

4. 評価委員会による評価結果

(1) 文化施設

東京都台東区立下町風俗資料館

指定管理者の名称 公益財団法人 台東区芸術文化財団
所管部課 文化産業観光部 文化振興課

評価委員会による評価

1 評価の観点

「評価の観点」(1)～(4)における委員会の評価については、委員会の合議により決定した。

「委員のコメント」及び「評価委員会から区への意見」については、評価の過程における多様な意見を報告書に反映するため、各委員から出された様々な意見を記載している。

(1) 事業の運営

委員会の評価	A	(【参考】区の評価：S)
--------	---	--------------

委員のコメント

良い点

来館者の見込まれる時期の開館時間を延長するなど、来館者の便宜を図った点や、企画展の広報活動を拡大し、集客を伸ばした点が評価できる。

他の施設に比べて、圧倒的にアプローチ性の高い立地に位置しており、入館者も相対的に多く、訪日外国人旅行客への対応も求められる中、スタッフが力を合わせて運営されている点は、大いに評価されるべきポイントである。特にベテランボランティアの方々の頑張りには頭が下がる。

1階の展示物のリアリティを増すために「みかんの皮の干したもの」などの小物を配置するなど、常設展示の中にできるだけ変化をつけるような気配りがされている。

特別展が行われていたが、入館者の回遊性等を考慮した展示バランスであり、通路幅等も適正幅を確保された陳列であった。

特別展では、分かりやすい展示で浅草の栄枯盛衰がよくわかるものだった。市村座の模型、凌雲閣の模型も良かった。

年間入館者数が徐々に増えており、運営努力が感じられた。

改善すべき点

アンケートによれば東京都内、近県からの来館者が圧倒的に多いにもかかわらず、年間パスポートの購入者がほとんどおらず、リピーターが少ない。「またここに来たい」と思わせるような、「いつも何かが起こっている」感じや、「ここならではの」何かを作り上げていく必要があるのではないか。アンケートの回答率が1パーセント未満というのも問題。回答しやすいよう、設問数はできるだけ少なく、文字は大きくするなどの工夫は必要。他の館でも言えることだが、ただ、アンケートを取っているというのではなく、どう施設運営に生かしていくかということを意識したものとすべき。また、上野公園に隣接しているという場所柄、国内外の観光客にももっとアピールできるはずで、展示、広告にもう少し工夫があってもいいのではないかと感じた。企画展もなんとなく雑然とした印象を受けた。

個人的に3回目の訪問となったが、台東区民の立場から言えば、「一度行ったら、もう行かなくても良い施設」とのイメージが強い。今回の訪問時においても、1階は前回訪問した2年前と変わっていないイメージであった。2階では特別展として「娯楽の聖地 浅草 華やかなる130年」として、浅草六区の移り変わりについて紹介されており、地元台東区の住民としても興味深く見させて頂いた。告知に工夫をすれば多くの区民を集客できる内容であると思う。地元住民含めリピーターへの告知と集客が課題である。

1階部分の一番奥の突き当たりスペースの有効活用を検討してほしい。人力車等が置いてあったものの、突き当たりスペースは、入館者を引き付けるスペースであり、そのスペースを使って季節感あふれる展示を行えば、施設の魅力を更に増すことになると思う。また、学芸員ほか施設の担当スタッフの腕の見せどころともなり、スタッフの活性化にもつながることが期待される。

その他

現在、同様の趣旨を持つ博物館に深川江戸資料館、江戸東京博物館などがある。それらより古いものの、立地に恵まれている本館としては、投入されている設備・技術の古さをどう補い、展示するかが問われている。「大正」時代の「台東区」に絞っている点が他館との違いかもしれないが、「江戸」「明治」「昭和」に比べ「大正の下町」というイメージがそもそも捉えにくいので、そこをどう常設や企画展示の形で表現、実演などの形で体現していくか、技術的な進歩も取り入れて、もう少し全体的に工夫がほしい。

立地条件が良いので、玄関前で呼び込みを行うと入館者増に繋がると思う。

A E Dの動作訓練を実施しているとの説明があり安心した。

特別展の開催への新たなチャレンジは、大きく評価すべきポイントである。その結果、入館者数も伸びを見せており、努力された結果が明確に実績に反映されていると言える。しかしながら立地その他の条件により、他の施設に比べて露出度が高い施設であるため、求める評価基準も相対的に高くなる。「もう一度行きたい台東区の文化施設」として、展示の変化のアピールを工夫されればSの評価となると考える。

(2) 施設の維持管理

委員会の評価

A

(【参考】区の評価：A)

委員のコメント

良い点

入館者も多く、古い建物にもかかわらず、清掃や衛生管理が適切に行われていた。

改善すべき点

特別展で、SKDの紹介コーナーでは衣装が展示予定であったが、カビ抜きに手間取っているということだった。舞台衣装の保存の難しさもあるが、保存スペースの環境や点検の仕方についても検討が必要と感じた。

(3) 利用者の満足度

委員会の評価

A

(【参考】区の評価：S)

委員のコメント

良い点

昔の道具や遊具の扱いに精通している地元の高齢者が中心となり、ボランティアスタッフとして、遊具などの点検、修繕をしているなど、協力関係ができています。博物館との距離を縮めるとともに、地元住民の自己実現の場となっている点も評価できる。

今回の特別展は、ノスタルジックであり素晴らしいと思った。

懐かしさを楽しめる「年配者への訴求」のみならず、ベーゴマ等の遊びをベテランボランティアによって実際に遊ぶことができるため、平成生まれの子供たちにとっても楽しめる施設となっている。

様々なイベントも実施されており、国内観光客のみならず、訪日外国人観光客にとっても、京都、奈良とは違った日本文化に触れることができ、エンターテインメント性が高いと思われる。

常設展にも入館者を楽しませる工夫があり、下町文化を体験できた。

改善すべき点

年間パスポートの購入者が少なく、リピーターが少ない。アンケートの回収率の低さからも、改善に向けた取り組みの必要性を意識しているのか疑わしい。アンケートの作り方、置き方なども工夫して、幅広く意見を集められるような体制を作ってほしい。

再度、来館したくなる工夫をしてもらいたい。また、今回の特別展は評価できるものだったが、実際に台東区民が訪問したくなる工夫については、現状の告知に加えて、さらなる工夫が必要だと思う。展示のテーマが「下町風俗」であるため、上野の山の文化施設群に比べて、変化のつけ方が難しいところはあるが、いつも何かをやっていると思わせる演出も必要だと思う。

その他

立地が良いので、何気なく立ち寄る人が多いのかもしれない。それも博物館としての一つの役割だが、現状に甘んずることなく、リピーターを増やせるような、利用者満足度の上がる体制作りをしてほしい。また、紙芝居など比較的高齢者志向の企画が多いとのことだが、次世代の人たちが興味を示すような仕組み作りも必要ではないかと考える。

技術のある地元住民の長年の好意による維持管理は、反面、持続的とは言えないので、次世代の育成や、こうした体制が持続可能になるような仕組み作りも必要となる。遊具の修理の仕方そのものをワークショップにするなど、次を見据えた対応をお願いしたい。

スーパーマーケット等でよく実施されている「お客様の声」ボードを設置して、お客様の感想を広く開示する方法も試してみる価値はあるかも知れない。スタッフ側には評価されるという大きな緊張感が伴うが、入館者の声を収集するだけでなく、指摘について担当者が前向きな回答を記入し開示する姿勢を見せることが、長期的な施設の価値の増大につながると考えている。

干したみかんの皮などの効能効果の解説を入れることにより、感動や共感が得られ、さらに興味を持ってもらえると思う。

特別休館日がすぐに分からないので、ホームページ上のトップページで分かるよう、休館日の日程を掲載してほしい。

(4) 収入支出

委員会の評価	A	(【参考】区の評価：S)
--------	---	--------------

委員のコメント

良い点

入館料収入が増加した点や、図録やグッズの売り上げが増となった点が評価できる。

予算、決算の状況においては、適正な予算執行に取り組まれており、指定管理者としての経理が適切になされている。

改善すべき点

図録やグッズについて、制作費がかかっているようだが、販売状況の検証がされているのかの確認と、売り場の印象がほとんど残らないので、場所やグッズの配置などの工夫が必要であると感じた。

2 総合評価

総合評価は、6 ページに示した基準に従い、「評価の観点」の結果に応じて評価を付した。

委員会の評価	妥当	(【参考】区の評価：良好)
--------	----	---------------

委員のコメント

これから東京オリンピック・パラリンピックまでの備えとして、本館は訪日外国人旅行者に対し、「何をお見せして、何を訴求するのか」について、改めて施設のコンセプトを明確にし、その上で、どんなPRの仕方が効果的なのか考える必要がある。もちろんテーマは「下町風俗」がメインとなることは間違いないが、見せ方、展示内容については、他の上野エリアの文化施設の中の位置付けを含めて、ゼロベースで検討すべき時期かも知れない。

企画展「我が家の処方箋・身近なものの意外な効き目」のアンケート結果は好評だった。また、特別展「娯楽の聖地・浅草」も魅力的な内容で、高い評価を得ていることと思う。これらの企画展示が入館者増に繋がっていると考える。

3 評価委員会から区への意見

委員のコメント

本館の魅力は、生活資料の現物を収集・展示していることで、その資料の幅は文書、絵画、写真、衣装、家具、小道具、遊具と多岐に及ぶ。これには、区民からの寄贈を受けたものもあり、資料に応じて多様な知識と技術が必要となる。そうしたことに対応できるだけの人材とスペースが確保されているのかが不安で、専門的知識や技術のある人を少し増やした方がいいのではないかという印象を持った。また、資料の保存や扱いに関する研修を受けるなど、スタッフの意識と技術の向上も、長期的な視点において課題に思われるので、区のサポートが必要だと感じた。

指定管理者も含めて、当事者が、江戸東京博物館などの同種の他館へ実際に行ってみたり、調べたりして、客観的に本館の目標とすべき所を自覚する必要があるのではないかと感じた。

本館への来館者誘導のための経路指示看板、標識等、訪日外国人旅行者への対応含めたさらなる充実をご検討頂きたい。

利用者のため、下町風俗資料館付設展示場（旧吉田屋酒店）にトイレを設置してほしい。

小中学生の社会科見学に利用すると良いと思った。小学4年生は、授業で「浅草の秘密」を勉強している。4年生なら展示、遊び、紙芝居など十分に楽しめると思った。

特別展のチラシは、浅草文化観光センターにも置いてほしい。

施設名称	〔4〕 東京都台東区立下町風俗資料館					
指定管理者の名称	公益財団法人台東区芸術文化財団	指定期間	H27.4.1 ~ H32.3.31			
1. 指定管理者の概要						
(1)業務内容	芸術文化、区民文化、スポーツ文化に関する事業の実施 芸術・文化・スポーツ施設の管理運営					
(2)類似施設の管理実績	文化施設 5 箇所					
(3)経営状況	27年度決算 歳入 617,374,153円 歳出 547,768,187円 収支差額 69,605,966円					
2. 施設の概要						
(1)所在地	台東区上野公園 2 - 1					
(2)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。					
(3)利用者	区民ほか					
(4)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）					
(5)規模	延べ床面積1,071.16㎡ RC造 地上3階地下1階建 搭屋 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、エレベータ機械室等					
(6)人員体制	14名 常勤固有職員（1）派遣職員（1）再任用（2）再雇用（1） 研究員（1）専門員（2）特例嘱託員（6）					
3. 事業（サービス提供）の概要						
(1)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。					
(2)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、神仏具錆、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、江戸凧制作）					
4. 予算決算の推移						
		23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
予算	委託料	18,814,000	17,251,000	16,350,000	17,145,000	17,629,000
	利用料金収入	0	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0	0
	管理経費	18,814,000	17,251,000	16,350,000	17,145,000	17,629,000
決算	委託料	16,920,682	15,845,405	15,409,427	16,524,927	16,180,830
	利用料金収入	0	0	0	0	0
	その他収入	0	0	0	0	0
	管理経費	16,920,682	15,845,405	15,409,427	16,524,927	16,180,830
	収支	0	0	0	0	0
5. 施設の稼働状況等（活動指標）						
指標名称	単位	24年度	25年度	26年度	27年度	
開館日数	日	302	304	265	306	
6. 成果指標						
指標名称	単位	目標値 (29年度)	25年度	26年度	27年度	
入館者数	人	63,000	55,332	53,757	66,420	

7. 平成27年度評価結果に対する現在までの取組み

多くの来館者を集める春から秋にかけての開館時間延長をはじめ、年間パスポートの発行や半券割引サービスの開始など、来館者サービスの向上を図った。また、上野地区内の文化施設連携事業「上野地区文化施設共通入場券（UENO WELCOME PASSPORT）」にも参加し、入館者増への取組みを積極的に行った。

8. 評価項目
 3：協定等の水準を上回っている。
 2：協定等の水準どおりである。
 1：おおむね協定等の水準だが課題がある。
 0：協定等の水準を下回っている。
 -：評価対象外項目。

評価の観点	評価項目			
(1)事業の運営 平均 [2.2]	(a)施設の目的達成	[2]	(f)開館時間等の遵守	[3]
	(b)サービス水準	[2]	(g)自主事業の成果	[3]
	(c)職員配置	[2]	(h)個人情報保護	[2]
	(d)職員研修	[2]	(i)緊急時対応	[2]
	(e)案内・接遇	[2]	(j)警備・防犯体制	[2]
(2)施設の維持管理 平均 [2.0]	(a)建物保守・設備機器点検	[2]	(e)危険箇所等の確認	[2]
	(b)備品の管理	[2]	(f)管理記録の作成・保存	[2]
	(c)清掃・衛生管理	[2]	(g)業務委託の事前承認	[2]
	(d)施設の修繕	[2]	(h)省エネ・省資源・環境配慮	[2]
(3)利用者の満足度 平均 [2.6]	(a)利用者・第三者機関の評価	[2]	(d)利用しやすい環境整備	[3]
	(b)苦情・要望への対応と報告	[2]	(e)関係団体・地域との関わり	[3]
	(c)利用者数等の目標達成	[3]		
(4)収入支出 平均 [2.3]	(a)適正な予算執行	[2]	(c)収支計画の達成	[3]
	(b)管理経費の効率化	[2]	(d)利用料等の徴収・管理	[2]

9. 評価
 S（水準以上）：協定等の水準を満たし、一部に水準を上回る内容がある。
 A（適正）：協定等の水準を満たす管理が行われている。
 B（一部課題あり）：協定等の水準を満たしているが、一部に課題がある。
 C（課題あり）：協定等の水準を満たしているが、課題が複数ある。
 D（水準未滿）：協定等の水準を満たしていない。

評価の観点	評価	説明
(1)事業の運営	S	来館者の利便性を考慮した開館時間の延長に加え、戦後70年をテーマに実際に使用された生活道具など多岐にわたる資料を展示した企画展は好評を博し、入館者の増に繋がった。
(2)施設の維持管理	A	備品及び物品の管理は適切になされており、施設の修繕についてもその都度区に連絡が入っている。
(3)利用者の満足度	S	春から秋にかけての開館時間の延長など、来館者の利用しやすい環境の整備の努めた。さらには上野地区内の文化施設連携事業へ参加し、地域との関わりを深めた。
(4)収入支出	S	効率的な管理運営に努めながら、入館者数増への取組みに成功している。

10. 総合評価 良好 妥当 要努力 要改善 不適

良好	時宜にかなった魅力的な展示を行う等の内容的な取り組み、開館時間の延長など、利便の向上に積極的に努めた結果、大幅な入館者増に繋がった。
-----------	--

11. 平成28年度評価結果に対する今後の対応

引き続き、上野地区内の文化施設連携事業「上野地区文化施設共通入場券（UENO WELCOME PASSPORT）」に参加し、国立西洋美術館の世界遺産登録で気運の高まる上野公園内施設との連携を深めていくとともに、2020年の東京オリンピックに向け、今後も来館者サービスの向上、下町文化を伝える魅力ある企画展示のPRを行っていく。