

令和4年度指定管理者モニタリング評価シート

| | |
|-------|----------------------|
| 施設名 | 安曇野高橋節郎記念美術館 |
| 指定管理者 | 公益財団法人安曇野文化財団 |
| 指定期間 | 令和1年度 から 令和5年度 (5年間) |
| 募集形態 | 非公募 |
| 施設所管課 | 教育部 文化課 |

| 評価の基準 | |
|-------|--------------------------------------|
| S | チェック項目をすべて満たしており、かつ、市が期待する水準を上回っている。 |
| A | チェック項目をすべて満たしており適切であると評価できる。 |
| B | チェック項目の一部しか満たしておらず改善が求められる。 |
| C | チェック項目を一つも満たしておらず改善が求められる。 |
| — | 施設の性格上評価が不要であるもの。 |

| 評価項目 | チェック項目 | 評価* | | 課題・要改善事項* | | |
|---------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| | | 指定管理者 | 市 | 指定管理者 | 市 | |
| I 総則 | 1 施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を従事者が理解し、利用者に周知しているか | ・従事者が、施設の設置目的や施設運営上の基本方針を理解しているか | A | A | | |
| | 2 施設の管理運営を通して、設置目的を達成できているか | ・提供しているサービスは、施設の設置目的に対応しているか ・設置目的に照らし、利用者が公平・公正に利用できているか | A | A | | |
| | 3 責任者を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か | ・効率性を重視した従事者の配置を行っているか ・各従事者は、他の従事者の業務状況等を適切に把握しているか ・募集要項、協定又は事業計画書等における従事者体制と実際の体制に相違がないか | A | B (A) | | 従業員の減少があった。適正で効率的な人員配置となることを期待する。 |
| | 4 従業員の労務管理は適切か | ・法定3帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が整備されているか。また、労働条件を書面で明示しているか。 ・最低賃金以上を支払っているか。また、時間外勤務の割増率(時間外25%以上、休日35%以上)を守っているか。 | A | A | | |
| | 5 利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接遇態度は適切か | ・名札を着用する等利用者から従事者であると分かるようになっているか ・従事者の服装は適切か ・電話の対応は丁寧で適切か ・挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧であるか | A (S) | A | 職員全員で丁寧な接遇を行っているが、新型コロナウイルス感染症の影響により、対話などコロナ禍前の接遇ができないことがある。 | 良好な状態である。 |
| | 6 募集要項・仕様書に定められたとおり開館しているか | ・募集要項、協定又は事業計画書等に定められたとおりに開館しているか | A | A | | |
| II 利用者満足 | 1 利用者満足度調査(利用者アンケート) | ・利用者満足度調査(利用者アンケート)を実施しているか ・利用者満足度調査(利用者アンケート)の結果をまとめて全従業員が情報を共有しているか ・利用者満足度調査(利用者アンケート)の結果をふまえて、指定管理業務の改善を行っているか | A | A | | |
| III 危機管理 | 1 危機管理マニュアルが作成され、実効性が確保されているか | ・危機管理マニュアルが作成されているか ・従事者全員が危機管理マニュアルを理解しているか ・危機管理マニュアルに従った訓練が実施されているか | A (B) | A (B) | 危機管理マニュアルを整備し地震等も含めた訓練も実施した。 | 良好な状態である。 |
| | 2 地震の際の対応マニュアルが作成され、実効性が確保されているか | ・地震の際の対応マニュアルが作成されているか ・従事者全員が地震対応マニュアルを理解しているか ・地震対応マニュアルに従った訓練が実施されているか | A | A | | |
| | 3 災害時の連絡体制 | ・地域や関連機関等との連携体制を整備しているか | A | A | | |
| | 4 感染症対策を講じているか | ・新型コロナウイルス感染症などの感染症対策を行っているか | A (S) | A | 自動検温器等を早期に完備するなど迅速な対策ができていた。現在は、前回(R1)の対策が一般的な感染症対策とされている。対策は、継続して行っている。 | 検温やアルコール消毒設置など基本的な感染症対策ができています。 |
| IV 施設・設備の維持管理 | 1 建物・設備及び外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能が保持されているか | ・目に見える損傷がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれているか。また、避難経路に障害物は置かれていないか。 ・発見された不具合は迅速かつ適切に処理されているか ・建物、設備の保守点検に関して募集要項、協定又は事業計画書のとおり管理が行われているか。 | A (B) | A | 保守点検の結果や建物の損傷については都度市に報告している。ホームセンター等で資材が調達できる程度の不具合は可能な限り職員が対応している。 | 指定管理者のリスク分担の範囲の事案は対応できている。委託者のリスク分担の案件については、適切に報告ができています。 |
| | 2 備品が適切に管理されているか | ・市の備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成しているか ・備品がすべて揃っているか ・備品に損傷がなく、良好な状態を保っているか | A | A (B) | 備品については、現物確認のうえ市と財団を区別した備品台帳を整備している。 | 備品について、市の備品と指定管理者の備品が区別されていて良好な状態である。 |
| | 3 利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか | ・清掃業務に関し、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか ・目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されているか ・消耗品の補充が適切に行われているか ・清掃道具の不具合は直ちに処理し、常に適切な状態が保たれているか | A | A | | |
| | 4 安全で安心感ある環境を確保しているか | ・警備業務に関し、募集要項、協定又は事業計画書のとおり業務が実施されているか ・鍵の管理方法が明確になっているか ・日常、館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するよう務めているか | A | A | | 防犯に十分留意し、勤務人数が少ない日などは特に注意すること。 |
| | 5 ゴミ減量等への取組は適切か | ・ゴミの発生抑制に取り組んでいるか ・再利用・再使用に取り組んでいるか | A | A | | |

| 評価項目 | | チェック項目 | 評価* | | 課題・要改善事項* | | |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| | | | 指定管理者 | 市 | 指定管理者 | 市 | |
| V 運営業務及びサービスの質の向上 | 6 | 浴室の管理運営に関して、法令の規定を遵守し、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか | — | — | | | |
| | 1 | 利用料金等の減免対応 | A | A | | | |
| | 2 | 利用者が利用しやすい受付案内をしているか | A | A | | | |
| | 3 | すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか | ・必要に応じてサービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物を作成しているか | A | A | | |
| | | | ・広報誌やPR誌を作成するなど積極的に広報・PR活動を実施しているか | | | | |
| | 4 | 個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか | ・施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されているか | A | A | | |
| | | | ・全従事者が一貫した認識を共有した上でサービスを提供しているか | | | | |
| | 5 | 個人情報の保護に対する体制が整っているか | ・個人情報取得の際には必要な範囲内で適切な手段で取得し、目的以外に使用していないか | A | A(B) | ・コロナ対策として、イベント等実施の際個人情報取得しているが、扱いについては都度または研修等で趣旨を説明し管理を徹底している。 ・顧客にも理解を頂いている。 | 良好な状態である。 |
| ・個人情報の取り扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されているか | | | | | | | |
| 6 | 事故防止のための体制の構築・取組を行っているか | ・事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備しているか | A(B) | A(B) | 過去の事故を事例とし、再発防止の研修を行った。 | 良好な状態である。 | |
| | | ・過去に発生した事故の内容や対応内容をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応策を行っているか | | | | | |
| 7 | 利用者の意見や苦情を把握できる環境を整備しているか | ・利用者が苦情や意見を述べやすいような窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか | A | A | | | |
| | | ・利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には内容を記録するなど、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされているか | | | | | |
| 8 | 施設活性化のための創造事業(自主的な事業)を適切に実施しているか | ・施設活性化のための創造事業に関して、募集要項、協定又は事業計画書のとおり実施されているか | A(S) | A | 市文化振興計画や市民のニーズをもとに創造的(展示・講座等)を実施できているが、新型コロナウイルス感染症により実施が困難な事業がある。来館者は増加傾向にあるが、さらに多くの方に利用してもらえるように工夫したい。 | コロナ禍の制約の中でも企画展や各種団体への参画等創造事業に取り組んでいるので良好な状態である。 | |
| | | ・定期的に施設活性化のための創造事業の見直しを実施し、利用者のニーズを反映しているか | | | | | |
| VI 地域との連携 | 1 | 地域や地域住民との交流・連携への取り組み | A | A | | 北穂高芸術展など地域住民との交流が顕著である。 | |
| | 2 | 市民を積極的に雇用しているか | A | A | | | |
| VII 収支状況 | 1 | 管理経費の執行状況 | ・適切な経理書類が作成されているか | A | A | | |
| | | | ・経理を担当する従事者を設置しているか | | | | |
| 2 | 指定管理者申請書で示した収支と実績は合致しているか | ・収支決算書に記載されている項目に関し、伝票が存在するか | A | A | | | |
| | | ・通帳や印鑑等が適切に管理されているか | | | | | |
| コメント* | 指定管理者 | 上記評価項目以外の事項で、特記事項(施設独自の工夫など)や改善すべき点について記載 | ・指定管理者申請書の収支計画と実績は大差ないか | A | A | | |
| | | | ・指定管理者申請書の収支計画と実績に差が出た場合に、その原因を把握して必要な対策をとっているか | | | | |
| 施設所管課 | 上記評価項目以外の事項で、特記事項(施設独自の工夫など)や改善すべき点について記載 | ・新たな取り組みとして、かねてより課題としていたSNSを利用した発信については一定程度対応が出来てきているが、発信頻度、内容の構成等まだ十分とはいえない。今後より力を入れていく。 | | | | | |
| | | ・当館は有料入館者の割合が40%以下で推移している。無料入館者の60%以上がイベント、貸館入場者となっており、この人々を如何に展示有料コーナーに来ていただくかが課題であると同時にイベント等を内容によっては有料開催とすることも検討する必要がある。 | | | | | |
| | | ・東京芸術大学との連携など好評を得ている事業は引き続き充実させ継続させる。 | | | | | |
| | | ・館での体験講座だけでなく、出前講座に積極的に取り組み、地域の生涯学習に貢献するとともに、高橋節郎を広く周知していく。また、出前の際には、美術館グッズを持参し、販売促進を図っていきたい。 | | | | | |
| | | ・企画展などの事業で特色を出すことができています。コロナ禍でSNSの活用が進んでいるので、さらに力を入れてください。 | | | | | |
| | | ・ワークショップなど体験ができる事業を行っています。 | | | | | |
| | | ・有料入館者が増加するよう、工夫してください。イベントの有料化については、費用対効果や受益者負担の観点から適切に行ってください。 | | | | | |
| | | ・収蔵作品のデータベース化を進めてください。 | | | | | |
| | | ・特別展に際し利用料金の変更をする場合がありますが、来場者の人数を増やす工夫などをして料金変更しなくてもいいようにできないか検討してください。 | | | | | |
| | | ・主屋や南の蔵の貸館について、利用率の向上に努めてください。 | | | | | |
| | | ・安曇野スタイル、安曇野アートライン協議会、安曇野市ミュージアム活性化事業実行委員会など、文化芸術に関する団体等との協働を推進してください。 | | | | | |

*コミュニティ施設については評価、課題・要改善事項の記入及びコメントの記入とも市のみ