

施設名：台東区立浅草公会堂

指定管理者：明治座・野村不動産パートナーズグループ

2022(令和4)年度
指定管理者第三者評価

評価機関：経営創研株式会社

目次

目次	・・・・・・・・	1	
評価に関する基本情報	・・・・・・・・	2	
評価項目と評価手順	・・・・・・・・	3	
判断基準	・・・・・・・・	4	
指定管理者の自己総合評価	・・・・・・・・	5	
第三者評価機関の総評	・・・・・・・・	6	
評価シート			
I 基本事項	・・・・・・・・	8	
II 施設運営	・・・・・・・・	10	
III 利用者サービスの向上	・・・・・・・・	12	
IV 施設・設備の維持管理	・・・・・・・・	14	
V 危機管理	・・・・・・・・	16	
その他	・・・・・・・・	18	
資料	利用実績値	・・・・・・・・	19

評価に関する基本情報

■指定管理施設基本情報

評価施設名	東京都台東区立浅草公会堂		
所在地	東京都台東区浅草1丁目38番6号		
HPアドレス	https://asakusa-koukaidou.net/		
指定管理者	明治座・野村不動産パートナーズグループ		
代表企業	株式会社明治座		
本社所在地	東京都中央区日本橋浜町二丁目31番1号		
構成企業	野村不動産パートナーズ株式会社		
施設責任者	若山裕美・早川和幸	所管課	区民部 区民課 区民施設係
指定管理期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで 5年間		

■評価機関基本情報

評価機関名	経営創研株式会社		
所在地	東京都中央区日本橋大伝馬町17番3号		
電話番号	03-6661-9410		
HPアドレス	https://www.keieisoken.co.jp/		
評価担当者	葛岡陽子・古川憲一	訪問調査日	令和5年1月19日

1 評価項目

- (1) 主に、施設の管理運営全般を評価します。
評価項目は、下記の5つの大項目に分類されています。

I	基本事項
II	施設運営
III	利用者サービスの向上
IV	施設・設備の維持管理
V	危機管理

大項目は、5つの中項目で構成しています。

中項目は、4つの小項目で構成し、総計100の評価項目からなっています。

- (2) 評価全体の資料として利用実績値を参照します。

※ 評価シート参照

2 評価手順

- (1) 指定管理者は、自己評価を行います。
- (2) 指定管理者は、事前提出資料及び自己評価結果を評価員宛に提出します。
- (3) 第三者評価機関は、事前提出資料及び指定管理者の自己評価をもとに事前スタディを行います。
- (4) 第三者評価機関は施設を訪問し、現場確認び指定管理者からヒアリングを実施します。
- (5) 第三者評価機関は第1次評価結果を作成し、指定管理者に提出します。
評価は、評価員の主観によらず、根拠となる資料及びヒアリング、目視等から判断します。
- (6) 指定管理者は、第1次評価結果に認識の相違や文言の間違いがないかチェックします。
- (7) 指定管理者と第三者評価機関により合議します。
- (8) 第三者評価機関は、最終評価をとりまとめ提出・報告します。

判断基準

【小項目の判断】 協定書・業務基準書・管理業務点検業務仕様概要（以下「仕様書」といいます）と照らし合わせて判断します

判断結果	判断基準
5	極めて優れています 仕様書の水準を大きく上回り、先進的取組や他の施設の模範となる運営です
4	優れています 仕様書が求めている水準を上回る優れた取組や運営です
3	標準的です 仕様書が求めている水準を十分満たしています
2	標準をやや下回っています 仕様書が求める水準に一部達していません
1	標準を大幅に下回っています 法令や条例に反する等、重要な部分で仕様書が求める水準に達しておらず、改善が必要です ※ただし、改善を既に予定している場合は評価「2」とします

【中項目の判断】 小項目の平均値とします

判断結果	判断基準
SS	極めて優れています 小項目の平均値が4.6以上 仕様書の水準を大きく上回り、先進的取組や他の施設の模範となる運営です
S	優れています 小項目の平均値が3.6以上4.6未満 仕様書が求めている水準を量的、質的に上回る優れた取組や運営です
A	標準的です 小項目の平均値が2.9以上3.6未満 仕様書が求めている水準を十分満たしています
B	標準をやや下回っています 小項目の平均値が2.5以上2.9未満 仕様書が求める水準に一部達していません
C	標準を大幅に下回っています 小項目の平均値が2.5未満 法令や条例に反する等、重要な部分で仕様書が求める水準に達しておらず、改善が必要です ※ただし、改善を既に予定している場合は評価「C」とします

【大項目の判断】 中項目の平均値で判断します（小項目総合得点併記）

判断結果	判断基準
SS	極めて優れています 中項目の平均値が4.6以上 仕様書の水準を大きく上回り、先進的取組や他の施設の模範となる運営です
S	優れています 中項目の平均値が3.6以上4.6未満 仕様書が求めている水準を上回る優れた取組や運営です
A	標準的です 中項目の平均値が2.9以上3.6未満 仕様書が求めている水準を十分満たしています
B	標準をやや下回っています 中項目の平均値が2.5以上2.9未満 仕様書が求める水準に一部達していません
C	標準を大幅に下回っています 中項目の平均値が2.5未満 法令や条例に反する等、重要な部分で仕様書が求める水準に達しておらず、改善が必要です ※ただし、改善を既に予定している場合は評価「C」とします

指定管理者の自己総合評価

指定管理者総合評価

A

合計点

323

注) MSゴシック11ポイント(数字・アルファベット半角にて記入下さい)

■管理運営の基本方針を記載して下さい

- ①古典芸能や下町文化の拠点に相応しい、自主事業の展開。
- ②観光や地域の拠点としての役割の強化。
- ③築45年に及ぶ建物の、安全・安心・快適な維持管理。
- ④おもてなし精神に則り、お客様の視点に立った運営。
- ⑤コンプライアンスを遵守し、公平平等な運営。

■目指す施設像を記載して下さい

下町文化が色濃く残る「浅草」に立地する特性を活かし、古典芸能や大衆演劇等の拠点として広く利用され観客が集う公会堂であることを目指す。それと共に「スターの広場」を有する観光拠点として、また共用エリアのトイレ・お休み処・授乳施設等をどなたでも気軽に使って頂ける公共施設としての役割も果たしていく。さらには地元の町会や商店会と常に連携を計って地域の賑わい創出に協力するとともに、非常時には帰宅困難者一時滞在施設としての責任を担える施設でありたい。

■前年度から改善した点を記載して下さい

コロナ対策をきっかけに、毎月1日に実施している施設利用の抽選会を、来館集合方式から事前登録の「代行抽選」(来館不要)に変更した。また当選後の支払いも現金オンリーから振込可に変更したため、利用者からは「交通費が掛からない(特に地方在住者)」や「当落が判らないのに大金を持ち歩かないで済む」など好意的な反応を頂くことが出来た。設備面では大規模改修工事後の景観に合わせ、英語表記で使用方法を記載している消火器台へ更新を行った。また、感染症対策を踏まえサニタリーボックスを全てペダル式のものに更新した。

■管理運営全般で、アピールポイントを記載して下さい

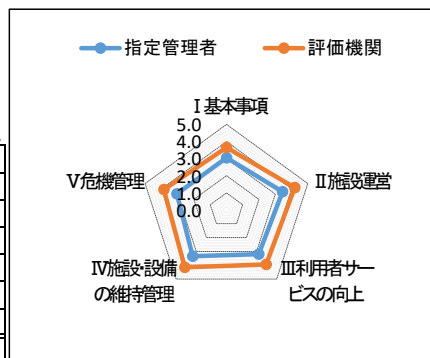
代表企業の明治座は150年の歴史を持つ都内で一番歴史のある劇場であり、浅草公会堂とよく似た収容人数・劇場構造であることから、大劇場運営の経験値を最大限に活かし「お客様に寄り添った」公会堂の管理に当たっている。野村不動産パートナーズも都内で700以上の業務ビル管理と指定管理の実績があり、豊富な知識と経験で運営にあたっている。更に明治座舞台は浅草公会堂開業時から舞台の管理を担い舞台機構を熟知しているのみならず、歌舞伎や日本舞踊等の専門性が高く、「和」の催し物で特に力を発揮している。

■次年度に向けて課題や改善が必要と考えている点を記載して下さい

運営面では申請手続きの簡略化・キャッシュレス・リモート打合せ等を更に推進する必要がある。またコロナと改修工事で低迷する集会室・展示ホールの利用率改善も急がれる。
施設管理面では、大規模改修工事の対象外となった部分や経年劣化が見受けられる備品が数多く存在しており、利用者の安心・安全のため、これらを更新または延命するのかを的確に判断し対応する必要がある。簡単には改善できないハード面に対して、職員の接遇やサービスといったソフト面でどこまで緩和していけるかも大きな課題と認識している。

第三者評価機関の総評

第三者評価機関総合評価	S
合計点	396



【総合評価算定集計表】

	中項目平均値集計		小項目点数集計	
	指定管理者	評価機関	指定管理者	評価機関
I 基本事項	3.1	3.7	62	73
II 施設運営	3.5	4.2	69	84
III 利用者サービスの向上	3.2	4.0	64	79
IV 施設・設備の維持管理	3.4	4.2	67	83
V 危機管理	3.1	3.9	61	77
平均/合計	3.2	4.0	323	396

総評

当施設は、台東区を代表する文化施設、特に日本の伝統芸能を育て広めていく拠点として高稼働率を維持しています。昭和52年竣工、老朽化に伴い大規模改修工事のため、令和3年2月～12月末まで休館しました。新型コロナウイルス感染症対策としての休館もあり、指定管理者はイレギュラーな対応に追われながらも、直営時代から維持管理を担ってきた経験やノウハウを活用し、リニューアルオープン後の管理運営を軌道に乗せました。

関係法令・条例を遵守し適切に運営しています。事業計画や事業報告は、担当職員参画型ボトムアップ方式で策定、PDCAマネジメントサイクルが機能し常に改善が図られています。コロナ禍にあつて、Web上の代行抽選会を採用し、利用者サービスの向上に努めながら公正平等を徹底しています。町内会や商店会とは三社祭・災害時帰宅困難者受入れ訓練等、連携を密にし相互理解を深め、来訪者には観光案内も行い地域振興にも寄与しています。日本の伝統芸能ならではの舞台設営やセットの管理は、法人の専門性を遺憾なく発揮しています。さらに経験豊富な職員を継続配置することにより後進の育成にも寄与している点は、継続運営のみならず大きな価値といえるでしょう。受付職員はじめ維持管理や警備職員含む全職員が接客接遇研修を受講し、利用者の立場にたったホスピタリティあふれるサービスが徹底されています。

維持管理においてスマートフォンを活用した「管理ロイド」の導入は、先進的な取組みです。法人本部の豊富な実績から蓄積されたヒヤリハットや現場の創意工夫の共有により実用的なマニュアル作成と運用が行われ、施設設備の適切な管理と事故やミスの防止に役立っています。

危機管理としては管理事務所に危機管理対策ボードを常設しています。災害時対応として「全館避難確認シート」や事故発生箇所が一目で分かるフロア図の作成もしています。地震情報や交通情報の把握など全職員が今起きている状況が共有できる環境を整備しており、他施設の参考になります。

大規模改修工事の前後及び工事期間中を通して、これまでの管理運営の情報提供・人的支援を積極的に行いました。改修により発生した新たな課題には細やかな対応や資料作成を行っています。ホームページも改訂し外国語対応も充実しています。より良い鑑賞の場づくりに研鑽しています。

総じて仕様書の求める内容を上回る優れた管理運営を行っています。所管課も定期的に施設を訪問し課題を共有、ともにより良い施設運営に取り組んでおり、指定管理者制度が有効に活用されている施設といえるでしょう。

仕様書を満たしていない点

なし

課題・アドバイス

- ・ 現在喫煙室手前のスペースが休憩室として利用されています。安全安心の観点から閉鎖中の外部への自動ドアの活用には十分な検討が必要と考えられます。当地はかつて浅草区役所が建てられていました。台東区の文化や歴史を伝えるスペースとして壁面を活用すると当初の目的である地域貢献の一助にもなるでしょう。
- ・ 平日の集会室の稼働には若干の余裕があります。貸スペース情報を掲載できるサイトへの掲出等、民間事業者ならではの柔軟な発想に期待します。
- ・ ホール来場者へのアンケートは、当施設のみならず一般的に集約数の増加が難しいといえます。アンケート実施期間に拘らず主催者へ協力のご理解を得やすい機会を捉えて実施するのも方法でしょう。
- ・ 集会室や展示ホールには避難経路図がありません。通路には掲示されていますが室内にも貼付をお勧めします。さらに、避難経路図内に現在地を明示すると利用者への避難誘導機能がさらに高まります。
- ・ 個人情報を収集した帳票類は、例えば、該当する個人情報名称や保有形式、保管場所、保管責任者、保管期限、保管後の処置等を一覧表にした取り扱い取り決め事項一覧表の作成をお勧めします。職員が何が個人情報に該当するのかわその処置方法等の情報を共有することでより適切に収集・保管管理が図られ防止策の強化が一層高まると思われます。

大項目の総評					
I 基本事項	A	3.1	S	3.7	【法令や仕様書を満たしていない点】 なし
		指定管理者		評価機関	
①基本方針、事業計画・報告の周知	A	3.3	S	4.0	
②法令遵守	A	3.5	A	3.5	
③公正平等な利用	A	3.0	A	3.5	
④組織体制／自治体との協働	A	3.0	S	4.3	
⑤実績／経理	A	2.5	A	3.0	
【中項目評価内容】事業計画や事業報告をまとめるにあたっては、職員参画型ボトムアップ方式で策定し、まとめる流れになっています。構成企業間の特徴を的確に融合し、かつ連携を密に図り策定しています。PDCAマネジメントサイクルは着実に組織内に定着し管理運営が機能しています。コロナ禍、「Web上の抽選サイトで職員代行で抽選を行う」代行抽選方法を採用し利用希望者からは好評です。抽選会の進行を音声入りで撮影・保管し、信頼性と公平平等の確保に努めています。所管課とは、月1回の定例会と常に情報及び課題の共有化を図り、所管課への改善提案や所管課のモニタリング結果からの改善指示などお互いに協働し合い密なる連携と運営改善に励んでいます。職員の勤務時間管理の的確な把握と残業時間の削減、年次有給休暇5日の消化など職員のモチベーションを高めるための一環として働き方・休み方改革にも取り組んでいます。					
II 施設運営	A	3.5	S	4.2	【法令や仕様書を満たしていない点】 なし
		指定管理者		評価機関	
①施設運営業務	A	3.0	S	4.0	
②地域・関係団体等との連携	A	3.8	S	4.5	
③人員体制／研修	A	3.0	S	4.3	
④事業運営	A	3.5	S	4.0	
⑤施設効用の発揮／新型コロナウイルス感染症対応	A	4.0	S	4.3	
【中項目評価内容】三社祭・災害時帰宅困難者受入れ訓練・町内会の催しへの協力等、地域連携が密であり、地域の重要な公共施設の拠点的役割を担っています。有資格者の配置はもとより提携する明治座舞台の職員には専門性の高い職員がおり、伝統文化の継承に寄与しています。ISO品質マネジメントの一貫として「個人別教育記録台帳」を管理し、スキルアップについて見える化しています。また、維持管理部門では資格取得支援も行い、人材育成の取組みが顕著です。コロナ感染症対策のマニュアルや利用者へのお願いは感染状況に合わせ更新され、主催者とともに適切に対応しています。観光地浅草に立地する区を代表する文化施設の意義を職員に周知し、多目的トイレの掲示等、観光客や地域の方が気軽に利用しやすい施設であると同時に、清掃や職員接客レベルにおいて品位のある施設の保持に努めています。					
III 利用者サービスの向上	A	3.2	S	4.0	【法令や仕様書を満たしていない点】 なし
		指定管理者		評価機関	
①接客対応	A	3.0	S	3.8	
②利用者サービスの向上	A	3.5	S	4.5	
③広報活動	A	3.5	S	4.3	
④利用者の声の把握／苦情対応	A	2.8	A	3.3	
⑤利用拡大	A	3.3	S	4.0	
【中項目評価内容】受付職員はじめ、維持管理や警備職員含む全ての職員マナーが高いレベルです。「打合せ記録」に情報を集約し、ホール利用者と共有しています。大規模修繕工事により障がい者の方や乳幼児をお連れの方へのハード面整備が充実しました。ソフト面でも配慮が行き届いています。日本文化独特の舞台芸術に関する専門知識や継続運営により蓄積された知識が豊富にあり、適切なアドバイスを行っています。改修により座席からの視界に課題が発生しました。現状を説明する資料を作成し、利用者に説明しています。アンケート集約数が少ないという区からの指摘に対し、施設貸出利用者アンケートを都度実施に改善。ホール来場者には新たにQRコードでのアンケートを始めました。伝統芸能の発表の場にふさわしい備品を各種取り揃え管理も万全です。ホール以外での催しにも活用を提案、利用者の立場にたったサービス提供が顕著です。					
IV 施設・設備の維持管理	A	3.4	S	4.2	【法令や仕様書を満たしていない点】 なし
		指定管理者		評価機関	
①施設・設備の点検と管理	A	3.8	S	4.3	
②清掃美化管理	A	3.0	S	4.0	
③備品管理	A	3.8	S	4.5	
④施設・設備の貸出／省エネ対策	A	3.0	S	4.3	
⑤施設特徴に即した維持管理	A	3.3	S	3.8	
【中項目評価内容】施設・設備の維持管理については、施設固有の性質を把握したうえで専門的知見を遺憾なく発揮し施設の安心・安全、快適性を追求しています。特に、巡回点検や検針、不具合管理、報告書の作成等の業務の効率化と高精度を求めてスマートフォンを活用した「管理ロイド」を導入しています。業務のDX化を加速している点は、他の指定管理者の参考になる先進的な取組みです。大規模改修工事後ですが、施設内外ともに隅々まで清掃・整理整頓は行き届いています。各施設の利用後は、必ず清掃が入り清潔かつ衛生的で快適空間を保つように取り組んでいます。貸出予約状況もホームページ上で確認でき利便性向上に努めています。ホームページ上で利用料金の詳細な案内や施設紹介には各施設の利活用イメージと備品の記載があり利用者の立場に立った丁寧な案内を心がけています。					
V 危機管理	A	3.1	S	3.9	【法令や仕様書を満たしていない点】 なし
		指定管理者		評価機関	
①日常業務における危機管理	A	3.3	S	4.0	
②緊急時に備えた準備	A	3.0	S	4.0	
③危機管理対策	A	3.3	S	4.0	
④危機管理対応	A	2.8	A	3.3	
⑤個人情報保護	A	3.0	S	4.0	
【中項目評価内容】案内標示や避難経路図は、大規模改修工事で刷新され通路各所に来館者目線の掲示で工夫・改善が見られます。感染対策は、来館者への検温・消毒の実施と筆記具の消毒の徹底、嘔吐対応キットの用意、施設利用者向けコロナ感染症対策チェックリストを作成するなど徹底した感染防止を実施しています。職員には、緊急時の対応で慌てないよう普通救命技能認定取得の義務づけや自衛消防技術者等の資格取得の奨励に取り組んでいます。管理事務所に危機管理対策ボードを常設。災害時対応として「全館避難確認シート」や事故発生箇所が一目で分かるフロア図の作成。地震情報や交通情報の把握など全職員が今起きている状況を共有できる環境を整備しています。構成企業はプライバシーマークを取得し、個人情報保護システムを構築しています。さらに、施設独自の「浅草公会堂 個人情報取扱ルール」を定めています。					

評価シート

I 基本事項

		指定管理者	評価機関			
1 基本方針、事業計画、報告の周知						
①	職員は、応募時事業計画や年度の事業計画を理解していますか（基本理念及び基本方針含む）	3	3.3	3	4.0	
②	職員が、事業計画の達成度や事業報告内容を振り返る機会を設けていますか	4		5		
③	利用者や区民は事業計画及び報告を知る機会や方法がありますか	3		3		
④	事業計画書の策定は、前年度の結果を踏まえ、PDCAマネジメント・サイクルを活用し組織的に進めていますか	3		5		
2 法令遵守						
①	関係法令や条例、仕様書を職員が閲覧できる状態にありますか	4	3.5	3	3.5	
②	職員が関係法令や条例の内容を理解するよう、研修やミーティング等を実施していますか	4		4		
③	各種法令や条例を遵守して管理・運営していますか	3		3		
④	協定書で定めた勤務時間を遵守し、時間外手当等、労務管理は法令を遵守していますか	3		4		
3 公正平等な利用						
①	施設予約は、公正平等が確保されていますか	4	3.0	5	3.5	
②	利用料金の減免の対応は、適切に対応していますか	3		3		
③	事業の参加申込みの方法は、公正平等が確保されていますか	3		3		
④	事業の対象者は、年齢や性別、あるいは障害等偏りがないですか	3		3		
4 組織体制／自治体との協働						
①	管理運営に適した組織体制であり、責任、役割分担が明確ですか	3	3.0	5	4.3	
②	法人本部と施設の間で適切に情報共有や報告等を行い、協力体制を構築していますか	3		3		
③	自治体と施設の間で情報共有・報告やモニタリング等を行い、共に運営改善に取り組んでいますか	3		5		
④	自治体の施策を反映した運営を行っていますか	3		4		
5 実績／経理						
①	利用者数や利用団体数の実績は、年度計画を概ね達成していますか	2	2.5	3	3.0	
②	各施設の利用率の実績は、年度計画を概ね達成していますか	2		3		
③	出納管理は、ダブルチェック体制が整備されていますか	3		3		
④	経理事務は指定管理者と独立した会計帳簿書類及び経理規定を設けていますか	3		3		
		合計／平均	62	3.1	73	3.7
【第三者評価機関特記事項・追記等】						

<p>【評価の根拠】設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 応募時事業計画書 年度事業計画書 年度事業報告書 業務日誌 シフト表(年間従事者配置表含む) 経理関係書類(収支報告書等) 利用実績値 広報紙 事業チラシ ヒアリング 現場確認</p>	
<p>1 基本方針、事業計画・報告の周知</p>	
<p>②社員は事業計画書に則した各人の目標を定めたシートを作成し、半年毎に上長の面接で進捗状況の確認を行っている。(明治座) ③事業計画書・報告書を一般に積極的に公開する方法は特に設定していない。但し求めがあれば公開は可能。</p>	<p>②計画(目標)に対する取り組みや達成度は、半年ごとに館長と職員との個別面談を実施する中で「ミッションシート」や「チャレンジシート」等を活用しながら進捗や振り返りの確認を行っています。また、目標未達の項目は、再度計画の検証と見直しなど緊密なすり合わせと合意の上で目標の修正を図っています。 ④追記に記載</p>
<p>2 法令遵守</p>	
<p>①事務所内に保管している。特に公会堂の設置条例は、管理事務所職員は各人手元に置き、業務上疑問が生じた際すぐに照会できるようにしている。(明治座)社内システムでWEB上で閲覧できるようになっている。(野村不動産パートナーズ) ②関係法令に改正があった場合等、社内の全体研修で法改正に伴う研修を行い全社的に周知を行い、社内イントラにも掲載を行っている。(野村不動産パートナーズ)</p>	<p>②「施設・設備の維持管理保全関係法令」の遵守は必須です。構成企業は、その重要性を認識し専門職員へは年1回「技術者研修」、全職員には毎月「コンプライアンス研修」をオンラインで実施し、最新の法令を理解させることで施設・設備保守の適正化に取り組んでいます。 ④構成企業の勤怠管理システム運用は、職員の勤務時間管理の的確な把握と残業時間削減や年次有給休暇5日の消化など職員のモチベーション向上の一環として働き方・休み方改革に寄与しています。</p>
<p>3 公正平等な利用</p>	
<p>①施設予約の抽選会をコロナ禍下で対面からエントリー制の機械抽選に変更した際は、PCの実施画面映像を収録・保管し、公正平等を確保している。</p>	<p>①コロナ禍以前は、対面式施設利用抽選会を実施していましたが、コロナ感染症拡大防止策の一環として「Web上の抽選サイトで職員が代行して抽選を行う」代行抽選方法を採用しました。利用希望者の密回避と来館不要のメリットもあり利用希望者からは好評です。代行抽選会は、抽選会の進行を音声入りで撮影・保管し、信頼性と公正平等の確保に努め新しい取り組みへの創出は評価できます。エントリーの方法も、パソコン以外にFAXやメール、直接申し込み等に対応しており高い公正平等が保たれています。</p>
<p>4 組織体制／自治体との協働</p>	
<p>③所轄の区民課と月に一度の定例会を実施し、情報共有や問題点の改善に取り組んでいる。</p>	<p>①高い専門性が要求される劇場運営のノウハウと施設管理に対し、専門的で豊富な知識・技術を有した組織体制が構築され、かつ有機的に連携機能が発揮されています。③所管課とは、月1回の定例会に加え常に情報及び課題の共有化を図り、所管課への改善提案や所管課のモニタリング結果からの改善指示などお互いに協働し運営改善に取り組んでいます。 ④新春浅草歌舞伎等、自治体の方針を理解し、コロナ禍でも設置目的に合致した事業活動を全面的に協力し取り組んでいます。</p>
<p>5 実績／経理</p>	
<p>①②利用者数や利用率については計画値の設定はしていない。その為利用料金の予算対比ではあるが、コロナ禍の影響を受け令和2年度末以降は利用者数・率が落ち込んでいるのが現状。ホールは徐々に上向しているが、集会室・展示ホールの利用は低迷中。</p>	<p>①②大規模改修工事のため、令和3年2月～12月末まで休館。令和2年4月8日から5月31日は、新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言のため休館しました。その後も感染症拡大予防のため、多くの施設利用希望者からのキャンセルが発生しました。よって、今回の実績に対する評価は、何れも指定管理者の責任に帰する結果ではないため評価3とします。</p>
<p>【追記】</p>	
<p>【追記】 1④専門領域に特化した構成企業での事業計画書の策定は、全体の方向性を確認した上で各専任職員が担当業務領域の仮計画(目標)を作成しています。その後、館長とのすり合わせと相互納得する中で策定するというPDCAマネジメントサイクルの仕組みが定着しています。</p>	

II 施設運営

		指定管理者	評価機関		
1 施設運営業務					
①	主な業務マニュアルが作成・活用されていますか	3	3.0	5	4.0
②	朝礼やシフトの引継ぎ、連絡ノート等、日常的に職員が情報共有する仕組みがありますか	4		4	
③	月例ミーティング等、施設運営の振り返りを定期的に行っていますか	2		3	
④	業務日誌が記載されていますか	3		4	
2 地域・関係団体等との連携					
①	自治会や町内会、学校、近隣商業施設等との交流や活動に協力し、地域活性化に寄与していますか	4	3.8	5	4.5
②	芸術文化団体等を支援・活性化する取組を実施していますか	4		5	
③	地域・関係団体、企業等の外部機関と連携していますか	4		4	
④	類似施設や近隣の公共施設と連携・協力していますか	3		4	
3 人員体制／研修					
①	仕様書に記載された人員体制・有資格者の配置を遵守していますか	3	3.0	5	4.3
②	職員のスキルアップをはかる研修を実施していますか	3		5	
③	職員のワークライフバランスに配慮し、働きやすい職場環境を整備していますか	3		3	
④	施設の特性に対応した職員研修を実施していますか	3		4	
4 事業運営					
①	集会室・展示ホールの利用率向上に努めていますか	3	3.5	4	4.0
②	スターの広場を適切に管理し、広く周知に努めていますか	3		3	
③	地域のニーズや施設の設置目的に合致した自主事業を開催していますか	3		4	
④	施設貸出利用者が適切に催しが実施できるようにサービス面でサポートしていますか	5		5	
5 施設効用の発揮／新型コロナウイルス感染症対応					
①	施設の特質を活かして日本の伝統芸能（日本舞踊・歌舞伎をはじめとする古典芸能）を育て広めていく拠点として活用されていますか	5	4.0	5	4.3
②	浅草公会堂の立地や地域の特性を把握し、施設の存在価値向上に努めていますか	3		4	
③	新型コロナウイルス感染症対策に係る消毒・検温等各種ガイドラインを踏まえた取組を適切に実施していますか	5		5	
④	新型コロナウイルス感染者が発生した場合のマニュアルを策定し、感染拡大防止及び事業継続への備えを行っていますか	3		3	
合計／平均		69	3.5	84	4.2
【指定管理者特記事項・追記等】					
<p>2②浅草公会堂は日本の伝統芸能の練習・発表に適した施設であることから、日本舞踊協会地元支部の公演の際、展示ホールに舞台部門協力の下「舞台美術風な写真スポット」を設置する等の協力をした。</p> <p>5③新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、消毒液、消毒台、フェイスシールド等感染防止対策品の調達を行った。広範囲で労力を要するホール客席の消毒には噴霧器を用いた消毒液散布を導入し効率化を図った。又エントランス受付付近にCO2濃度センサーを設置し、換気タイミングの指標とした。</p>					

【評価の根拠】設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 応募時事業計画書 年度事業計画書
 年度事業報告書 業務日誌 シフト表 研修計画表 広報紙 事業チラシ ヒアリング 現場確認

1 施設運営業務

②管理事務所は「管理日誌」をPC上に作成し、その日の出来事や引き継ぎ事項、来館者の予定等を各自が直ぐに見られるようにしている。また翌日の施設利用状況や注意事項等を記した「指示書」を毎日17時までに管理事務所が作成し、全セクションに配布している。
 ③ミーティングは行ってないが、日々の情報共有は密に行っている。

①運営基本マニュアルファイルを配属時に各職員に配布し、その後担当する主たる業務について各職員がマニュアルをバージョンアップしています。継続運営のノウハウが職員間で引継ぎされており、他施設の参考になります。維持管理部門は、マニュアルをチェックシートと連動して作成し、日常業務に活用しています。②④「申し送りノート」「管理日誌」「受付日誌」と各部門ごとに情報共有を適切に行っています。
 ③運営部門の定期ミーティングは設定していませんが、常勤職員4人が、日中全員集まる時間帯を活用して運営について検証しており、評価3とします。

2 地域・関係団体等との連携

①③町内会に所属し、祭礼や子供会に協力している。浅草は観光連盟や商店会等の組織が多数有るが、主立った会長・役員と面識を持ちイベント等に協力するだけでなく、災害訓練やコロナ禍では勉強会等に積極的に参加している。台東区社会福祉協議会の「車いすステーション」に登録。館内用とは別に、館外の利用希望者への車いすの貸出を行っている。また「台東区内一斉清掃活動」にも参加している。
 ②追記に記載

①③三社祭での従業員トイレの貸出、子供会催しへの協力、災害時帰宅困難者対応の備え等、継続的な町内会との連携が高く評価できます。月ごとの公演案内も近隣商店に配布し好評です。台東区「車いすステーション」や「台東区内一斉清掃活動」に参加しています。②浅草公会堂の日本の伝統芸能を広めるというミッションを達成するため、日本舞踊協会地元支部の公演時には、フォトスポットを提供しました。各種道具類の維持管理や公演時の専門的アドバイスを通して各団体の公演レベルの向上に寄与しています。
 ④追記に記載

3 人員体制／研修

①各部門に要求されている有資格者を配置しています。提携する明治座舞台には、専門性の高い職員がおり、伝統文化の継承に寄与しています。②④接客・コンプライアンス・危機管理の各研修は慣れに陥らないよう、毎年全職員が受講しています。維持管理では、資格取得支援をしている点が高く評価できます。運営では専門機関の研修を受講しています。ISO品質マネジメントの一貫として「個人別教育記録台帳」を管理し、スキルアップについて見える化しています。

4 事業運営

④ポスター・チラシの掲示や配架はもちろん、依頼があればチケットの委託販売を行っている。また「子育て支援」として、ホールの利用者が集会室や展示ホールを託児所・ベビーカー置き場として使用する場合は、指定管理者独自の施策として2割5分の割引を適用している。

①キャンセルによる空き情報をホームページで発信しています。
 ③稼働率が高い施設のため、利用者に配慮し、自主事業数は多くありません。殺陣体験ワークショップを江戸まちたいとう芸音楽と連携し実施しています。今年度は参加希望者が多かったため追加開催し年間2回開催しました。
 ④追記に記載

5 施設効用の発揮／新型コロナウイルス感染症対応

①舞台部門が区の了承を得た上で日本舞踊の装置を常備するなど、伝統芸能公演を開催するのに適した施設として広く認識され活用されている。
 ③公文協ならびに緊急事態舞台芸術ネットワークのガイドラインをもとに公会堂独自のガイドラインを作成、状況の変化に伴い現在7版と常に改訂を続けている。催し物の主催者とは事前の打合せの際に、コロナ対策に特化した相互確認を行っている。③追記に記載

①指定管理者が蓄積してきた舞台装置や技術を伝統芸能の公演に惜しみなく提供し、主催者とともによりよい作品製作に取り組んでいます。②観光地浅草に立地する区を代表する文化施設の意義を職員に周知し、多目的トイレの掲示等、観光客や地域の方が気軽に利用しやすい施設であると同時に、清掃や職員接客レベルにおいて品位のある施設の保持に努めています。③コロナ感染症対策のマニュアルや利用者へのお願いは、感染状況に合わせ更新され、主催者とともに感染防止に努めている点が高く評価できます。雰囲気や壊さないように、注意喚起の掲示物にも配慮しています。

【追記】2④浅草観光センターと連携し観光案内資料を準備し、受付職員は観光客に対して近隣の案内を行っています。4④託児所・ベビーカー置き場のサポートや、チケット発券サービスを行っています。展示スペースは、ライトの色調や配置等も細かく対応しています。貸出した施設に配置されている備品では不足する時は、施設全体の備品を検証し、利用者のニーズに適切に対応しています。

Ⅲ 利用者サービスの向上

		指定管理者	評価機関		
1 接遇対応					
①	職員は、礼儀正しく丁寧に好感の持てるマナーで利用者に接遇していますか	3	3.0	4	3.8
②	職員は、施設に相応した服装を着用し、名札を付けていますか	3		3	
③	職員は、あらゆる人権（ユニバーサルサービス）に配慮し接遇対応していますか	3		4	
④	職員には接遇研修を定期的を実施していますか	3		4	
2 利用者サービスの向上					
①	利用者が安全・安心・快適に施設や設備を利用できるように事前説明や創意工夫をしていますか	4	3.5	5	4.5
②	高齢者や障がいのある方も利用しやすいように、管理運営していますか（施設・設備のバリアフリー化・備品等）	4		5	
③	授乳スペース等、乳幼児をお連れの方も利用しやすいように管理運営していますか	3		4	
④	外国籍の方も利用しやすいように管理運営していますか	3		4	
3 広報活動					
①	「利用案内」や「施設設備の案内」等を作成していますか	4	3.5	5	4.3
②	ホームページは、見やすく情報（施設貸出・事業案内）を適切に入手できますか	4		4	
③	自治体の広報紙や地域情報紙やマスコミ等、広報媒体の創意工夫に努めていますか	3		4	
④	類似の施設や近隣施設と広報の相互協力を行っていますか	3		4	
4 利用者の声の把握／苦情対応					
①	利用者の要望や苦情を受け付ける手段を複数用意し、周知していますか（ご意見箱・事業アンケート・メール受付等）	3	2.8	3	3.3
②	施設貸出利用者アンケートを年1回以上実施し、結果を集計し、公開していますか	3		4	
③	ホール等来場者にアンケートを年1回以上実施し、結果を集計し、公開していますか	2		3	
④	ご意見や苦情に対しては、苦情内容及び対応策を迅速に開示し、また所管課に報告していますか	3		3	
5 利用拡大					
①	利用拡大にむけ、アンケートや頂戴したご意見から利用者ニーズを抽出し、管理運営に反映していますか	3	3.3	4	4.0
②	利用者のニーズに沿った貸出備品の充実に努めていますか	4		4	
③	音響、照明、舞台等専門スタッフと主催者の連携調整が適宜・適切に行われていますか	3		5	
④	チケット販売方法について、工夫や改善を図っていますか	3		3	
合計／平均		64	3.2	79	4.0
【第三者評価機関特記事項・追記等】 2①説明もれがないように打ち合わせキットがあります。ホール利用者と「打合せ記録」に情報を集約し、共有。危険物使用許可の確認等適切に実施しています。大規模改修工事で客席に安全対策として取り付けられた手すりや、舞台が見切れる障害になることに気づき、独自に「見え方」の検証をして写真・席番を添えた資料を作成。ホール利用のお客様には事前にご説明し、座席券販売等の際の参考として頂いている。					

【評価の根拠】設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 応募時事業計画書 年度事業計画書 年度事業報告書 業務日誌 各種掲示物 アンケート結果 広報紙 事業チラシ ヒアリング 現場 確認	
1 接遇対応	
	①受付職員はじめ、維持管理職員や警備職員含む全ての職員のマナーが高いレベルです。 ③人権研修は、東京都人権啓発センターから講師を招いたり、ウェブ研修の方法をとったり、工夫しながら毎年実施しています。 ④接遇研修は、マナー研修・クレーム研修・人権研修の3つのプログラムからなり、毎年全職員が受講しています。公共施設ホールの管理運営に特化したeラーニング研修を今年度取り入れ、更なる質の向上に取り組んでいます。
2 利用者サービスの向上	
①ホール利用者とは利用日の一ヶ月前までに打合せを行って催し物の内容を確認、その場で打合せ記録を作成し相互で保管している。 ②聴覚障害の方からの相談を受けた際、主催者の方に許可を頂いた上で、出演者のトークショーの内容を速記してお目に掛けるなど、ハード面で及ばない部分を人的に補助した。	①追記に記載 ②改修工事により車椅子スペース、車椅子対応コインロッカー等ハード面を充実しました。補助犬同伴可、補聴器利用の方へヒアリンググループを設置しています。車いすステーションに登録しています。さらに障がいの内容に合わせた人的サービスを適切に提供しています。③リニューアルされた授乳室の調乳機の水質管理等細部にわたり配慮しています。 ④追記に記載
3 広報活動	
①大規模改修工事に変更が生じたこともあり、施設内の写真も撮り直し、新たな「利用案内」を作成した。 ②常に使い易さの向上を心掛けている。最近では「資料ダウンロード」を施設毎に色分けし、見易くかつ探しやすくなるよう更新した。	①改修により座席からの視界に課題が発生しました。細かく現状を説明する資料を作成し、利用者に説明しており高く評価できます。②施設を借りる方が利用しやすいように、ホームページで利用案内や料金、関係書類のダウンロード等詳細に発信しています。 ③雑誌の取材依頼や観光課フィルム・コミッションの活動に協力しています。④ホームページは、台東区芸術文化財団のホームページとリンクし、区内の文化施設の情報が入手できます。財団の主催する催しのチケット販売に協力しています。
4 利用者の声の把握／苦情対応	
③今期よりホール来場者向けにQRコードを使用したアンケートを開始したが回答がほぼ無い状態で改善策を検討している。但しお客様からのご意見や苦情を受けた際は、「管理日誌」や「受付日誌」に随時記録をしている。	②アンケート集約数が少ないという区からの指摘に対し、昨年1月から施設貸出利用者アンケートを都度実施し改善しています。 ③ホール利用者対象に、新たにQRコードを活用したアンケートを始めました。施設各所に掲示しています。現地訪問時の回答数はまだ多くありませんが、改善策として評価できるため評価3とします。
5 利用拡大	
②コロナ禍での対応として、緊急事態宣言で休館の間に、アクリル板や非接触体温計などを準備して貸出に備えた。	①「施設の構造上現在地の階数がわかりにくい」といったこれまで頂いた様々なご意見を改修工事へ反映するために、協力しました。 ②日本の伝統芸能の発表の場にふさわしい備品を各種取り揃えています。集会室での催しにもそれら備品の活用を提案しています。さらに備品の確実な管理のために備品管理マグネットボードを作成、創意工夫しています。コロナ感染症対策備品の充実にも務めました。 ③追記に記載
【追記】	【追記】2④4か国語のコミュニケーションボードを設置しています。ホームページは、4か国語対応です。 5③専門スタッフと主催者の連携に必要な事項は、対面による聴き取りを基本に、「打ち合わせ記録」に集約し記載しています。花道をはじめ日本文化独特の舞台芸術に関する専門知識や継続運営により蓄積された知識が豊富にあり、適切なアドバイスを行っています。

IV 施設・設備の維持管理

		指定管理者	評価機関
1 施設・設備の点検と管理			
①	施設・設備の点検マニュアルは、作成されていますか	3	4
②	施設・設備の日常点検状況を把握し、共有する仕組み（チェックシートや業務日誌）はありますか	5	5
③	施設・設備の定期点検は、協定書や仕様書どおり実施・記録し、また所管課へ報告していますか	4	5
④	施設・設備の点検結果や管理報告を維持管理の改善や次年度事業計画に活用し、また所管課へ報告していますか	3	3
		3.8	4.3
2 清掃美化管理			
①	日常清掃は、清掃作業実施基準表どおり実施され、専門業者からの報告を共有する仕組み（チェックシートや業務日誌）はありますか	3	3
②	定期清掃は、清掃作業実施基準表どおり実施され、結果を記録していますか	3	3
③	施設内は清掃が行き届き、快適で清潔にかつ美観・衛生が保たれていますか	3	5
④	施設外周は清掃が行き届き、快適で清潔にかつ美観・衛生が保たれていますか	3	5
		3.0	4.0
3 備品管理			
①	自治体及び指定管理者所有の備品管理台帳をそれぞれ作成し、記録した備品を確認し、また所管課へ報告していますか	3	5
②	自治体所有の備品を廃棄する際は、所管課に報告し適切に処分していますか	4	5
③	備品は点検整備され、常に安全・安心・衛生管理面等で良好に利用できますか	4	4
④	備品・消耗品は、環境やコストに配慮し調達していますか	4	4
		3.8	4.5
4 施設・設備の貸出／省エネ対策			
①	施設の貸出は、協定書や仕様書を遵守し適切に行われていますか	3	5
②	ホール利用者へは、施設・設備の利用方法や利用時の注意点を分かりやすく理解できるように案内していますか	3	5
③	区的环境に係る条例や取り組み（T-EMS）、「管理業務・点検業務仕様概要」を基準に省エネ・省資源への取組を実施していますか	3	4
④	ゴミは自治体の方針に従い適切に分別していますか	3	3
		3.0	4.3
5 施設特徴に即した維持管理			
①	施設・設備の長寿命化・予防保全への取組を行っていますか	4	5
②	物品及び役務の調達や修繕等の工事発注に際しては、区内の中小業者への優先発注に努めていますか	3	3
③	子どもの目線や車椅子の動線にも配慮し、適切に施設の安全確保が保たれていますか	3	4
④	施設の維持管理や運営に対応した保険に加入していますか	3	3
		3.3	3.8
合計／平均		67	83
		3.4	4.2
【第三者評価機関特記事項・追記等】 1②巡回点検や検針、不具合管理、報告書の作成等の高精度と業務効率化のためにスマートフォンを活用した「管理ロイド」を導入しています。高い維持管理品質と労働生産性の向上を追求し業務のDX化を加速している点は、他の指定管理者の参考になる先進的な取組みです。			

【評価の根拠】設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 応募時事業計画書 年度事業計画書 年度事業報告書 業務日誌 備品台帳 各種チェックシート ヒアリング 現場確認	
1 施設・設備の点検と管理	
②スマートフォンを活用したシステム『管理ロイド』を令和4年度より導入を開始。メーター類をスマートフォンのカメラで撮影することにより数値を自動で読み取り、不具合や点検兼報告書を自動で作成するツールで、これによりDXの推進を図っている。 ③大規模改修工事に伴い、仕様書の変更・修正に関し、台東区へ助言する等の協力を行った。また、更新した管理業務基準書を基に各協力会社と契約を締結している。	①現場の創意工夫で実用的なマニュアル作成と運用が行われています。KYミーティングボードには、朝礼・昼礼に起こりえる危険や対策を記載。職員が共有する仕組みが確立。施設・設備の適切な管理と事故やミスの防止に役立っています。 ②追記に記載 ③大規模改修工事中や改修後も、施設・設備関係の不具合や初期不良等の早期是正を積極的に行い所管課への助言・サポートに寄与しています。
2 清掃美化管理	
	③④大規模改修工事後ということもありますが、施設内外ともに隅々まで清掃・整理整頓は行き届いています。各施設の利用後は、必ず清掃が入り清潔かつ衛生的な快適空間を保つように取組んでいます。
3 備品管理	
②大規模改修工事に伴い大幅な備品の更新を行ったが、その際備品を処分する際は備品名称・番号を報告のうえ適切に処分を行った。 ③大規模改修工事後の館内の景観に合わせ、消火器台の更新を行い、外国語表記のあるものを選定・設置を行った。また、館内サニタリーボックスをペダル式に更新し利用者への衛生面と新型コロナウイルス感染防止に配慮したものを選定した。 ④T-EMSの観点からグリーン購入法に適合する商品を調達し、購入履歴を残している。	①②大規模改修工事に伴う備品の確認は、新旧備品管理番号の混在の中で備品リストの再整理・作成に取組み所管課をサポートしており高く評価できます。 ③舞台用具は、舞台管理日誌で日常点検を行っています。感染対策では、集会室での使用後の後片付けを利用者ではなく全て職員が消毒も含め行ったり、ホールは噴霧器で消毒したりと徹底的に衛生面での対策に取り組んでいます。 ④追記に記載
4 施設・設備の貸出／省エネ対策	
	①施設貸出は、感染対策として従来の対面式施設利用抽選会からWeb上の抽選サイト「代行抽選会」へ変更し利用希望者に好評です。貸出予約状況もホームページ上で確認でき利便性向上に努めています。 ②利用案内書は、各施設利用概要がコンパクトにまとめられ、ホームページ上では、利用料金の詳細な案内や施設紹介では各施設の利用活用イメージと備品の記載があり利用者の立場に立った丁寧な案内を心がけています。 ③追記に記載
5 施設特徴に即した維持管理	
①大規模改修工事を意識した予防保全・延命措置を行った。早急に対応する必要があるか、改修工事まで仮処置で延命するか等、所管課へ報告のうえ協議し対応を行った。また、改修工事の対象にならない設備については、利用者へ影響がないよう速やかに修繕を実施した。	①大規模改修工事の前後、及び工事期間中を通して指定管理者としてこれまでの管理運営の情報提供・人的支援を積極的に行いました。また、改修後の中・長期修繕計画にも的確なアドバイスを行うなど改修工事効果の最大化に貢献しており、他施設の参考となります。改修工事の余剰金は、集会室の座布団の更新にあてています。 ③手すりが斜めになっている形状のため、携帯電話の落下事故がありました。隙間の網を更新し改善しています。
【追記】	【追記】3④環境への配慮として、印刷関連ではリサイクル紙やベジタブルインクを使用しています。 4③照明に関しては、大規模改修工事を利用し全館LED化を進め省エネに貢献しています。

V 危機管理

		指定管理者	評価機関		
1 日常業務における危機管理					
①	日常、定期的に施設内外の巡回を行い、事故や怪我、犯罪を未然に防止するよう安全確保に努めていますか	3	3.3	3	4.0
②	非常口や避難経路をわかりやすく案内標示し、適切に誘導できる状況になっていますか	3		4	
③	AEDや救命救急に関する備品（担架等）や消耗品は、適切に管理・用意されていますか	4		4	
④	ノロウイルス等様々な感染症についても、適切に対応できる準備を整えていますか（嘔吐対応の備品及びマニュアル・訓練）	3		5	
2 緊急時に備えた準備					
①	地震・火災・危険物・事故等状況別の危機管理マニュアルを作成していますか	3	3.0	4	4.0
②	非常時の連絡網や関係連絡先が明確になっていますか	3		3	
③	消防訓練やホールでの避難訓練は、仕様書（応募時事業計画書含む）どおりに実施されていますか	3		4	
④	救命救急訓練等、危機管理に必要な研修を実施していますか	3		5	
3 危機管理対策					
①	災害時に定められた施設の役割に準拠した対応の準備をしていますか。	3	3.3	5	4.0
②	不当な要求やクレームに対し、研修の実施やマニュアル等が整備されていますか	3		3	
③	不審者対応に対する訓練や対策備品や防犯システム等を用意していますか	4		4	
④	施設内外の死角になる箇所や施設の危険箇所を適切に把握し、安全管理対策や警備を行っていますか	3		4	
4 危機管理対応					
①	怪我や病気の発生時等は、該当利用者や他の利用者の安全確保のために適切に対応していますか	3	2.8	3	3.3
②	災害や感染症等の発生時対応として、BCP（事業継続計画）を作成していますか	2		3	
③	事故や災害被害状況等の対応を記録し、法人本部や所管課に報告していますか	3		4	
④	訓練や実際の事故を検証した情報を職員が共有し、マニュアルの改訂や業務改善に役立てていますか	3		3	
5 個人情報保護					
①	施設に即した個人情報の取扱いに関する規程、マニュアルを整備し、管理責任者を特定していますか	3	3.0	5	4.0
②	職員に対し、個人情報の取扱いに関する研修を定期的に行い、個別に誓約書を取っていますか	3		4	
③	個人情報や情報の漏えい、滅失、改ざん及びき損を防止するため適正に保管・管理・廃棄していますか	3		4	
④	個人情報を収集するにあたり使用目的を明確化し、利用者に明示していますか	3		3	
合計／平均		61	3.1	77	3.9
【第三者評価機関特記事項・追記等】					
3①追加記載 管理事務所内に危機管理対策ボードが常時設置されている点が、他施設の参考になります。このボードは、利用者などの安否確認用チェック方式の「全館避難確認シート」や館内のどの場所で事故などが発生しているかが一目で分かるフロア図の作成と主要箇所をA、B、Cで表示するなど工夫されています。また、緊急時で重要な地震情報や交通情報の収集・把握などを集約して記載することができ、全職員が今起きている状況の共有化を瞬時に図ることを可能にしています。					

【評価の根拠】 設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 応募時事業計画書 年度事業計画書
 年度事業報告書 業務日誌 各種掲示物 ヒアリング 現場確認

1 日常業務における危機管理

<p>②大規模改修工事に伴い、館内の避難経路図・サイン表記について区・施工会社への協力を行った。 ③エレベーター内に防災キャビネットの導入提案を行い、台東区備品として設置を行った。また、日々の警備巡回時にAED含め、異常が無いかを警備日誌に証跡を残している。</p>	<p>②案内標示や避難経路図は、改修工事後刷新され通路に来館者目線の掲示で工夫・改善が見られます。 ③AEDの維持管理は、日々警備員が確認し警備日誌に記録する仕組みが確立しています。構成各企業は、救急箱を用意し緊急時の対応に備えています。 ④来館者への検温・消毒の実施と筆記具の消毒の徹底、嘔吐対応キットの用意、施設利用者向けコロナ感染症対策チェックリストを作成するなど徹底した感染防止を実施しています。</p>
--	--

2 緊急時に備えた準備

	<p>①危機管理マニュアルは、逐次改訂され昨今の社会情勢から想定される弾道ミサイルや爆破予告に対する対策も含まれています。 ③大規模改修工事完了後、通報から避難誘導、放送等一連の訓練を実施し、新設備の使い方の習得、改善点の洗い出しと対応を行っている点が優れています。構成企業各部署は、コミュニケーションを密に図りそれぞれの役割を果たすべく連携プレーで総合訓練を実施しています。全職員は避難訓練時に避難誘導アナウンス体験を経験しています。④追記に記載</p>
--	---

3 危機管理対策

<p>③管理事務所と受付にALSOKの非常押釦の設置を行っている。有事の際は職員が非常押釦を押すことで楽屋口の警備室前でブザーが鳴動するとともに、ALSOKへ通報される。</p>	<p>①浅草観光連盟主催の帰宅困難者避難訓練やテロ対策訓練の共同訓練に職員を積極的に参加させ地域との繋がりを深めることで連携・協力関係の維持に努めています。追加文 追記に記載。 ③④館内に28箇所防犯カメラが設置され、常時3室で監視を行うとともに、緊急時には防犯ブザーを押すことで警備会社へ通報するシステムも導入。正面エントランスには、受付員と警備員を配置。特に警備員は館内巡回や非常時対応としてトランシーバーの携帯を常備し機動的対応に備えています。</p>
---	---

4 危機管理対応

<p>②公会堂独自のBCPは作成していないが、本社と連携して緊急時対応をすることとなっている。</p>	<p>②BCPは作成していませんが、事業継続計画に盛り込むべき内容の一部が管理事務所内の危機管理対策ボードや危機管理マニュアルに記載されています。評価3とします。 ③急患者対応表を含んだ「事故・故障・クレーム etc」報告書や舞台向けISO基準に沿った報告書が作成されており、発生の都度所管課へ提出しています。</p>
---	--

5 個人情報保護

<p>②個別の誓約書は取っていません。(明治座)</p>	<p>①構成企業はプライバシーマークを取得し、個人情報保護システムを構築しています。施設独自の「浅草公会堂 個人情報取扱ルール」を定め、細心の注意を払って個人情報を管理しています。 ②構成企業は、接遇マナー研修や毎月コンプライアンスWEB研修を実施する中で職員の注意喚起に努めています。野村不動産パートナーズは個別に誓約書を取っています。③プライバシーマーク取得の継続を行っていることから、国の定める指針や規範の遵守が徹底されています。</p>
------------------------------	---

【追記】

	<p>【追記】2④職員には、緊急時の対応で慌てないように普通救命技能認定取得の義務づけや防火・防災管理者、自衛消防技術者等の各種資格取得の奨励に取り組んでいます。</p>
--	---

■その他評価に必要と考えられる内容がある場合は、枠内に記載して下さい。

【新型コロナウイルス対策について】

緊急事態宣言による約2ヶ月間の休館(令和2年度)、コロナを理由とする大量の施設利用取消と変更、感染症対策を実施した上での施設貸出と、非常事態下での事業継続のため様々な施策を実施した。施設利用者とは綿密な事前打合せを心がけ、相互理解の元で催し物が安全に開催できるよう努力をした。

・**ガイドラインの作成**・・・「公立文化施設協会」「緊急事態舞台芸術ネットワーク」が作成したガイドラインを参考に、浅草公会堂独自のガイドライン第1版を令和2年6月に作成し、その後の状況の変化に伴い現在第7版まで改定を進めている。

・**「三密」対策**・・・政府のイベント開催制限に則り、客席50%の表示作成、ロビー椅子の間引きや向きの配慮、また楽屋・集会室等を実測しての制限定員の割り出しなどを行った。

・**利用者対応の変更**・・・施設利用の申請は来館・現金を基本としていたが、メール・郵送・振込など対面を伴わない方法を推奨し、来館の場合は予約制として他のお客様との接触を防いだ。

・**抽選会の変更**・・・毎月1日に実施している抽選会は、度重なる緊急事態宣言やまん延防止期間のため延期を余儀なくされたが、定期的な抽選会の実施と「集まる」リスク回避のため、令和3年9月よりWeb抽選サイトを利用した「代行抽選」に変更した。

・**感染症対策品の調達と使用の工夫**・・・広範囲に及ぶホール客席には、噴霧器を用いた消毒方法を策定した。また安全確保のため消毒用具は色分けし、異なる液体の混合を防ぐ対策を行った。感染防止のためのアルコール消毒はアクリル板など材質によっては劣化を早めるものもあるため、アルコール消毒液と次亜塩素酸ナトリウムを併用し、材質によって使い分けるよう周知徹底した。

【大規模改修工事】

・工事前の指定管理期間中は常に大規模改修工事を念頭に置き、発生した不具合は早急に対応が必要か、工事対象の箇所かを確認し、すぐに対応するか仮処置での延命にとどめるか、法令等を基に様々な観点からの判断を適切に行った。これにより無駄のない予算執行に繋がった。

・大規模改修工事に伴う事前調査、事業所の引っ越し、備品類の保管と廃棄、工事中の助言、工事後の開館に向けての対応、工事の是正の協力等、通常の指定管理業務ではなし得ない業務を多岐に渡り行った。工事期間中は隔週の工事定例会に出席のうえ、施工内容に関して今までの運用方法や来場者ニーズに照合しての提言や図面、その他資料の確認等、指定管理者の目線での助言を行い、設備機器の入替に伴う情報を収集し仕様書(管理業務基準書)の更新に尽力した。また残置した舞台備品等を工事の進行に合わせて移動させる際の人的支援等も行った。

・工事期間中は台東区民館の会議室を仮事務所とし、管理事務所、中央監視、舞台の職員が常駐し基本無休で業務を行い、各種申請手続きや問合せ等に対応した。

・大規模改修工事後も工事範囲箇所の不具合等をいち早く発見し、都度台東区へ報告し、是正するための日程調整、施工会社の調整等を行い、施設の利用者様へ影響が無いよう対応を行った。

資料 利用実績値 (参考資料)

利用実績 (非評価項目)		
■全体利用者数の推移を過去3年分記載して下さい		
1年度	目標値 :	実績値 : 214,663
2年度	目標値 :	実績値 : 21,077
3年度	目標値 :	実績値 : 12,295
■利用率の推移を過去3年分記載して下さい (利用率が高い施設)		
1年度	目標値 :	実績値 : 88.1%
2年度	目標値 :	実績値 : 34.3%
3年度	目標値 :	実績値 : 63.5%
■利用率の推移を過去3年分記載して下さい (利用率が低い施設)		
1年度	目標値 :	実績値 : 64.4%
2年度	目標値 :	実績値 : 23.7%
3年度	目標値 :	実績値 : 43.8%

目標値と実績値に大きな違いがある場合、理由を記載して下さい

- ・利用者数、利用率共に目標値の設定はしていません。
- ・利用者数(ホール)は主催者からの申告に基づきます。
- ・利用率が高い施設=ホール
- ・利用率が低い施設=展示ホール
- ・2年度 4/8~5/31緊急事態宣言のため臨時休館。2/1~大規模改修工事による休館。
- ・3年度 大規模改修工事とその後の開館準備のため12/31まで休館。