

施設名：台東区立書道博物館

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	台東区立書道博物館		
所在地	東京都台東区根岸2丁目10番4号		
HPアドレス	https://www.taitogeibun.net/shodou/		
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11号		
施設責任者	荒井伸子	所管課	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 宇津山俊二	訪問調査日	2023年11月21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	314
-----------	---	-----	-----

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

台東区立書道博物館は、区民文化の向上に寄与することを目的に設置された施設である。博物館の管理運営は、利用者へのサービス向上並びに施設の適切な維持管理及び管理経費の縮減を図ることを基本的な考え方としている。

- ①博物館資料の保管・展示
- ②博物館資料に関する調査及び研究
- ③保有する文化財の活用を通じて、区民文化の向上並びに広く芸術文化の育成・振興を図る。

■目指す施設像を記載して下さい

当館は中村不折がその半生にわたり独力で蒐集した、中国及び日本の書道史研究上重要なコレクションを有する専門博物館である。
重要文化財12点、重要美術品5点を含む東洋美術史上貴重な文化財がその多くを占めている。貴重な文化財を後世へ継承するとともに、広く一般に展示公開することにより、区民文化の振興を図る。

■前年度から改善した点を記載して下さい

新型コロナの影響で休止していたギャラリートークやワークショップ等を、状況を見ながら感染対策を徹底した上で少人数から再開し、今年度は定員を通常に戻して実施している。
また、各種イベントについて、往復はがきの他に、ホームページの申込フォームからも申込ができるように改善した。

■管理運営全般で、アピールポイントを記載して下さい

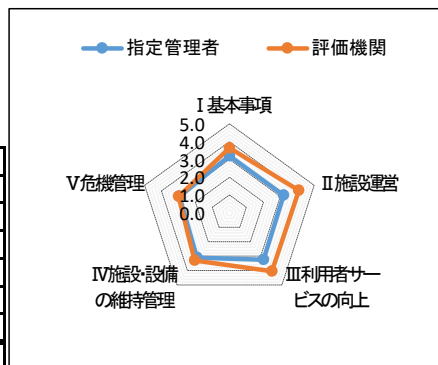
- ①東京国立博物館等、他館との連携
中国や日本の書の魅力を幅広く伝える東京国立博物館との連携企画が20周年を迎え、書道に関する芸術・学術・教育の振興に著しく貢献した団体として、令和5年度には東博と共に毎日書道顕彰特別賞に選定された。
- ②展示解説等の工夫
中村不折の書体を模した文字で、判りやすくかつユニークな展示解説等の作成や、学芸員によるギャラリートーク(展示解説)などが好評を得ている。

■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

東京都指定史跡である本館や、築20年を超える中村不折記念館の劣化状況のチェックを定期的に行い、施設の保守管理・修繕をしていくことが必要である。
また、文化財を後世へ継承するため、所蔵作品を適切に保管し、計画的に修復を行い、活用をしていく必要がある。

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	362



【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	3.2	4.1	64	82
III 利用者サービスの向上	3.3	4.1	65	81
IV 施設・設備の維持管理	3.1	3.3	62	66
V 危機管理	3.0	3.0	59	60
平均/合計	3.1	3.6	314	362

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。

指定管理者である台東区芸術文化財団（以下財団という）は、芸術・文化・スポーツ活動の促進と潤いのある区民生活、にぎわいのある地域社会の発展を目的として書道博物館含め区内の6施設の文化施設を一体的に管理運営、多彩な内容の事業を展開しています。当館は中村不折が蒐集した中国及び日本の書道史研究上重要なコレクションを有する専門博物館です。貴重な文化財の後世への継承、区民文化の振興を目的として3つの基本方針を掲げて優れた管理運営をしています。

施設では区の方針に沿って財団本部とともに事業計画を策定し、書道の専門博物館として事業運営しています。職員は区の方針をよく理解し、館の事業計画に沿って所管課と情報共有しながら業務を行っており、管理運営の各基本事項は優れた水準です。

地域や関係団体との連携は良好で他の施設の模範となる運営です。2022年に開催した東京国立博物館との連携企画として20回目となる「王羲之と蘭亭序」は大きな反響をよびました。2023年度は東京国立博物館、兵庫県立美術館等と連携して呉昌碩の展示会を開催します。代表的な特別展では図録も作成し、学びへの理解の一助となっています。上野の山文化ゾーン連絡協議会に所属し、文化ゾーンフェスティバルへの参加協力等をして地域の賑わいに貢献しています。近隣の小学校、幼稚園等の公共施設に出前講座などを数多く行ったり、「下町こどもまつり」に初回から継続的にブース出店したり、地域貢献もしています。また、グループや個人への学芸員の展示品解説も可能な限り対応しています。

優れた利用者サービスを行っています。展示物にはユニークで作品の特徴を端的に表現するキャプションを掲示するなど工夫をしています。幅広く行っている広報活動は仕様書の水準を大きく上回る先進的な取組をしています。館では施設チラシ、事業チラシを作成しており、財団の広報誌「文化施設さんぽ」「イベントガイド」での紹介、フェイスブックやインスタグラムの活用をしています。さらに、台東区芸術総合サイト、台東区の観光のサイトとリンク、台東区制作番組（CATV）と協力したギャラリートーク等のYouTube配信等幅広く広報活動しています。

展示品や所蔵品の管理は的確に行われ、適正な維持管理をしています。文化財である展示物、所蔵品は学芸員が管理し、収蔵室、展示室は毎日温度、湿度を点検、記録しています。中村不折作庭の庭園は、太平洋戦争にも残った山桜、イチヨウに配慮するなど当時の雰囲気も維持しています。

危機管理は仕様書を満たす水準です。AEDの配置、防犯カメラでの監視、夜間の機械警備など日常業務に於ける危機管理、緊急時対応、危機管理対応、個人情報保護も適正です。

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。
- ・今後、受付日報だけでなく事故やトラブルも簡単に記録できる業務日誌を作るとよいでしょう。
- ・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。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。
- ・収蔵品は経年劣化するので補修が必要です。現状では、予算内で優先順位を決めて行っています。収蔵品の劣化を防止するには、補修をもっと行いたいとの思いで予算確保のために各種の補助金を申請しています。今後はクラウドファンディングや寄付の活用も方法でしょう。
- ・所蔵品は、現在もデータ化の過程にあります。完了後はテーマをもって定期的な棚卸を行う機会が今後できると良いでしょう。
- ・大規模災害時には本部で作成しているBCPの内容に従って対応する計画です。本施設では、大規模災害時には閉館での対応を基本としていますが、所蔵品の劣化を防止するために収蔵庫の空調を継続できるようにBCPを検討すると良いでしょう。
- ・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	4.0	
②法令遵守	A	3.3	A	3.3	
③公正平等な利用	A	3.3	S	3.5	
④組織体制／自治体との協働	A	3.3	S	4.0	
⑤実績／経理	A	3.3	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。 施設は館長、学芸員を核とした組織で区の方針に沿った事業計画を策定し、事業運営しています。 職員は区の方針をよく理解し、館の事業計画に沿って業務を行っています。関連法令、規定をわかりやすく管理し、適正な管理運営をしています。公正平等を確保した館運営をしており、ギャラリートークや講演会の申し込みは往復はがきに加えてメール、ホームページからもでき、利便性が高く公正平等を確保しています。区の方針を踏まえた運営をしています。所管課と情報共有を適切に行い、施設運営では合議体で意見交換しています。区が発信している情報サイトや広報誌を活用しています。経理事務はダブルチェック体制で適正に行っています。2023年は入館者数がコロナの影響前に復帰する見込みです。					
II 施設運営	A	3.2	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	2.8	A	3.5	
②地域・関係団体・区民等との連携	A	4.0	SS	4.8	
③人員体制／研修	A	3.0	A	3.5	
④指定管理事業／自主事業運営	A	3.3	SS	4.8	
⑤施設効用の発揮／各種感染症対応	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。 スタッフは業務に習熟し、安定した施設運営です。地域連携は良好で幼稚園、保育園や小学校での数多くの出前アウトリーチ（2023年度は40回程度/年）や下町こどもまつりへの参加、老人福祉館への出前講座を実施しています。東京国立博物館等と連携して大規模の展示会を開催しています。2022年に開催した連携企画20周年を迎えた「王羲之と蘭亭序」は大きな反響をよびました。2023年度は東京国立博物館、兵庫県立博物館等と連携して呉昌碩の展示会を開催します。上野の山文化ゾーン連絡協議会に所属し、文化ゾーンフェスティバルへの参加協力等を行っています。学芸員は3人体制で日常の業務、展示会の準備、1万点を越える所蔵品の調査、研究、整理調査研究を継続しています。資料劣化に配慮して収蔵、展示をしています。					
III 利用者サービスの向上	A	3.3	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	3.0	S	3.8	
②利用者サービスの向上	A	3.5	S	4.0	
③広報活動	A	3.8	SS	4.8	
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	4.3	
【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。 接客接遇の利用者アンケート結果は、満足が70%・やや満足が13%と高い満足度です。ホームページ、リーフレット等で多言語で情報提供しています。展示では設定したテーマに沿った適切な展示品を選定しています。学芸員は中村不折のご遺族と信頼関係を構築し、不折の想いを踏まえて展示や事業を実施しています。展示にはユニークで作品の特徴を端的に表現するキャプションを掲示し、利用者の関心を高めています。財団が作成する広報誌「文化施設さんぼ」「イベントガイド」に情報を掲載する他、フェイスブックやInstagramで施設の魅力を伝えています。台東区芸術総合サイト、台東区の観光のサイトともリンクしています。台東区制作番組（CATV）と協力し、ギャラリートーク等をYouTube配信しています。					
IV 施設・設備の維持管理	A	3.1	A	3.3	【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	3.0	
②清掃美化管理	A	3.0	A	3.5	
③備品（所蔵品）管理	A	3.3	A	3.3	
④施設の利用／省エネ対策	A	3.3	S	3.8	
⑤施設特徴に即した維持管理	A	3.0	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。 文化財である展示物、収蔵品は学芸員が管理し、美観・衛生を保っています。中村不折が作庭した庭園は、当時から霧困気を維持するように信頼のおける造園業者で管理しています。作庭当時から太平洋戦争にも残った山桜、イチョウには特に配慮しています。収蔵室、展示室は毎日温度、湿度を点検、記録しています。利用の注意書きは展示キャプション同様中村不折の字体を模したり、トレードマークであるフセツくんを活用したりしてわかりやすくユーモアあふれ利用者からも好評です。所蔵品は経年劣化するので補修が必要です。現状では、優先順位を決めて予算内で行っています。予算確保のために各種の補助金を申請しています。今後はクラウドファンディングや寄付の活用も方法でしょう。					
V 危機管理	A	3.0	A	3.0	【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	3.0	
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	3.0	
④危機管理対応	B	2.8	A	3.0	
⑤個人情報保護	A	3.0	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。 AEDの配置、防犯カメラでの監視、夜間の機械警備など日業務に於ける危機管理は適正に行われています。消防訓練、避難訓練は机上訓練にとどまっています。実際の訓練を行うとさらに課題も見えてくると思われます。本部ではBCPを作成しており、館としてはその内容に従って対応します。本施設では、大規模災害時には閉館での対応を基本としていますが、収蔵庫の空調を継続できるようにBCPを検討ください。個人情報保護は区、財団本部と連携して行っています。委託職員も含む全職員に対する定期的な研修は実施されていません。今後の課題として検討ください。					

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	4
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	4.0
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	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	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
		3.3	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
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	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	3	4
		3.3	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	4	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
		3.3	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	4	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
		3.3	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】			

【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	
	①財団の設立趣意書は、当施設の管理運用の根幹を成すものであり、職員は理解し着任し、業務を行っています。②利用実績（利用人数、入館料）は、例年は目標を設定し、実績評価しています。コロナの影響で2020～2022年は利用人数の目標設定をしていません。特別展、企画展の内容等は本部にプレゼンを行っています。③財団のホームページで収支を含む事業契約書・報告書を閲覧できます。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本部の経営係・事業係・経営推進係とともに討議し作成しています。
2 法令遵守	
①事務室内に台東区芸術文化財団規定集を置き、いつでも確認できる状態にしている。台東区の例規集はWeb上で確認可能である。また、ファイリングシステムにより、担当者が不在でも、書類の所在が明確となっている。	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。③入館料は条例の定めを遵守し適切ですが、物販も含め物価の変動等も考慮し改訂も課題と考えられます。
3 公正平等な利用	
③ギャラリートークや講演会の申込について、令和4年11月から往復ハガキだけでなくメールも可とし、その後ホームページから直接申し込みができるように改善した。引き続き往復ハガキでの申込方法も残し、電子機器の操作が苦手な方にも配慮している。	③事業参加申し込みでは、公正平等の確保に留意して運営しています。ギャラリートークや講演会の申込について、利用者の要望があり、令和4年11月から改善を図っています。往復ハガキに加えてメール申し込みも可とし、その後ホームページから直接申し込みができるようにしました。④不折自画像をトレードマークとしてフセツくんと称し、親しみやすいキャプションを作成しています。フセツくんは、「下町こどもまつり」等こども向け事業にも活用されています。様々なキャラクターを制作したり、キッズセミナーを開催したり、子ども達にも興味関心をもってもらうように創意工夫しています。
4 組織体制／自治体との協働	
②月1回、各館の館長及び財団本部をメンバーとする施設長会を開催し、情報共有や報告等を行っている。また、各館の学芸員が中心となった自主事業連絡会を2月に1回開催し、実務者レベルでの課題検討を行い、さらに必要に応じて、その下部組織である自主事業連絡分科会も開催している。	①施設現場には館長、学芸員3名 職員3名を配置し、受付業務を委託し、責任、役割分担を明確にして管理運営しています。②各館毎の状況報告書、自主事業報告書を作成し、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。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意見を交換しています。④追記に記載
5 実績／経理	
④経理事務は書道博物館で書類を作成し、簿記を付けており、財団本部とダブルチェックを行っている。また四半期ごとに財団本部と収入・支出額の突合を行っている。	①コロナ感染症の影響が収まりつつあり、利用者数は回復基調です。2023年は東京国立博物館と連携した特別展が好評で利用者数が増えています。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。
【追記】	【追記】 4④台東区の方針を踏まえて運営しています。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。

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	3.5
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	2		3	
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	4	4.0	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		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	4		5	
④	類似施設や近隣の公共施設と連携・協力していますか	5		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	3.0	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	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	4.8
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	4		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		5	
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	3.0	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	3		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		64	3.2	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 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	
②ホワイトボードの月予定表に、施設点検や行事予定などを記載し、情報共有を図っている。 ④業務日誌は作成していないが「書道博物館受付日報」で入館者数や売上等を管理し、情報共有は口頭・文書・メール等で行っている。	①マニュアルは整備されていますが、現スタッフは業務に習熟していてマニュアルをあまり必要としていません。窓口業務、金銭管理業務等では具体的なマニュアルを整備してファイリングしています。 ②毎朝スタッフミーティングを行い、さらにメール連絡を活用して情報共有を図っています。ホワイトボードの月予定表に、施設点検や行事予定などを記載しています。 ④業務日誌は作成していませんが、書道博物館受付日報で入館者数や売上等を管理し、実質上の業務日誌としています。今後、事故やトラブルも記録できる業務日誌を作るとよいでしょう。
2 地域・関係団体・区民等との連携	
①③幼稚園や小学校に学芸員が出向き、「漢字のなりたち」などをテーマにした学びのキャンパスプランニングを実施している。台東区社会福祉事業団主催の下町子どもまつりへの参加協力、老人福祉館での出前講座などを行っている。 ④東京国立博物館等との連携企画など、書道博物館単館ではできない規模の展示会を開催している。	①幼稚園、保育園や小学校での出前アウトリーチを数多く行っています（2023年度は40回程度/年）。ユニクロ浅草店1周年記念イベントで共同企画の商品（Tシャツ等）販売を行いました。 ②書や絵の愛好家等のグループの希望に応じて学芸員が展示解説を行っています。博物館実習生の受け入れも実施しています。 ③台東区社会福祉事業団 台東区民生委員・児童委員協議会の主催する「下町こどもまつり」に初回から継続的にブース出店しています。老人福祉会館での出前講座も行っています。④追記に記載
3 人員体制／研修	
	①業務運営上必要な有資格者の配置をしており、仕様書を満たす運営体制をとっています。所蔵品が1万点を超過しており、その調査、研究、整理には膨大な人手を要します。学芸員は3人体制（うち1名は勤務日数が少ない）で日常の業務、展示会の準備、調査研究を継続して行っています。 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利用者アンケートを設置し、来館者のニーズ把握につとめている。年1回は利用者アンケートに基づく「みんなが見たい優品展」というテーマで、学芸員が見せたい作品ではなく、来館者が見たい作品に焦点を当てた企画展を開催している。	①②中国及び日本の書道の専門博物館として貴重な文化財を後世へ継承し、区民をはじめ広く文化の振興を図る事業を行っています。中村不折が開館させた書道博物館の継続と、中村不折自身の作品や芸術活動等を公開するという2本の柱を大切にバランスのとれた企画展・特別展を展開しています。 ③利用者アンケートなどで来館者のニーズ把握に努めています。年1回は利用者アンケートに基づく来館者の視点からの企画展「みんなが見たい優品展」を開催しています。要望の多いトートバッグ等のグッズ販売も好評です。 ④追記に記載
5 施設効用の発揮／各種感染症対応	
	①②書道博物館は、中国及び日本の書道史研究上重要なコレクションを有しています。常設展では漢字の書法や文字の歴史をたどる上で貴重な資料を展示しています。碑拓法帖、経巻文書、文人法書等の類を、テーマに基づいた年4回の企画展・特別展で紹介しています。収蔵品の価値への理解を深めるために展示方法やポップに工夫をし、多くの人の関心を高めています。 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、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ました。
【追記】	
2④東京国立博物館との書に関する連携事業は令和5年度で21回を数えます。2022年に開催した「王羲之と蘭亭序」は、連携20回記念・東京国立博物館創立150周年事業として大きな反響をよびました。2023年度は東京国立博物館、兵庫県立博物館等と連携して生誕180年記念での呉昌碩の展示会を開催します。 4④所蔵品は紙のものも多く、温度、湿度、紫外線に注意が必要です。資料が劣化しないように展示方法を考慮しています。要所に防犯カメラを設置し、小物は鍵のかかるケースに入れて展示するなど盗難に対する配慮をしています。常設展示品も定期的に作品の入替えを行っています。企画展・特別展も所蔵品の連続展示がないように配慮しています。	

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、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	3.0	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	3		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	3.5	3	4.0	
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		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	4		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	4		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	4	3.8	5	4.8	
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	4		5		
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	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	4.3	
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		5		
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	65	3.3	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	
	①受け付けはユニフォーム、他スタッフは作業をしやすい自由な服装です。接客接遇の利用者アンケート結果は、満足が70%・やや満足が13%でした。マナーや言葉使いは適切です。学芸員は収蔵室に入室するために白衣を着用（ほこり防止）する等、細心の注意を払っています。 ②ホームページ、リーフレットで情報提供しています。展示にはユニークで作品の特徴を端的に表現するキャプションを掲示し、利用者の関心を高めています。また音声ガイドを有料で貸し出しています。さらに一部の事業は、図録を作成しています。
2 利用者サービスの向上	
③ギャラリートーク、ワークショップ等、来館者が学芸員と直接交流する機会を提供し、展示内容により興味をお持ちいただけるよう工夫をしている。 ④書道博物館リーフレット及び展示会毎に作成する展示一覧は、日本語・英語・中国語・韓国語版を用意している。また、音声ガイド（常設展用）は、日本語と英語の言語切替えができる仕様となっている。	③学芸員は所蔵品の造詣、知識が深く、テーマに沿って展示品を選定し、所蔵品の魅力を伝えています。また、中村不折のご遺族と信頼関係を構築し、不折の想いを伝えるよう努めています。展示のキャプションや音声ガイドを用意しています。特別展の内容、施設案内の解説をYouTube配信しています。 ④追記に記載
3 広報活動	
①③自治体広報誌やCATV、財団本部の広報誌、書道博物館HP等で、展示会の内容周知に努めている。またx（旧Twitter）・Facebook・Instagram等でこまめな情報発信を行っている。雑誌・新聞等からの取材には、無料で作品の画像提供を行うなど協力している。東博との連携企画の際は、報道内覧会を開催し、マスコミ関係者や美術館関係者などをお招きし、広報に努めている。 ④連携企画を実施するにあたり、各施設相互に広報活動を行い、積極的な情報発信を行っている。また、当館の図録を東博に販売委託し、売り上げを伸ばしている。	①施設チラシと事業チラシを作成しています。財団が作成する広報誌「文化施設さんぽ」「イベントガイド」に他施設とともに紹介しています。フェイスブックやインスタグラムは更新が頻繁に行われ、季節ごとの施設の魅力を伝えています。 ②施設と財団各ホームページから事業案内を入手できます。 ③台東区芸術総合サイトで文化マルシェ他、台東区の観光のサイトとリンクしています。台東区制作番組（CATV）と協力し、ギャラリートーク等をYouTube配信しています。④追記に記載
4 利用者の声の把握／苦情対応	
②利用者アンケートは通年で実施し、集計したものを財団本部と情報共有しているが、広く一般向けには公開していない。	②アンケート回収箱は通年設置し、結果は毎月及び展示会後に集計し、分析しています。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。 ③常に関係博物館や美術館の学芸員と連携をとり、研究を深めまた援助しています。中村不折のご遺族とも良好な関係性を維持し、参考意見を収集しています。東京国立博物館との20年余の連携研究は、大きな成果といえます。
5 利用拡大	
	①利用者のニーズにこたえて各種申込みにウェブ申し込みを導入しました。 ②特別展の時には学芸員が展示の見どころを「週刊かわら版」で紹介しています。特別展「呉昌碩の世界」ではギャラリートーク以外に漫談やワークショップと創意工夫しています。 ③施設ホームページのみならず、財団ホームページや台東区ホームページで周知しており、多くの方が利用しています。さらにイベントカレンダーや施設のチラシにも記載があるとより良いでしょう。 ④追記に記載
【追記】	
2④多くの外国人の方、特に漢字文化圏の方が多く訪問します。館内掲示は英語、中国語、韓国語に対応するよう努めています。ホームページは多言語対応です。本部が作成する5施設一覧の施設案内「文化施設さんぽ」は、6カ国語対応です。施設案内YouTubeには、英語の字幕があります。英語の音声ガイドもあります。 3④連携している東京国立博物館はじめ他の美術館・博物館とも連携企画展開催、情報交換、所蔵品貸借、交流などで相互協力しています。 5④上野の山文化ゾーンにある施設や他の美術館、観光案内所、区役所1階展示コーナーに施設案内を配架しています。	

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	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	3
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
		3.0	3.0
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	4	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
		3.3	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	4	5
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	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
		3.3	3.8
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	3
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	3.0
合計／平均		62	3.1
		66	3.3
【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	
	収蔵庫については温度、湿度の管理をはじめとして厳しく管理しています。一般の施設・設備の点検と管理は「管理運営業務に関する基本仕様書」に基づいて外部に業務委託しています。施設・設備は仕様書を遵守し適切に管理されています。
2 清掃美化管理	
	一般の施設・設備の清掃は「管理運営業務に関する基本仕様書」に基づいて外部に業務委託しています。 ③文化財である展示物、所蔵品は学芸員が管理し、美観・衛生を保っています。中村不折が作庭した庭園は、当時の雰囲気を維持するように長期間信頼のおける造園業者で管理しています。作庭当時から太平洋戦争にも残った山桜、イチヨウには特に配慮しています。施設内外ともに清掃が行き届いています。
3 備品（所蔵品）管理	
②収蔵品については、温湿度管理のなされた収蔵庫で保管し、年1回、専門業者に依頼し、収蔵庫内の防塵防黴処理を行っている。また、展示室内も温湿度管理を記録し、照明の明度も作品保護を第一に考え設定している。	②所蔵品については、温湿度管理のなされた収蔵庫で保管しています。収蔵庫、展示室は毎日、温度、湿度を点検し、記録しています。年1回、専門業者に依頼し、収蔵庫内の防塵防黴処理を行っています。また、展示については作品保護を第一に考えた照明（照度等）としています。 所蔵品は経年劣化するので補修が必要です。現状では、予算内で優先順位を決めて行っています。予算確保のために各種の補助金も申請しています。今後はクラウドファンディングや寄付の活用も方法でしょう。また、所蔵品は、現在もデータ化の過程にあります。完了後はテーマをもって定期的な棚卸を行う機会ができると良いでしょう。
4 施設の利用／省エネ対策	
①中村不折の字体を模したユーモアある注意書きを学芸員が作成し、展示室内に掲示している。	①施設や展示への注意書きのキャプションは中村不折の字体を模したり、トレードマークであるフセツくんを活用したユーモアある注意書きで、学芸員が作成しています。ネット上にも取り上げられ、利用者からも好評です。 ③展示品、所蔵品に配慮した温度管理、湿度管理のために空調をしておりエネルギー費がかかります。その中で、環境に配慮しています。2018年：照明のLED化 2019年：空調のリニューアル また購入品は環境に配慮してグリーン調達しています。
5 施設特徴に即した維持管理	
	基本仕様書に基づいて維持管理を行っています。 また、文化財が多くあることから区の文化振興課への報告を確実にしています。不具合には早めに区に報告して対応を仰いでいます。過去に本館に水漏れが発生した時には区の所掌で大規模修繕しています。
【追記】	【追記】

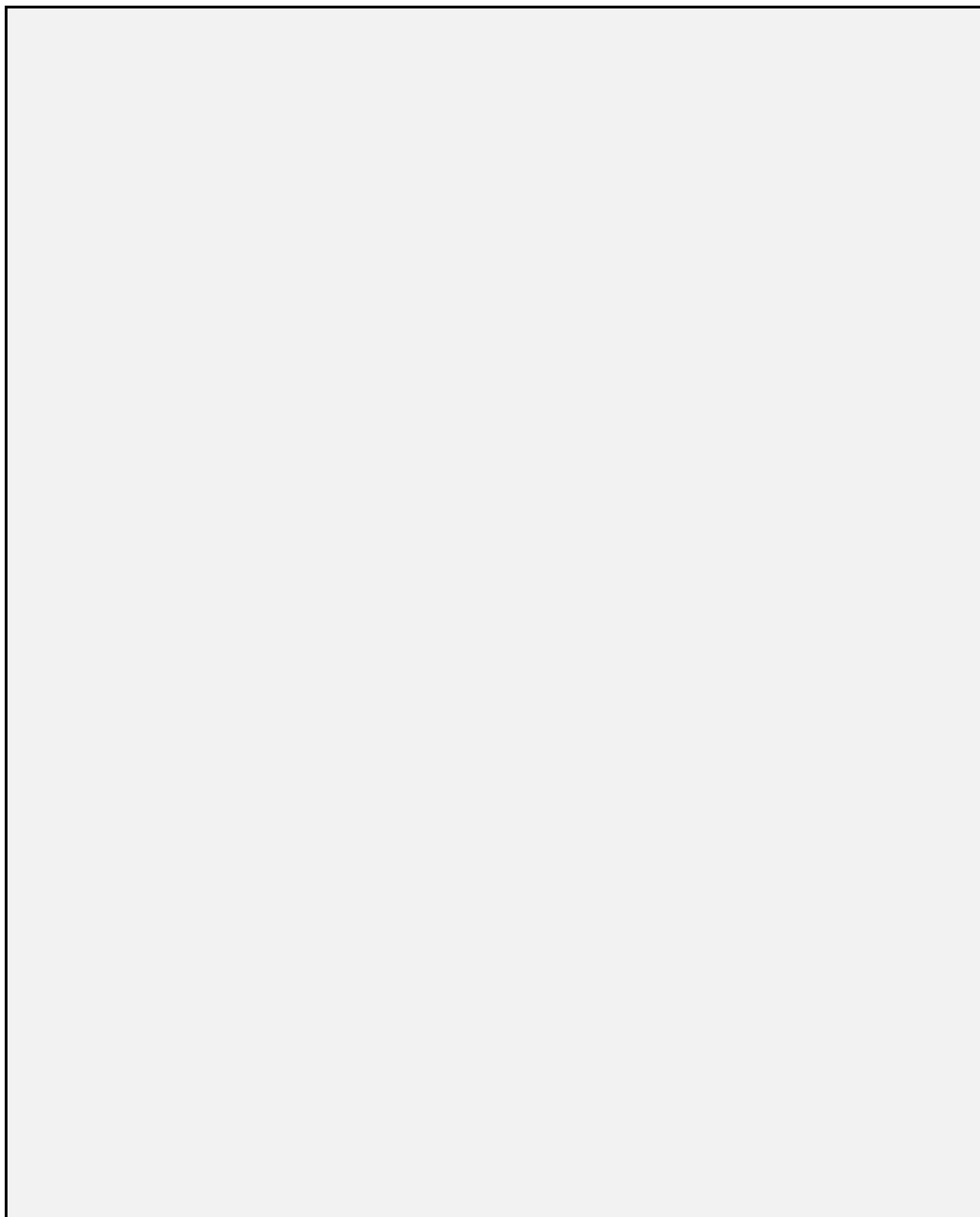
V 危機管理

		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	3	3.0	
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		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実施していますか	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	3.0	
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	3		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	2.8	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	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		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	3.0	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	3		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	59	3.0	60	3.0
【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	
	防犯カメラを館の内外に配置して事務室のモニターで常時監視しています。夜間は警備会社に委託して機械警備しています。
2 緊急時に備えた準備	
④職員は消防署が実施する救命救急講習を積極的に受講し、緊急時の対応に備えている。また、施設管理者には防火・防災管理者の資格取得を義務付けている。	③特別展の開催時には消防点検があり指導を受けていますが、消防訓練、避難訓練は机上で行うにとどまっています。今後、実際の訓練を行うと、新たな課題も見えてくると思われます。
3 危機管理対策	
	②これまで大きなクレームはなく、クレーム対応マニュアルは準備していません。今後、準備するとよいでしょう。③防犯カメラを活用して不審者の発見に努めています。暴力的な不審者に対する対応の訓練は課題としています。
4 危機管理対応	
②当館独自のBCPは作成していないが、緊急時には財団本部や区と連携して対応する。	②本部ではBCPを作成しており、館としてはその内容に従って対応します。本施設では、大規模災害時には閉館での対応を基本としていますが、収蔵庫の空調を継続できるようにBCPを検討ください。BCP作成は仕様書に定めがないため評価3とします。
5 個人情報保護	
	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。受付委託職員も含め、定期的な個人情報保護法研修の実施をお勧めします。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	2,168人	
2021年度	4,688人	
2022年度	11,568人	
■入館料の推移を記載して下さい		
2020年度	599,100円	
2021年度	1,454,750円	
2022年度	4,047,750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

令和2年度	4/1～6/25、12/26～3/31	コロナによる臨時休館
令和3年度	4/25～5/31	コロナによる臨時休館
令和4年度		通常開館