

施設名：台東区立旧東京音楽学校奏楽堂
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	台東区立旧東京音楽学校奏楽堂		
所在地	台東区上野公園 8 番 4 3 号		
HPアドレス	https://www.taitogeibun.net/sougakudou/		
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 1 丁目 2 番 1 1 号		
施設責任者	朝倉 義人	所管課	台東区文化振興課
指定管理期間	令和 2 年 4 月 1 日から令和 7 年 3 月 3 1 日		

■ 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11月8日

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（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	305
-----------	---	-----	-----

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

重要文化財として保存し、その活用を図る。

■目指す施設像を記載して下さい

重要文化財として多くの方に見学していただきながら、建物にとって良い状態が長く保たれた施設を目指す。

■前年度から改善した点を記載して下さい

コロナ禍が落ち着いてきたことで、音楽ホールや楽屋等の収容人数の緩和、備品等の消毒の緩和などを行ってきた。

■管理運営全般で、アピールポイントを記載して下さい

実際に使用できる「生きた重要文化財」というブランドイメージを確立し、ホームページなどでPRしていく。

■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

ホール貸出について、重要文化財として制限があることから、当館と使用者とのアンマッチを防ぐよう、詳細な打合せに心がける。

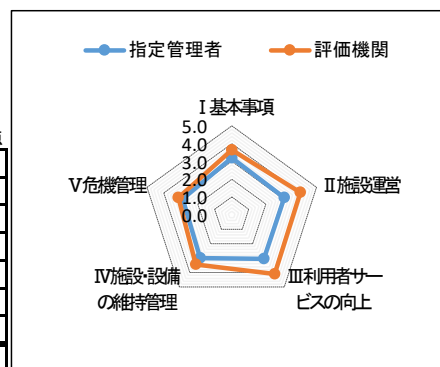
第三者評価機関の総評

第三者評価機関総合評価	S
合計点	368

【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	3.7	64	73
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	82
IV 施設・設備の維持管理	3.0	3.5	60	69
V 危機管理	2.9	3.2	58	63
平均／合計	3.1	3.7	305	368



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。

旧東京音楽学校奏楽堂は、東京藝術大学音楽学部の前身、東京音楽学校の施設として、明治23年に建築されました。老朽化により都外へ移設する構想が持ち上がるも、音楽家や区民らの強い要望もあり、昭和58年に台東区へ譲渡され昭和62年に現在の地へ移築、一般公開を開始。翌63年には、重要文化財の指定を受けました。約5年の保存活用工事後平成30年度から「生きた文化財」として、建物の公開のほか、演奏会や音楽資料の展示を行っています。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。

「生きた文化財」としてホールの貸出しやコンサートの開催を行っていますが、多彩なメンバーで構成される企画委員会による事業の選定、「重要文化財 台東区立旧東京音楽学校奏楽堂 利用のご案内」に基づく利用者のマナーやルール遵守への厳格な対応等により文化財の良好な保存を実現しています。

隣接する東京藝術大学とは、事業・広報等様々な連携や協力を相互に行い、周辺地域の文化芸術振興に寄与しています。奏楽堂日本歌曲コンクールは、レベルの高いコンクールとして定着し、全国各地から多くの参加者が集まる事業へと成長させました。日曜コンサート・木曜コンサートの定期開催やニーズの高いパイプオルガンやチェンバロの体験講座等を開催し、好評です。音楽ホールでありながら展示による企画展も毎年開催しています。企画展では音楽大学や音楽家ご遺族の方から協力頂き、豊富な資料による質の高い展示を行っています。また、奏楽堂友の会事業を実施し、演奏会の情報を配信したり、割引制度を設けリピート利用の声に応えています。広報は、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する他、インスタグラム、YouTube、区の広報に加え、藝大の広報紙や藝大アートプラザ公式ウェブサイトや、近隣商店とも連携し情報を発信しています。

自主検査チェック表に基づいて施設・設備の状況を確認し、適切に維持管理されています。学芸員は、楽器の維持管理にも精通し、専門業者と連携しながらパイプオルガン等の状態維持に努めています。

危機管理は、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、留意が必要な利用者には館内放送を活用して呼びかけを即時行っています。夜間・休館日は、機械警備に加え警備会社が巡回しています。文化財保全の意識は高く、特に火災に対しては、屋内の消火器をはじめ屋外には放水銃を設置しており、使用方法などについて消防設備業者による訓練を行っています。

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移動がある点が業務習熟や改善の観点で課題です。
- ・アンケート結果を現状では公開していません。今後、掲示やホームページ、事業報告書で公開すると良いでしょう。ご意見・苦情に対しても個人情報保護に配慮しながら内容と対応を公開すると施設固有の事情や管理運営の改善の取組みへの利用者のご理解がすすみます。
- ・日常清掃業務内容確認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。
- ・仕様書に定めはありませんが、所蔵品の定期的な棚卸や、所蔵品のデータベース化がすすむことを期待します。
- ・施設立地が上野公園内という多くの方が訪れる場所であり、不審者対策は留意する必要があります。
- ・個人情報保護について、任期雇用職員や受付業務の委託職員に対しても定期的な研修をおすすめします。

大項目の総評					
I 基本事項	A	3.2	S	3.7	【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	3.3	A	3.5	
③公正平等な利用	S	3.8	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	3.5	
【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。 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。「生きた文化財」としてホールの貸出しやコンサートの開催を行っていますが、多彩なメンバーで構成される企画委員会による事業の選定、利用者のマナーやルール遵守への厳格な対応等により文化財の良好な保存を実現しています。また、施設は、財団本部の経営係・事業係・営業推進係等と連携しており、財団の運営する他施設とも定期的に情報共有等の場を設けています。所管課は施設に足を運び、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組んでいます。経理事務はダブルチェック体制で適正に行っています。					
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	B	2.8	S	3.8	
②地域・関係団体・区民等との連携	A	3.5	S	4.8	
③人員体制／研修	B	2.8	A	3.5	
④指定管理事業／自主事業運営	A	3.3	S	4.0	
⑤施設効用の発揮／各種感染症対応	A	3.3	S	4.3	
【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。 隣接する東京藝術大学とは、事業・広報等様々な連携や協力を行っており、周辺地域の文化芸術振興に寄与しています。一部事業は、藝大生の発表の場としても活用されています。奏楽堂創立百周年に当たる平成2年に記念事業として始まった奏楽堂日本歌曲コンクールは、著名な音楽家の審査によるレベルの高いコンクールとして定着し、全国各地から多くの参加者が集まる事業へと成長させました。日曜コンサートの定期開催やニーズの高いパイプオルガンやチェンバロの体験講座等を開催し、好評です。音楽ホールでありながら展示による企画展も毎年開催しています。企画展では音楽大学や音楽家ご遺族の方から協力頂き、豊富な資料による質の高い展示を行っています。					
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接遇対応	A	3.3	S	4.0	
②利用者サービスの向上	A	3.0	S	4.5	
③広報活動	A	3.0	S	4.5	
④利用者の声の把握／苦情対応	A	3.0	A	3.5	
⑤利用拡大	A	3.0	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75%・やや満足が14%と高い満足度です。奏楽堂友の会事業を実施し、演奏会の情報を配信したり、割引制度を設けリピート利用の声に応えています。学芸員によるガイドツアーを実施しています。利用者の調査研究に関する問い合わせにも学芸員が丁寧に対応しています。文化財保全の観点から留意すべき事項を画面「重要文化財 台東区立旧東京音楽学校奏楽堂 利用のご案内」にまとめ、ホール利用者に周知しています。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する他、Instagram、YouTube、区の広報に加え、藝大の広報紙や藝大アートプラザ公式ウェブサイトや、近隣商店とも連携し情報を発信しています。					
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	S	3.8	
②清掃美化管理	A	3.0	A	3.5	
③備品（所蔵品）管理	A	3.0	A	3.5	
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	A	3.3	
【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。 自主検査チェック表に基づいて施設・設備の状況を確認しています。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。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修繕等の計画を策定・実施しています。隅々まで高いレベルで清掃が行き届いています。建物にとって良い状態が長く保たれることを大切に、ホール利用者や来館者への留意事項のお願いの徹底を図っています。学芸員は、楽器の維持管理にも精通し、専門業者と連携しながらパイプオルガン等の状態維持に努めています。					
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	3.5	
②緊急時に備えた準備	A	3.0	A	3.3	
③危機管理対策	B	2.8	A	3.0	
④危機管理対応	A	3.0	A	3.0	
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り、留意が必要な利用者には館内放送を活用して呼びかけを即時行っています。夜間・休館日は、機械警備に加え警備会社が巡回しています。文化財保全の意識は高く、特に火災に対しては、屋内の消火器をはじめ屋外には放水銃を設置しており、使用方法などについて消防設備業者による訓練を行っています。施設立地が上野公園内という多くの方が訪れる場所でもあり、不審者対応についてマニュアルを作成の上研修を実施し、手順や対応方法を確認することをお勧めします。個人情報は適切に管理・保管されていますが、公演計画書や体験講座申込フォーム（インターネット）には「利用目的の特定」の記載をお勧めします。					

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	4
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
		3.0	3.8
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	3	4
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	3	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	4	4
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
		3.3	3.5
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	4
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	4	4
④	事業の対象者は、年齢や性別等偏りがありませんか	4	3
		3.8	3.5
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	4
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
		3.0	4.0
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	4
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
		3.0	3.5
合計／平均		64	3.2
		73	3.7
【第三者評価機関特記事項・追記等】			
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。			

【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 シフト表 利用実績値 広報紙 事業チラシ ヒアリング 現場確認	
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。各館で事業計画書を策定し、財団の経営係とともに討議し作成しています。</p>
2 法令遵守	
③利用者等に対し駄目なものは駄目とはっきり言っています。	<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> <p>③ホール見学や使用において、文化財保護の観点から、例えば利用者（お客様）であっても、ルール違反やマナー違反などには厳格に対応しています。</p>
3 公正平等な利用	
<p>②厳格に行っています。</p> <p>③厳格に行っています。</p> <p>④条例等の範囲内で厳格に行っています。</p>	<p>①ホールの利用においては「利用のご案内」を作成して、使用基準や申込み方法、注意事項などを周知しています。利用日時が重なる場合は抽選によって決めています。また、藝大の教員、地域の音楽活動家等、区の職員と多彩なメンバーで構成される企画委員会が、クラシック専門の音楽ホールにふさわしい公演内容かどうかについて提出された公演計画書に基づいて審査し、貸出しの可否を決定しています。</p> <p>③④追記に記載</p>
4 組織体制／自治体との協働	
	<p>①②施設責任者である館長のほか、学芸員2名、事務担当5名、受付職員は外部委託で管理運営しており、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。財団本部および財団の運営する他施設とは、2カ月に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>①入館者数は、2020年度は目標設定時には予測できなかった新型コロナウイルス感染症の影響で達成できませんでした。2021年度は概ね達成（99.5%）、また2022年度は目標を大幅に上回る入館者数となりました。</p> <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>③事前予約が必要なコンサートについては、Web、電話、窓口など多様な手段での予約受付を行っています。Web、電話それぞれ人数を決めることで、異なる手段における公平性を保っています。</p> <p>③④コンサート（就学児以上）や体験講座（小4以上）は年齢制限を設けていますが、イベント内容に鑑みて適切であると判断し3としてしています。</p>

II 施設運営

		指定管理者	評価機関		
1 施設運營業務					
①	主な業務マニュアルが作成・活用されていますか	3	2.8	4	3.8
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	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・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	3.5	5	4.8
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		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	4		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	2.8	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	2		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	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	事業は、施設の設置目的に合致した内容ですか	3	3.3	5	4.0
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		3	
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	4		4	
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	5	4.3
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】					

【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 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 施設運營業務	
③その都度、実施しています。	①受付業務マニュアル・窓口キャッシュレス決済運用マニュアル・ホームページ運用操作マニュアル等、各種業務マニュアルを備え、活用しています。 ②連絡ノートがあり閲覧者のサインも残しています。ノート以外には月間予定とともにホワイトボードに情報を集約し、情報共有を徹底しています。 ④業務日誌は、その日の特記事項等が時系列で詳細に記載されています。
2 地域・関係団体・区民等との連携	
③法令等に抵触しない範囲で連携しています。 ④法令等に抵触しない範囲で連携し、また、常時情報共有・情報交換しています。	①隣接する東京藝術大学とは、事業・広報等様々な連携や協力を相互に行い、周辺地域の文化芸術振興に寄与しています。 ②一部事業は、藝大生の発表の場としても活用されています。奏楽堂日本歌曲コンクールは、著名な音楽家の審査によるレベルの高いコンクールとして定着し、全国各地から多くの参加者が集まる事業へと成長させました。 ③事業の共催や広報を地域の商店に継続的に協力頂いています。 ④追記に記載
3 人員体制／研修	
②事案によりその都度実施しています。	①学芸員を2名配置しています。内1名は継続的に配置され、資料や楽器の把握・調整や研究に取組み、文化財施設の価値向上及び区民のみならず広く文化の振興に寄与しています。 ④学芸員の専門研修について新たに類似の施設の視察を取り入れました。またハラスメント研修も導入しました。5施設の学芸員が集まり情報共有する機会を2～3ヶ月に1回設けています。
4 事業運営	
③ミーティングを実施したうえで実施しています。	①文化財として保存しながら「生きた文化財」として活用していくという目的達成のために、日曜・木曜コンサートの定期開催やパイプオルガンやチェンバロの体験講座を開催しています。音楽ホールでありながら展示による事業も毎年開催しています。 ③パイプオルガン試弾のニーズは高く定員を超える多数の応募者がいます。自主事業のグッズ販売も利用者に好評です。 ④建物保存のための利用規定を詳細に定め、出演者にも書面及び口頭で十分説明するとともに掲示でも注意喚起し事業を実施しています。
5 施設効用の発揮／各種感染症対応	
②重要文化財等のブランド・イメージを活かした事業展開に努めています。	①②奏楽堂創立百周年に当たる平成2年に記念事業として始まった「奏楽堂日本歌曲コンクール」を継続開催し、レベルの高いコンクールとして定着させています。また、藝大生による木曜コンサート等、若手芸術家の育成にも貢献しています。常設展示は、建物やパイプオルガンについて模型を使いわかりやすく展示しています。企画委員会で実施事業を検討することで、奏楽堂を移築当時の思いを引き継いでいくことにも留意しています。 ③コロナウイルス感染症による緊急事態宣言発令時には、ガイドラインに沿って、楽器演奏にも留意事項を定め、適切に対応してきました。
【追記】	【追記】 2④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。企画展では音楽大学や音楽家ご遺族の方から協力頂き、豊富な資料による質の高い展示発表を行っています。

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、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	3.3	4	4.0	
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	4		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	3	3.0	4	4.5	
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）	3		4		
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	3.0	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	3		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	3.0	3	3.5	
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	3		3		
③	専門家や研究者からのご意見も収集していますか	3		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	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	3.0	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	3		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	3		4		
		合計／平均	61	3.1	82	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 揭示物 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その都度、事案にあわせて実施しています。	①接客接遇の利用者アンケート結果は、満足が75%・やや満足が14%と高い満足度です。 ②奏楽堂友の会事業を実施し、演奏会の情報を配信したり、割引制度を設けリピート利用の声に応えています。学芸員によるガイドツアーを実施しています。利用者の調査研究に関する問い合わせにも学芸員が丁寧に対応しています。 ④アーティストの専門性に合わせ留意すべき点が異なるため、基本的な接遇対応に加え事案ごとに必要事項を職員で共有し対応しています。
2 利用者サービスの向上	
②重要文化財指定上の制約もあります。	①文化財保全の観点から留意すべき事項を書面「重要文化財 台東区立旧東京音楽学校奏楽堂 利用のご案内」にまとめ、ホール利用者に周知しています。 ②改修工事の際にヒアリンググループや取り外し可能な可搬型車椅子対応昇降機を設置しました。急な車椅子対応が必要な時は、職員により人力で対応しています。 ③企画展は、内容の理解が深まるように展示資料を関係各所と頻りに調整し準備しています。詳しい資料説明やキャプション枠の色分け等、創意工夫しています。 ④追記に記載
3 広報活動	
	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。施設や事業についてYouTubeやインスタグラム等でも配信しています。 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。区の広報紙やホームページも活用しています。 ④追記に記載
4 利用者の声の把握／苦情対応	
④重要文化財のため建物修繕の際に、専門家や文化庁等関連組織等と相談して修繕方法を決定しています。	②施設内にアンケート用QRコードを掲示しています。公開については仕様書に定めがないため評価3としますが、事業報告書等で公開がすすむとより良いでしょう。 ③藝大とは事業で密に連携しています。企画展では、関係する専門家からも情報を収集しています。建物が重要文化財のため、関係各機関や専門家と協議しながら修繕にあたっています。
5 利用拡大	
	①事業予約の方法にウェブを導入して欲しいというニーズに対応し、Web予約を導入しました。 ②年に2回のパイプオルガン・チェンバロの体験講座では、利用者の楽器の経験に合わせ適切な解説ができるように準備しています。企画展や収蔵品、施設についても学芸員は日頃から研究を深めています。 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、グーグル翻訳の多言語対応となっています。また、英語表記のページもあります。 3④近隣の区の施設のみならず、事業は地域の企業や商店からも協賛を得、広く広報しています。藝大の広報と連携し、藝大の広報紙や藝大アートプラザ公式Webサイトに情報を掲載しています。

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	4
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			
3.8			
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	3
3.0			
3.5			
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	3
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	5
3.0			
3.5			
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	4
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	3
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			
3.3			
合計／平均		60	3.0
		69	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>②自主検査チェック表に基づいて確認しています。</p> <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日常清掃業務内容確認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こと、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隅々まで高いレベルで清掃が行き届いています。壁の汚れを防ぐために防汚パネルを設置したり、万が一水分があるものがこぼれた時の給水シートを準備したり、美観維持に創意工夫しています。</p>
3 備品（所蔵品）管理	
	<p>①半年に1回備品台帳に基づいて棚卸を実施し、所管課に報告しています。</p> <p>仕様書に定めはありませんが、所蔵品の定期的な棚卸や、所蔵品のデータベース化がすすむことを期待します。</p> <p>④パイプオルガン等は、気候の変化や利用により日々状態が変化します。学芸員は、所蔵する楽器の軽微なメンテナンスを自ら行っています。継続的に学芸員が携わっているからこそ対応でき、生きた文化財の価値向上に大きく寄与しています。</p>
4 施設の利用／省エネ対策	
	<p>①生きた文化財として良い状態が長く保たれるよう、ホール使用者には対面での事前打ち合わせの機会を設け、施設設備の留意事項を説明しています。</p>
5 施設特徴に即した維持管理	
	<p>①建物にとって良い状態が長く保たれることを大切に、ホール使用者や来館者への留意事項のお願いの徹底を図っています。学芸員は、楽器の維持管理にも精通し、専門業者と連携しながら状態維持に努めています。</p>
【追記】	【追記】

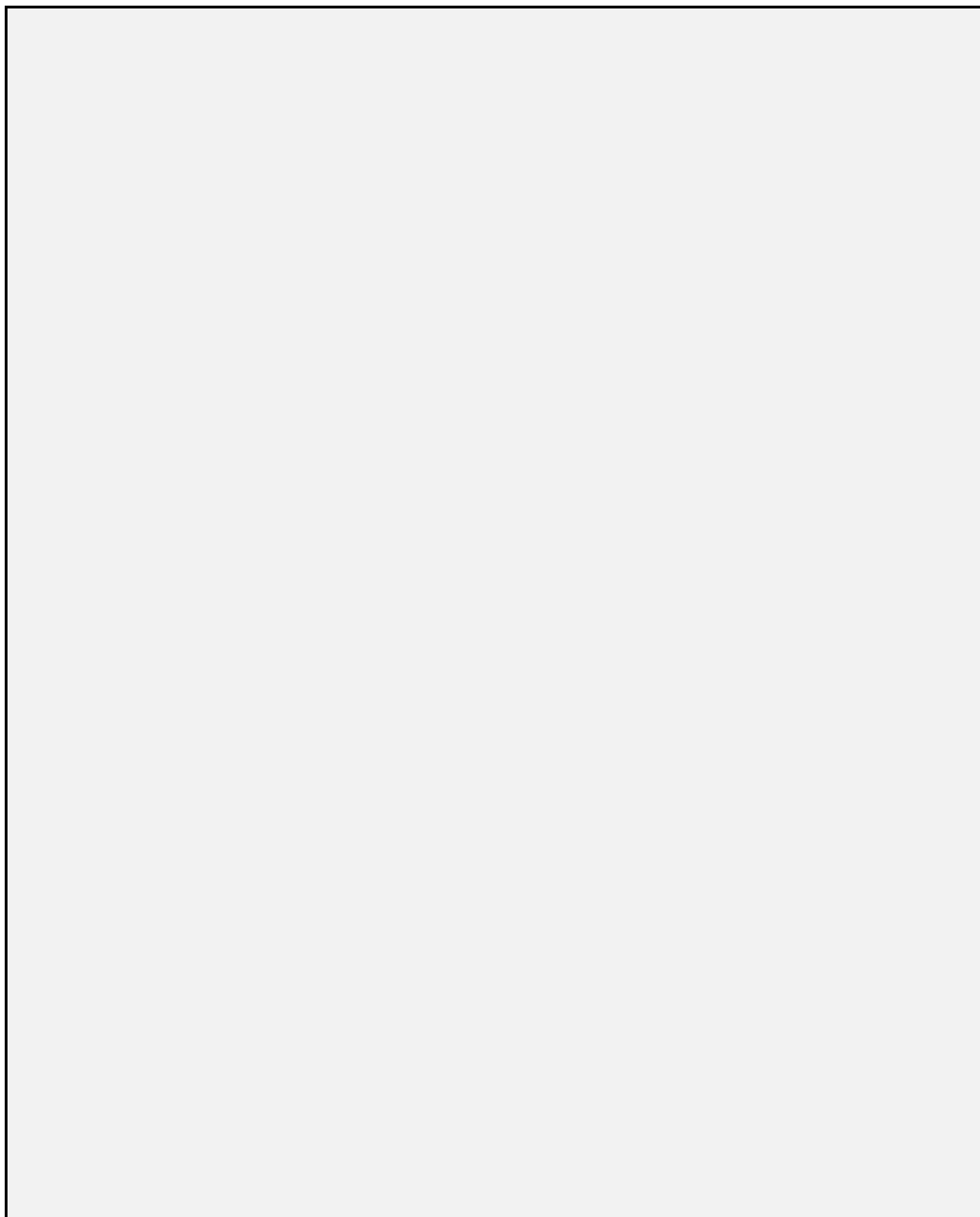
V 危機管理

		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	5	3.5	
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	3.3	
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実施していますか	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		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	2.8	3	3.0	
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	2		3		
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		3		
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	3.0	3	3.0	
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	3		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		3		
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	63	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日中は館内を巡回しており、豪雨や地震等の時は館外も巡回しているほか、防犯カメラを屋内外に設置して安全確保に努めています。夜間・休館日等職員不在時は機械警備及び外周巡回警備を警備会社に委託しています。防犯カメラで注意が必要な利用者を発見した時は館内放送で呼びかけています。②避難経路図はなく、それについての消防署からの指摘はないとのことですが、文化財としての価値を毀損しない方法で表示することが望ましいでしょう。仕様書には定められていないため評価3とします。
2 緊急時に備えた準備	
	①当施設独自の危機管理マニュアルはありませんが、財団作成の危機管理マニュアルがあるため評価3とします。今後は、感染症対策も含め定期的に改訂されるとよりよいでしょう。 ③消防訓練は消防設備業者による放水機の使い方など年1回実施しています。避難訓練については、コンサート中など大勢のお客様がいらっしゃる場合に地震、火災等が起きることを想定し避難・誘導のシミュレーションを行っておくとよりよいでしょう。
3 危機管理対策	
③不審者に対応する訓練はしていませんが、防犯カメラを設置し、夜間・休館日等職員不在時は機械警備及び外周巡回警備を警備会社に委託しています。	③施設立地が上野公園内という多くの方が訪れる場所でありより留意する必要があると考えられます。実際の訓練が難しければ、マニュアルを作成の上、研修などを利用して、手順や対応方法を確認し合うことをお勧めします。また、対応備品については、当施設の防犯に必要なものを備えておくとうまいでしょう。仕様書に訓練まで求められていないため評価3とします。
4 危機管理対応	
	②職員の感染症発生時の対応は協議したものの、計画書としては記載まではしていない状況です。財団と連携してBCP（事業継続計画）作成をお勧めします。仕様書には定められていないため評価3とします。
5 個人情報保護	
①個人情報の取扱いについては、区に準じてやっています。 ②誓約書は取っていませんが、日常から個人情報の取扱いについて職員間で情報共有しています。	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。委託職員も含め、定期的な個人情報保護法研修の実施をお勧めします。 ④追記に記載
【追記】	【追記】 5④個人情報取得については、公演計画書や体験講座申込フォーム（インターネット）には「利用目的の特定」や「目的外に使用しない」などの記載がありませんが、奏楽堂友の会入会申込書や体験講座申込フォーム（郵送、FAX）には記載がありますので、評価3とします

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	6,126人	
2021年度	11,442人	
2022年度	16,399人	
■入館料の推移を記載して下さい		
2020年度	1,389,950円	
2021年度	2,585,750円	
2022年度	3,456,500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年度及び2021年度の目標値と実績値の差については、新型コロナウイルス感染症による臨時休館等に伴う入館者の減、2022年度については、1日の平均入館者の増によるものです。