財団は、「市民サービスの向上」「地域文化活動の活性化」「郷土理解の推進」「市民交流の場の提供」の主な方針に則って安定した管理運営に努めながら、初年度に指摘された課題の解決に取り組んでいる。市民ミュージアムとの連携による企画展の実施、館のホームページの開設などは、初年度の課題へ真摯に取り組んだものとして評価できる。企画展の来館者の増加、ふるさと子ども教室の参加者の増加などにも企画事業への館の努力の成果が見られる。また、貸室利用者の増加は市民サービスの向上として高く評価できる。

一方で昨年の指摘事項であった利用者へのモニタリングは実施されておらず、利用者満足度を把握し、その結果を館運営に反映させることについて具体的な方策を実施することは急務である。

昨年に引き続き厳しい財政状況の下、市民サービスの向上を図りながら堅実な財務実績を残していることは評価できる。今後も市民サービスの向上と効率的な予算執行の両立を図りながら、安定した管理運営を行うこと。

4 来年度の管理運営に対する指導事項等

引き続き、事業計画書における提案事項を着実に実施すること。

利用者モニタリングについて、具体的な方策を実施すること。またその結果を館の運営に反映させること。

開設したホームページの充実と積極的な活用に努め、一層の利用者拡大を目指すこと。

来年度以降も収支バランスを維持し、安定した運営と市民サービスの向上に努めること。