

施設名：台東区立朝倉彫塑館

指定管理者：公益財団法人 台東区芸術文化財団

2023(令和5)年度
指定管理者第三者評価

評価機関：経営創研株式会社

この第三者評価において使用した、評価シートおよび評価項目の著作権をはじめとする知的財産権は、経営創研株式会社に帰属します。著作権法ならびに関連法令により私的利用と認められる範囲を超えて、事前の許可なく流用することを禁じます。

著作権の使用許諾等についての連絡先

経営創研株式会社

03-6661-9410 info@keieisoken.co.jp

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

評価項目と評価手順

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、現場確認及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。

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	台東区立朝倉彫塑館		
所在地	東京都台東区谷中7丁目18番10号		
HPアドレス	https://www.taitogeibun.net/asakura/		
指定管理者	公益財団法人台東区芸術文化財団		
本部所在地	東京都台東区下谷一丁目2番11号		
施設責任者	菅谷 健治	所管課	文化産業観光部 文化振興課
指定管理期間	令和2年4月1日から令和7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 前田通孝	訪問調査日	2023年10月11日

判断基準

【小項目の判断】 協定書・業務基準書（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

【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

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	304
-----------	---	-----	-----

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

・区の条例に基づく適切な維持・管理を行うこと
・文化財的、芸術的な価値の維持・保存を行うこと(2001年:国の有形文化財に登録【建物】、2008年:国の名勝に指定【敷地全体】)

■目指す施設像を記載して下さい

国の有形文化財に登録されている建物や、国の名勝に指定されている敷地の文化的・芸術的な価値を維持・保存し、朝倉文夫の壮大な作品を守り、後世に語り継ぐ使命を果たす。
そのために必要な取り組みを行いながら、来館者の安全、満足度の向上を念頭に館運営を行う。

■前年度から改善した点を記載して下さい

コロナ禍での取り組みでは、感染症対策として入館時の手指消毒と検温、館内の換気等の実施、作品解説の置き方の変更により、手を触れずに鑑賞できる環境や動線表示などを整え、館内整備に努めた。
感染状況を踏まえつつ、令和3年度からは「キッズサポーター」や「ギャラリートーク」の再開、令和4年度からは「講演会」や「昇降台稼働」などのイベントを再開。今年度は入館時の手指消毒と検温を廃止し、国の動向に従って感染症対策の緩和を行うことにより、来館者への様々な制限を緩和しつつある。

■管理運営全般で、アピールポイントを記載して下さい

・魅力ある特別展や特集展示の実施、来館者向けに理解を深めるギャラリートークや講演会などの事業を展開。
・展示内容や収蔵品、建物や季節の見どころなどを紹介するSNS投稿や動画コンテンツの充実を図り、当館の魅力を発信。
・外国語リーフレットの充実(英語・仏語・繁体・簡体・ハングル)、解説や書籍の二言語化などの多言語化の推進。
・来館者のリピート率が高いことから、希望者向けにダイレクトメールを送付し、再来館を促進。

■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

・他(県や館)の美術館との連携強化
他(県や館)との連携事業を行い、魅力ある特別展や特集展示を実施する。
・若手芸術家の育成
朝倉文夫が戦後、朝倉彫塑塾を設置・東京都認可され若手芸術家の育成に尽力したことを継承し、展示基準を満たした若手芸術家の作品等を展示し育成に努める。
・若者層来館者の集客
令和5年度特別展の関連イベントにて「ファミリーデー」を設け、家族を念頭に置いたイベントを企画するなど、シニア層の来館者に加え若者層の集客を目指す。

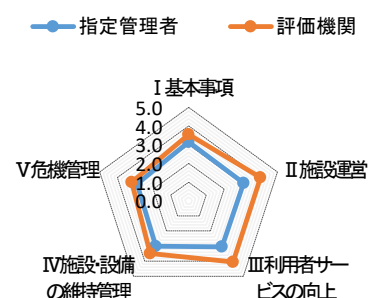
第三者評価機関の総評

第三者評価機関総合評価	S
合計点	367

【総合評価算定集計表】

単位：点

	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	3.2	3.6	63	71
II 施設運営	3.1	4.1	62	81
III 利用者サービスの向上	3.1	4.1	61	81
IV 施設・設備の維持管理	3.0	3.5	60	70
V 危機管理	2.9	3.2	58	64
平均/合計	3.0	3.7	304	367



総評

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。

朝倉彫塑館は、彫刻家 朝倉文夫のアトリエ兼住居として昭和10年に建築、朝倉氏没後遺族により昭和42年から公開されていましたが、昭和61年に台東区に移管され平成13年には建物が国の有形文化財に登録され、平成20年には敷地全体が「旧朝倉文夫氏庭園」として国の名勝に指定されています。指定管理者である公益財団法人 台東区芸術文化財団（以下財団という）は、他の区内4つの文化施設とともに一体的に管理運営しています。

施設の管理運営は、財団本部の経営係・事業係・営業推進係等と連携しています。また、財団の運営する他施設とも定期的に情報共有の場を設けています。文化庁への要望は区を通して行う必要もあり、所管課は情報共有や現場確認、財団の会議体にも参加しています。文化財の保全や区のすすめる文化振興を指定管理者とともに推進している点が高く評価できます。

館内監視作業内容マニュアルは、当日勤務者ごとに詳細な作業内容の記載があり、継続的な管理運営の中での改善を重ねてきました。施設の高い水準の維持管理実現の要因の一つです。谷中まつりへの協力や地域への出前授業、大分県の朝倉文夫記念館や他の美術館との連携や個人の研究者への支援まで、文化芸術の振興の取組みが顕著です。利用者ニーズを反映し彫塑作品と建物関連の事業をバランスよく実施するよう配慮したり、こども達が来館しやすいようにファミリーデーやキッズサポーター制度を実施している点は、他施設の参考になります。

展示内容や施設について理解が深まるように音声ガイドの貸出し、ギャラリートーク、バックヤードツアー等を開催、台東区制作番組（CATV）と協力し、YouTubeの配信も豊富です。外国人観光客の利用も多いため、各種外国語表記がすすんでいます。研究者や類似美術館職員と連携し研究を深め、特別展の内容の充実にも反映している点も高く評価できます。

清掃は、古い建材を保護するため清掃用具も特殊です。庭や近隣の清掃も毎日欠かさず行い美観が維持されており高く評価できます。靴下での入館の協力を仰いだり、天候により見学可能な範囲を細かく決定したり、文化財保護の観点から利用者の協力を仰ぎながら適切に維持管理しています。

日中は、監視員の巡回のほか監視カメラによる監視体制をとり、夜間警備会社による巡回もあります。

仕様書を満たしていない点

仕様書を満たしていない点はありません。

課題・アドバイス

・施設の成り立ちや文化・観光振興の面から財団が一体的に文化施設を管理運営することは重要ですが、条例上一定期間で一部職員の異動がある点が業務習熟や改善の観点で課題です。

・仕様書に定めはありませんが、所蔵品は、一定のルールを決めて定期的に在庫確認を行うとより良いでしょう。

・利用者アンケートは通年実施し、さらに毎月1週間アンケート強化週間を設けていますが、公開はしていません。結果や対応について事業報告書等で公開が進むとより良いでしょう。

・施設は構造が複雑です。危機管理マニュアルは施設に即したものを作成し、避難訓練実施後は都度見直しを行い改訂していくと良いでしょう。

・データとして取得した個人情報以外にも来館者について等、個人情報は様々です。委託職員も含め、定期的な個人情報保護研修の実施をお勧めします。

大項目の総評					
I 基本事項	A	3.2	S	3.6	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。
		指定管理者		評価機関	
①基本方針・事業計画や事業報告の周知	A	3.0	S	3.8	
②法令遵守	A	3.5	A	3.3	
③公正平等な利用	A	3.3	A	3.5	
④組織体制／自治体との協働	A	3.0	S	4.0	
⑤実績／経理	A	3.0	A	3.3	
【中項目評価内容】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。建物が国の有形文化財に、敷地全体が旧朝倉文夫氏庭園として国の名勝に指定されている意義を職員は理解し着任しています。財団が管理運営する台東区内文化施設5館は、一体的に管理運営されています。各館で事業計画を策定し、財団の経営係とともに討議し作成しています。子どもが来館しにくい施設であるため、ファミリーデーやキッズサポーター制度をつくり、子どもの来館機会を創出している点は、高く評価できます。施設と財団本部の経営係・事業係・営業推進係等と連携しています。また、財団の運営する他施設とも定期的に情報共有の場を設けています。所管課は施設によく足を運び、現場確認をしたり、財団の会議体にも参加し、施設の管理運営の課題を把握しともに改善に取り組んでいます。					
II 施設運営	A	3.1	S	4.1	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。
		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・区民等との連携	A	3.0	S	4.5	
③人員体制／研修	A	3.3	A	3.5	
④指定管理事業／自主事業運営	A	3.0	S	4.3	
⑤施設効用の発揮／各種感染症対応	A	3.3	S	4.0	
【中項目評価内容】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。館内監視作業内容マニュアルは、当日勤務者ごとに詳細な作業内容の記載があり、継続的な管理運営の中での改善を重ねてきました。施設の高い水準の維持管理実現の要因の一つです。谷中まつりへの協力や地域への出前授業、大分県の朝倉文夫記念館や他の美術館との連携や個人の研究者への支援まで、文化芸術の振興の取組みが顕著です。利用者ニーズを反映し彫塑作品と建物関連の事業をバランスよく実施するよう配慮し、子ども達が参加しやすい事業も実施しています。特別展や関連のスペシャリストトークやワークショップも多彩です。朝倉氏を多角的に理解頂く点、当時のありのままを保存継承する点に配慮した運営が利用者アンケートをみても高い支持を得ています。					
III 利用者サービスの向上	A	3.1	S	4.1	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。
		指定管理者		評価機関	
①接客対応	B	2.8	S	3.8	
②利用者サービスの向上	B	2.8	S	4.3	
③広報活動	A	3.3	S	4.5	
④利用者の声の把握／苦情対応	B	2.8	S	3.8	
⑤利用拡大	S	3.8	S	4.0	
【中項目評価内容】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。接客接遇の利用者アンケート結果は、満足が76%・やや満足が5%と高い満足度です。展示内容や施設について理解が深まるように音声ガイドの貸出し、ギャラリートーク、バックヤードツアー等を開催、台東区制作番組（CATV）と協力し、YouTubeの配信、財団の広報紙やInstagramやFacebook等SNSを活用した広報活動、駅や観光案内所のデジタルサイネージへの情報提供と多彩な広報活動に取り組んでいます。外国人観光客の利用も多いため、各種外国語表記がすすんでいます。写真撮影の場所の拡充等、利用者ニーズを反映した改善も行っています。研究者や類似美術館職員と連携し研究を深め、特別展の内容の充実反映している点が高く評価できます。					
IV 施設・設備の維持管理	A	3.0	A	3.5	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。
		指定管理者		評価機関	
①施設・設備の点検と管理	A	3.0	A	3.5	
②清掃美化管理	A	3.0	S	3.8	
③備品（所蔵品）管理	A	3.0	A	3.3	
④施設の利用／省エネ対策	A	3.0	A	3.3	
⑤施設特徴に即した維持管理	A	3.0	S	3.8	
【中項目評価内容】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。施設は国の文化財の指定を受けているため、修繕や改修を実施する時は、案件により区から都へさらに文化庁への届出・許可が必要です。所管課や施設課、専門業者とも情報共有や現場確認を行い、安全安心と文化財保護の両面を考慮し計画を策定・実施しています。清掃は、古い建材を保護するため清掃用具も特殊です。庭の清掃も毎日欠かさず行い、高いレベルでの美観が維持されており高く評価できます。靴下での入館の協力を仰いだり、天候により見学可能な範囲を細かく決定したり、文化財保護の観点から利用者の協力を仰ぎながら適切に維持管理しています。外国人の来館者も多く、館内掲示の外国語表記や利用案内の多言語化が進んでいます。					
V 危機管理	A	2.9	A	3.2	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。
		指定管理者		評価機関	
①日常業務における危機管理	A	3.0	A	3.3	
②緊急時に備えた準備	A	3.0	A	3.0	
③危機管理対策	A	3.0	A	3.5	
④危機管理対応	B	2.8	A	3.3	
⑤個人情報保護	B	2.8	A	3.0	
【中項目評価内容】仕様書が求めている水準を十分満たしています。日中は、監視員の巡回のほか監視カメラによる監視体制をとっています。夜間は、機械警備とともに警備会社が2回巡回しています。文化財保全の意識高く取り組んでいます。笛、ベル、受付にはワイヤレスマイクの設置等、多様な手段で緊急事態を知らせる体制が整っています。文化財の維持管理の関係上、急な階段への手すりの設置等、一般的な安全対策を一律に施すことができません。掲示により注意喚起するとともに、高齢者の方や歩行に不安がありそうな利用者の方には、監視員が声かけや援助をしています。					

評価シート

I 基本事項

		指定管理者	評価機関			
1 基本方針・事業計画や事業報告の周知						
①	職員は、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	3.0	4	3.8	
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	3		3		
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		4		
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行っていますか	3		4		
2 法令遵守						
①	関係法令や条例、仕様書等を職員が閲覧できる状態にありますか	4	3.5	4	3.3	
②	職員が関係法令や条例等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		3		
③	各種法令や条例等を遵守して管理・運営していますか	3		3		
④	勤務時間や時間外手当等、労務管理は法令を遵守していますか	3		3		
3 公正平等な利用						
①	施設運営や各種事業において、公正平等が確保されていますか	3	3.3	4	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	4		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、年齢や性別等偏りがないですか	3		4		
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	4	4.0	
②	財団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		4		
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		4		
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	入館者や参加者数の実績は、年度計画を概ね達成していますか	3	3.0	3	3.3	
②	収支予算と決算に大幅な乖離はありませんか	3		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		4		
④	経理事務は指定管理者本部と独立した会計帳簿書類を作成していますか	3		3		
		合計／平均	63	3.2	71	3.6
【第三者評価機関特記事項・追記等】						

【評価の根拠】設置条例 関係条例 協定書 仕様書 財団設立趣意書 ホームページ 事業計画書 事業報告書
業務日誌 利用実績値 広報紙 事業チラシ ヒアリング 現場確認 等

1 基本方針・事業計画や事業報告の周知

	<p>①区職員着任時及び新人職員研修では、「財団の事業概要」に基づいて財団設立趣意書・基本理念への研修を実施し、財団が運営する全施設を見学し理解を深めています。</p> <p>③財団のホームページで収支を含む事業計画書・報告書を閲覧できます。</p> <p>④財団が管理運営する台東区内文化施設5館は、一体的に管理運営されています。各館で事業計画を策定し、財団の経営係とともに討議し作成しています。特別展プレゼンを財団で行い、特別展の内容について協議しています。</p>
--	---

2 法令遵守

<p>①関係法令や条例、仕様書は共有フォルダにデータを保存し、職員が閲覧できる状態にしている。</p> <p>②芸術文化財団主催のハラスメント防止研修に、職員が参加し講習を受けている。</p>	<p>①関係法令や条例、仕様書等は事務室内に台東区芸術文化財団規定集を置き、いつでも確認できます。台東区の例規集はWeb上で確認可能です。ファイリングシステムが整備され、書類の所在が明確となっています。</p>
--	---

3 公正平等な利用

<p>②条例施行規則の第4条にて適切に対応している。</p>	<p>①小さなお子さん連れの方も気兼ねなく美術鑑賞ができるように、ファミリーデー（事前申込み者優先の特別開館日）を設けています。</p> <p>④子ども達は、来館しにくい施設ですが、キッズサポーター制度（屋上庭園の手入れ等の作業）を通して来館の機会をつくる取組みは、他施設の参考になります。区内在住者の参加が多く、9年間継続的に取組んでいます。</p>
--------------------------------	--

4 組織体制／自治体との協働

<p>広報台東 大分県別の自治体 観光課</p>	<p>①②施設責任者は館長を配し、学芸員3名、事務担当4名、監視員6名、受付職員は外部委託で管理運営しています。事務分担表で職務を明確にしています。財団本部の経営係・事業係・営業推進係等と連携しています。財団本部及び財団の運営する他施設とは2か月に1回自主事業連絡会と毎月の施設長会により情報を共有しています。</p> <p>③所管課とは、常に情報共有を適切に行い、施設運営に関する会議体でもともに意見交換をしています。また、所管課は施設にも足を運び、現場を確認し課題を共有しています。文化庁への要望は区を通して行っています。</p> <p>④追記に記載</p>
--------------------------	---

5 実績／経理

	<p>③館内の出納管理は担当者と館長のダブルチェック体制となっています。収入・支出については四半期毎に財団本部と確認をしています。</p>
--	---

【追記】

	<p>【追記】</p> <p>4④台東区が「たいとう文化発信プログラム」によるPR展開として発信するサイト「たいとう文化マルシェ」や、文化芸術広報誌「台東鳥瞰」に情報提供等で連携しています。ときめき たいとうフェスタ推進委員会の取組みにも連携する等、文化振興のみならず観光施策にも適切に対応しています。</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	3		4	
③	月例ミーティング等、施設運営の振り返りを定期的実施していますか	3		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・区民等との連携					
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	3	3.0	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	3		4	
③	地域・関係団体、企業等の外部機関と連携していますか	3		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		5	
3 人員体制／研修					
①	基本協定書に記載された責任者の配置や業務運営上必要な有資格者の配置をしていますか	3	3.3	4	3.5
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		3	
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	4		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	事業は、施設の設置目的に合致した内容ですか	3	3.0	4	4.3
②	事業は、社会的ニーズ、所管課の要望等を反映させ実施していますか	3		4	
③	事業は、利用者ニーズやアンケートの結果を反映させ実施していますか	3		5	
④	事業は、所蔵品や建物の保存に支障のないよう配慮して実施していますか	3		4	
5 施設効用の発揮／各種感染症対応					
①	施設の特質を活かして芸術文化活動を育て広めていく拠点として活用されていますか	3	3.3	4	4.0
②	文化財としての施設の特性を把握し、施設の存在価値向上に努めていますか	4		5	
③	各種感染症対策に係る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	3		4	
④	各種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		62	3.1	81	4.1
【指定管理者特記事項・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 YouTube配信情報 事業計画書 事業報告書 業務日誌 研修計画表 各種マニュアル 広報紙 事業チラシ ヒアリング 現場確認</p>	
<p>1 施設運營業務</p>	
<p>応急処置 不当行為等対応マニュアル 来館者等接客マニュアル</p>	<p>①館内監視作業内容マニュアル、来館者等接客マニュアルがあります。館内監視作業内容マニュアルは、当日勤務者ごとに詳細な作業内容の記載があり、継続的な管理運営の中で改善を反映してきました。施設の高い水準の維持管理実現の要因の一つです。 ②朝礼・終礼を実施しています。連絡ノートは業務日誌に集約しています。監視担当職員・受付担当職員は、其々の業務ごとに連絡ノートを作成しています。 ④業務日誌は、利用者の怪我対応等詳細に記載があります。管理運営の日誌と学芸員の日誌の二本立てで記録しています。</p>
<p>2 地域・関係団体・区民等との連携</p>	
	<p>①谷中まつり実行委員会が主催する谷中まつりに協力し、スタンプラリーのポイント場所を提供したり、小学校や老人福祉会館に出前授業に行ったり、地域交流や地域の学びの支援が多彩です。②若手作家たちによる移動型展覧会『ストレンジャーによるしく』に協力し、展示場所を提供しています。個人の研究者の問い合わせにも真摯に協力しています。③④財団本部が所属する上野の山文化ゾーン連絡協議会の活動に連携し、台東区の芸術・文化の振興に寄与しています。大分県の朝倉文夫記念館や他の関連する美術館とも作品の相互貸借や特別展の開催等で連携しています。(追記に記載)</p>
<p>3 人員体制／研修</p>	
<p>③定時退勤しやすい職場環境である。</p>	<p>①学芸員を令和5年度から1名増員し3名配置しています。 ④文化財としての建物の維持管理については毎日の清掃の内容が影響するため、新規採用の監視員や清掃担当には、館内監視作業内容マニュアルに基づいてOJT（職務上訓練）を徹底し、作業を習得させています。</p>
<p>4 事業運営</p>	
	<p>①条例の設置目的「区民文化の向上に寄与するため」を達成するため、特別展は毎年相違工夫しています。こども達が参加しやすい企画にも取り組んでいる点を評価します。 ②所管課からの要望を受け、朝倉響子関連の特別展を開催したり、区の危機管理対策課の要望を受け、関東大震災関連の展示を行ったり、区の要望を適切に反映しています。 ③建物に関する利用者の興味関心の高さを反映させ、彫塑作品に関する事業と建物関連の事業をバランスよく実施するよう配慮しています。 ④建物の保存のために天候により鑑賞できない区域を随時決定し、適切に対応しています。</p>
<p>5 施設効用の発揮／各種感染症対応</p>	
<p>②魅力ある特別展や特集展示の実施、他館との連携に努めている。</p>	<p>①特別展と関連して開催されるスペシャリストトークやワークショップは、各分野のスペシャリストを招き、また他館とも連携し、専門性の高い内容を提供しています。②特別展「生誕140年 アトリエの朝倉文夫」では、古い写真をもとに朝倉氏自身の視点を再現しようと試みたり、展示に創意工夫しています。朝倉氏を多角的に理解頂くように常設展示の中にも特集展示コーナーを設けています。可能な限り、当時のありのままを保存継承することを第一に管理運営している点も高く評価できます。アンケートにも管理への評価やリピート利用の記載が複数見られます。 ③追記に記載</p>
<p>【追記】</p>	<p>【追記】 2③④外国人観光客を案内するボランティア団体の東京SGGクラブに展示内容の研修を実施しています。 5③コロナウイルス感染症による緊急事態宣言発令時には特別展の会期を延長したり、ギャラリートークをYouTube配信したり、ガイドラインを踏まえながら、芸術鑑賞の継続性に配慮した取組みが評価できます。</p>

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、施設に相応した服装を着用し、適切なマナーで利用者に接遇していますか	3	2.8	4	3.8	
②	利用者が適切に施設を利用したり、十分な学びや情報を入手できるようにサポートしていますか	3		5		
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		3		
④	職員には接遇研修を定期的実施していますか	2		3		
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	3	2.8	4	4.3	
②	高齢者や障がいのある方等も利用しやすいように、管理運営していますか（授乳スペース含む）	2		3		
③	展示内容や施設について理解が深まるように解説等創意工夫していますか	3		5		
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		5		
3 広報活動						
①	施設や事業の広報に広報紙を作成したり、ホームページやYouTube等その他の方法を活用していますか	3	3.3	5	4.5	
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	3		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	4		5		
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・アンケート・メール等）	3	2.8	4	3.8	
②	利用者アンケートを年1回以上実施し、結果を公開していますか	2		3		
③	専門家や研究者からのご意見も収集していますか	4		5		
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	2		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	4	3.8	4	4.0	
②	来館者のニーズに沿った解説や説明ができるように準備していますか	3		4		
③	共通入館券や年間パスポートの周知に努めていますか	4		4		
④	施設を知らない方に施設を周知し足を運んで頂くように創意工夫していますか	4		4		
		合計／平均	61	3.1	81	4.1
【第三者評価機関特記事項・追記等】						

【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 事業計画書 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	
④接遇研修は定期的には実施はしていないが、来館者等接客マニュアルや館内監視作業内容マニュアルを作成し、接遇マナーの共有を図っている。	①接客接遇の利用者アンケート結果は、満足が76%・やや満足が5%と高い満足度です。 ②監視員や学芸員は、施設内や電話による利用者からの施設や展示物についての問い合わせに対し、適確で丁寧な対応をしています。また、学術研究における問い合わせにも学芸員は丁寧に対応しています。 ④定期的な接遇研修は行っていませんが、業務委託している受付業務については、委託会社による受付職員への研修が行われており、評価3とします。
2 利用者サービスの向上	
②施設の構造上、設置が難しい授乳スペースの配置がない。	①利用者の安全確保と建物保全のために、ホームページや館内掲示により靴下着用や悪天候や強風時の利用制限等、詳しく「ご利用にあたってのお願い」を周知しています。 ②文化財のためバリアフリー化や授乳スペースの常設は困難ですが、ファミリーデイには特設授乳室を設置し、乳幼児を抱えた女性が利用しやすくしており評価3とします。 ③音声ガイド、バックヤードツアー、ホームページでの360度画像の掲載等、利用者の理解を深める創意工夫が多彩です。 ④追記に記載
3 広報活動	
④他館と連携し、広報活動に努めている。	①財団で広報紙「文化施設さんぽ」「イベントガイド」を作成し他施設とともに広報しています。施設チラシと事業チラシを作成しています。インスタグラムやフェイスブック等各種SNSの活用やギャラリートークのYouTube配信も行っています。 ②ホームページは豊富な情報をコンパクトにまとめ、他施設や区の文化芸術関連サイトへのアクセスが容易です。キッズページもあります。 ③台東区制作番組（CATV）と協力し配信しています。台東区芸術総合サイトたいとう文化マルシェ他、台東区の各種サイトにも情報を掲載しています。④追記に記載
4 利用者の声の把握／苦情対応	
②アンケートは非公開だが、職員回覧を行い共有している。 ③修復、研究、イベントなどは、専門家や研究者など知見を有する方や組織と相談している。 ④開示は行ってないが、内容に応じ所管課への報告・対応を行っている。 館内で対応できることは、迅速な対応を心掛けている。	①来館者に向けては通年利用者アンケートを実施し、さらに毎月1週間アンケート強化週間を設け、アンケート用紙を手渡ししています。 ②アンケートの公開は、仕様書で公開を求められていないため評価3とします。結果や対応について事業報告書等で公開が進むとより良いでしょう。 ③学芸員は、研究者や類似美術館学芸員等とも連携し研究を深め、特別展や展示内容の充実反映しています。他館の研究にも尽力しており高く評価できます。 ④苦情や対応策などの開示は行われていませんが、特別展に対する不満に迅速な対応が見られ評価3とします。
5 利用拡大	
①来場者アンケートなどをもとに、展示や館内環境の整備を行い、来館者の声を運営に反映するよう努めている。 ③適宜SNSなどで発信している。 ④常設チラシを印刷し、適宜美術館等に配架を依頼している。	①360度展示、展示要望が多い作品の展示、写真撮影の場所・時間帯の拡充、椅子の設置等、来館者ニーズを反映した取組みが多数あります。 ②建築ツアーやバックヤードツアーの実施、建築に関する解説チラシの作成も行っています。 ③財団及び施設、区のホームページでも周知しています。 ④上野駅や区の観光センターのデジタルサイネージで情報を発信したり、区役所1階展示コーナーにもチラシラックを常設しています。
【追記】	【追記】2④ホームページはグーグル翻訳機能があり多言語化され別に英語版のページもあります。リーフレットは日本語以外に5か国語で作成、一部英語の字幕付きYouTubeや英語の音声ガイド、展示キャプションの英語表記等、外国語対応は高く評価できます。 3④大分県朝倉文夫記念館や類似美術館、財団の運営する他施設、さらに上野の山文化ゾーン美術館や博物館等と広報の相互協力を行っています。

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	3
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	3	3
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	3	4
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	4
		3.0	3.5
2 清掃美化管理			
①	日常清掃状況を把握し、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	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（庭も含む）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	4
		3.0	3.8
3 備品（所蔵品）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、定期的に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	3
②	備品（所蔵品）は、適切な環境で保管管理されていますか	3	4
③	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	3	3
④	備品は点検整備され、常に安全・安心・適切に利用できますか	3	3
		3.0	3.3
4 施設の利用／省エネ対策			
①	来館者には施設や展示品の取扱い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	4
②	区の環境に係る条例や取り組み（T-EMS）を基準に省エネ・省資源への取組を実施していますか	3	3
③	備品・消耗品は、環境やコストに配慮し調達していますか	3	3
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	3.3
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	3	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	建物の特性に配慮し、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
		3.0	3.8
合計／平均		60	70
		3.0	3.5
【第三者評価機関特記事項・追記等】			

【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 事業計画書 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	
	<p>③区の施設課が一部の施設設備定期点検を実施し、より専門性が高い内容に関しては該当する業者が点検しています。区の施設課は所管課とも連携し、文化財の保護の観点に留意しています。</p> <p>④施設は国の文化財の指定を受けているため、修繕や改修を実施する時は、案件により区から都へさらに文化庁への届出・許可が必要です。所管課や施設課、専門業者とも情報共有や現場確認を行い、安全安心と文化財保護の両面を考慮し計画を策定・実施しています。</p>
2 清掃美化管理	
	<p>①日常清掃業務報告書があり記録されていますが、職員の気づきを記載する欄を設け記録しておく、事務担当や館長との情報共有の点からもより良いでしょう。</p> <p>③利用者アンケートでも清掃状況について85%が満足5%がやや満足と高い満足度を示しています。古い建材に適したためか袋により柱を磨く等、清掃用具も特殊です。庭の清掃も毎日欠かさず行い、年に1回職員全員での池の清掃を実施しています。高いレベルでの美観が確保されており高く評価できます。</p> <p>④施設外周は、施設両隣も含め路地に至るまで清掃区域とし、美観の徹底を図っています。</p>
3 備品（所蔵品）管理	
	<p>②4種類の温湿度計により、作品展示場所や環境に合わせ設置しています。作品収蔵庫は、一定の温湿度管理がなされています。施設とは別に所蔵品倉庫があり、一部を保管しています。所蔵品は、一定のルールを決めて定期的に在庫確認を行うとより良いでしょう。</p>
4 施設の利用／省エネ対策	
	<p>①館内掲示の来館者への注意点は、ほとんどが二カ国語表記になっています。受付で料金を支払う時に対応言語を確認し、準備している6カ国語の利用案内から適切なものを手渡し、利用の留意点を案内しています。</p>
5 施設特徴に即した維持管理	
	<p>①利用者には入館時靴下での入館の協力を仰いでいます。天候の変化に留意し、見学可能な範囲を細かく決定し、周知しています。所管課や区の施設課、専門業者とも協議し、利用者の安全安心への備えと景観、また施設の長期的保全等、複眼的に考慮し修繕に取り組んでいます。</p> <p>③外階段は、階段が急で幅も狭いため、不安のある方には監視員が注意喚起したりサポートをしています。室内の段差には一部スロープを設置し、各所美観に留意しながら安全確保が保たれています。</p>
【追記】	【追記】

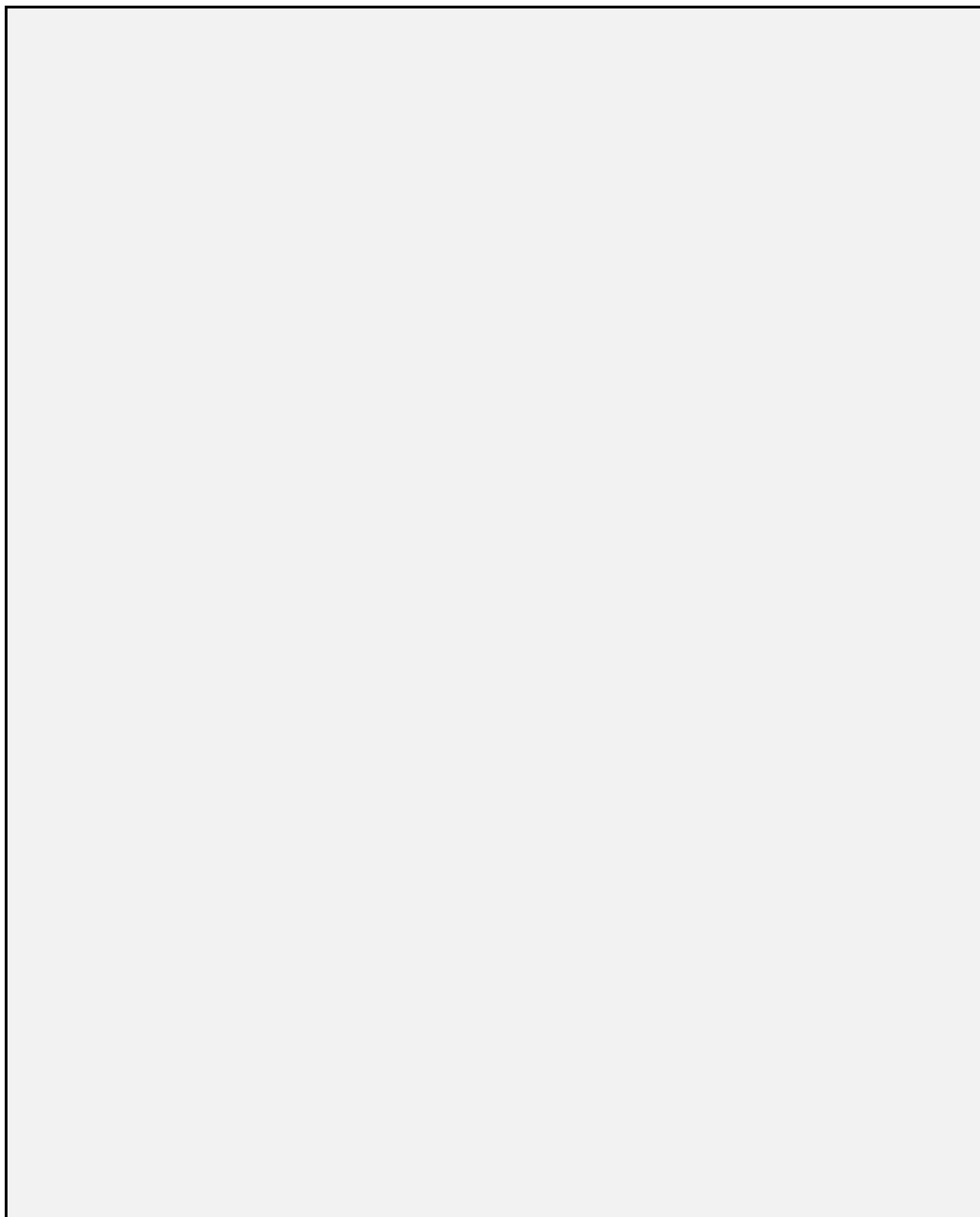
V 危機管理

		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	3.0	4	3.3	
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		3		
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	3		3		
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（嘔吐処理キット・マニュアル・研修等）	3		3		
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	3	3.0	
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	消防訓練や避難訓練を定期的に行っていますか	3		3		
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		3		
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	3.0	3	3.5	
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	3		4		
④	施設内外の死角になる箇所や施設の危険箇所を適時把握し、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	事故や急病、災害の発生時には、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、財団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っていますか	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	2.8	3	3.0	
②	職員に対し個人情報の取扱いに関する誓約書を取り、定期的に研修を実施していますか	2		3		
③	個人情報や情報の漏えい、滅失、改ざん等を防止するため適正に保管・管理・廃棄していますか	3		3		
④	個人情報を取得するにあたり利用目的を特定し、利用者に明示していますか	3		3		
		合計／平均	58	2.9	64	3.2
【第三者評価機関特記事項・追記等】						

【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 事業計画書 事業報告書 業務日誌 各種 掲示物 危機管理マニュアル ヒアリング 現場確認	
1 日常業務における危機管理	
	①日中は、監視員の巡回のほか監視カメラによる監視体制をとっています。夜間は、機械警備とともに警備会社職員に巡回を依頼しており、警備報告書が作成されています。
2 緊急時に備えた準備	
	①財団作成の危機管理マニュアルを活用していますが、施設固有の危機管理マニュアルを作成し、訓練実施後の反省点を踏まえ、定期的に改善していくとより良いでしょう。
3 危機管理対策	
	③笛、ベル、ワイヤレスマイク（受付）、メガホンなど多様な手段で緊急事態を知らせる体制が整っています。 ④文化財の維持管理の関係上、急な階段への手すりの設置等、一般的な安全対策を文化庁の許可や施設保全面の検証なく設置することができません。掲示により注意喚起するとともに、高齢者の方や歩行に不安がありそうな利用者の方には、監視員が声かけや援助をしています。
4 危機管理対応	
②館独自のBCPは作成していないが、財団本部と連携して緊急時は対応を行う。	②職員の感染症発生時の対応は協議したものの、計画書として記載まではしていない状況です。災害時も含め、財団と連携して施設に即したBCP（事業継続計画）の作成をお勧めします。仕様書に求められていないため評価3とします。 ③利用者の転倒による事故については、業務日誌に事故の状況および対応方法が具体的に記載されており、他のスタッフと共有しています。
5 個人情報保護	
②誓約書は取ってはいませんが、個人情報はインターネットにつながらないパソコンにて管理し、鍵付きのキャビネットに保管している。	①財団にて個人情報保護規定が策定されていますので評価3としますが、令和3年の個人情報保護法の改正には対応していませんので、マニュアルの改訂が必要です。 ②データとして取得した個人情報以外にも来館者について等、個人情報は様々です。監視や受付に当たる委託職員も含め、定期的な個人情報保護研修の実施をお勧めします。誓約書は仕様書に求められていないため評価3とします。
【追記】	【追記】

その他

■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。

A large, empty rectangular box with a black border, intended for the user to provide additional evaluation content as instructed in the text above.

資料 利用実績値

利用実績（非評価項目）		
■利用人数（来館者数）の推移を記載して下さい		
2020年度	7,617人	
2021年度	16,541人	
2022年度	26,602人	
■入館料の推移を記載して下さい		
2020年度	3,090,200円	
2021年度	6,672,750円	
2022年度	10,613,300円	

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

2020年度については、4/1～6/25、12/26～3/31まで緊急事態宣言のため臨時休館。
(参考)2023年度の来館客数の目標値 4万人(コロナ禍以前の2018年度実績 36,768人の約1割増)