

平成30年度 指定管理者施設管理評価シート			部課名	文化産業観光部文化振興課
施設名称	2	東京都台東区立下町風俗資料館	指定管理者	公益財団法人台東区芸術文化財団
選定方法	<input type="checkbox"/> 公募	<input type="checkbox"/> 継続特例	<input checked="" type="checkbox"/> 非公募	指定期間 H27. 4. 1 ~ H32. 3. 31

1. 施設および事業の概要	
(1)	[設置目的] 台東区の特長である下町文化の保存、育成、調査研究等を行い、区民文化の振興を図る。
(2)	[所在地] 台東区上野公園2-1 [規模] 延べ床面積1,071.16㎡ RC造 地上3階地下1階建 塔屋 収蔵庫、荷解作業室、燻蒸室、更衣室、機械室、身障者用便所、展示室、休憩室、事務室、エントランスルーム、図書室、写真室、暗室、エレベータ機械室など
(3)	[委託事業] 下町の歴史、芸術、風俗、産業等に関する実物、標本、模型、文献などの資料の収集、保管、及び展示。施設、付帯設備及び物品の保全・調整、施設内の清潔整頓、その他環境整備などの事業。施設使用料徴収などの事業。 [自主事業] 施設特別展・企画展、定期実演会（紙芝居、印章彫刻、染色工芸、べっ甲製品、木版画彫刻、神仏具鋳、型絵染、こども土曜塾）、伝統工芸実演会、正月実演会（大黒舞、獅子舞、南京玉すだれ、江戸風制作）
(4)	[利用者] 全来館者 [利用料金制] <input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> その他（ ）
(5)	[開館日・時間] 開館日：休館日（月曜日／12月29日～1月1日／特別整理期間等）を除く 開館時間：午前9時30分～午後4時30分（入館は午後4時まで）
(6)	[人員体制] 14名 （内 訳） 常勤固有職員(1) 派遣職員(1) 再任用(3) 研究員(1) 専門員(2) 特例嘱託員(6) （前年増減） 増減なし

2. 予算決算		28予算	28決算	29予算	29決算
収入	委託料（指定管理料）	17,968,000	16,372,304	18,717,000	18,043,357
	利用料金収入	0	0	0	0
	その他収入（ ）	0	0	0	0
	計	17,968,000	16,372,304	18,717,000	18,043,357
支出	人件費	0	0	0	0
	光熱水費	5,334,000	4,632,136	5,028,000	5,008,095
	維持管理費（委託料・賃借料）	8,627,000	8,507,135	9,269,000	9,137,549
	修繕費	700,000	461,300	780,000	779,004
	事業費	0	0	0	0
	その他支出（印刷製本費・消耗品費など）	3,307,000	2,771,733	3,640,000	3,118,709
	計	17,968,000	16,372,304	18,717,000	18,043,357
収支			0		0

3. 活動指標	単位	(目標値)31年度	27年度	28年度	29年度
開館日数	日	301	306	305	304

4. 成果指標	単位	(目標値)31年度	27年度	28年度	29年度
入館者数	人	73,000	66,420	75,344	77,639

5. 前回評価の結果に対する、現在までの取り組み状況
2か国語併記版パンフレットの新規作成及び英語の展示解説を増やし、外国人来館者に向けた対応を行った。

6. 評価の観点 (20点) 水準を全て満たしている(年間通じて問題がなかった) (19~14点) 水準の範囲内である(一部軽微な課題あり) (13~12点) 水準をやや下回った (11点以下) 水準を大きく下回った	
(1) 管理の適正性	法令等の遵守、事業計画書・報告書等の作成・提出、職員配置、従業員の労働環境などの観点から、公の施設として、適正な管理体制及び運営が行われているかを評価する。
20 / 20 点	事業計画書・報告書等の区との必要な手続きを適切に行うとともに、必要な事項については区と協議しながら、適正な管理体制のもと運営が行われた。
(2) 事業の運営	職員の対応、開館時間等の遵守などの観点から、施設の目的に合致した事業が展開できているかを評価する。
20 / 20 点	事業計画書に則り、特別展、企画展、芸術・技術実演会等の自主事業を適切に実施した。また、区や上野観光連盟、上野地区文化施設等の関係団体と連携し、開館時間の延長や合同事業等の適切な対応を行っている。
(3) 施設の維持管理	建物保守、清掃・衛生管理、施設の修繕などの観点から、施設の維持管理が適切に行われているかを評価する。
20 / 20 点	備品及び物品の管理は適切に行われており、施設の修繕や工事についても区と連絡を取り合い適正に行った。
(4) サービス向上の取組み	利用者満足度調査、要望・意見等への対応、指定管理者の努力・意欲などの観点から、サービス向上に向けた取組みが積極的に行われているかを評価する。
18 / 20 点	苦情対応について、施設所管課が対応する事例があったが、来館者への対応やサービス向上に向けた取り組みなど全体として概ね良好である。
(5) 収入支出	予算執行、会計の管理などの観点から、収入支出が適正かつ効率的に行われているかを評価する。
20 / 20 点	施設パンフレットの外国語版を2か国語併記で作成するなど、効率的な物品・備品管理を行い、経費の節減に努めながら、適切に予算を執行した。

(6) 優れた取組み ◀加点項目▶ ※点数上限：10点	指定管理者の自主的な取り組みによる成果
5 点	優れたサービスを提供する施設として、世界最大の旅行サイトであるトリップアドバイザーの2017年エクセレンス認証に認定されるなど、外国語通訳ボランティアの活用や開館時間の延長等、サービス向上に努めている。

7. 総合評価 極めて良好(110~101)・良好(100~91)・適正(90~70)・改善指示(69以下)	
極めて良好 ( 103 / 110点)	<p>【所見】 開館時間延長や正月の臨時開館、テレビ番組のロケの積極的な受入れ等のPR強化により、入館者数は年々増加している。また、外国人来館者のサービス向上にも積極的に取り組むなど、意欲的な工夫が図られ、適正な運営が行われている。</p> <p>【各項目20点に届かなかった主な要因・課題】 苦情に対し概ね適切な対応をとっているが、館内で対応しきれず、所管課担当が出向き対応する事例があった。</p>