

## 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	平成31年4月1日～令和6年3月31日
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に従事者が理解し、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	A		
	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客態度は適切か	・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	S	A	来館者に気持ちよく利用していただけるよう、職員全員が笑顔での明るい丁寧な受け答えを心がけている。電話も、同様に、丁寧に対応するよう努めている。	丁寧な対応をしている。
	6	募集要項・仕様書に定め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	B	B	館が1級河川に近い低地に立地しており、大雨による洪水に備えたマニュアルを整備することが課題である。	危機管理マニュアルの整備、訓練の実施をお願いします。
	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	館のマニュアル「災害発生時の対応の流れ」を作成し、職員に周知している。火災訓練で、地震発生時などの火災に備えた通報・避難誘導・消火の訓練を行っている。	
	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		北穂高地区と連携・協力した文化祭等を実施している。
	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	S	A	感染防止のため、考えられる限りの対策を実施している。	ガイドラインに則した対策を講じている。
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。	B	A	エントランス部分のコンクリートの破損、本館入口ドアや廊下の天井部分からの雨漏りなど、老朽化による損傷が目立つようになってきた。部分修繕では対応できない状態がある。	施設面については、令和2年度に施設の長寿命化計画を作成し、これに基づいた修繕を計画的に行っていく。経年劣化が進む中、小破修理など、可能な範囲内で対応いただいている。
	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	B	備品台帳を整備し管理している。	収蔵品データベースの整備をお願いします。
	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	・清掃業務に関して、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	日常清掃に加えて、職員による日々の細かな対応や、「友の会」に協力いただくボランティア活動により、利用者気持ちよく利用していただけるよう努めている。	駐車場周辺の除草も適宜お願いします。
	4	安全で安心感ある環境を確保しているか	・警備業務に関して、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		
	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	ミスプリントのないよう注意しているが、誤って出た場合などは、裏紙のコピー利用やメモ用紙への再利用をしている。	
	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	・浴室の衛生管理業務に関して、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 ・塩素濃度等の測定を適切に行っているか ・レジオネラ菌等への対策適切に行っているか	—	—		

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	1 利用料金等の減免対応	・減免内容は適切か	A	A	
	2 利用者が利用しやすい受付案内をしているか	・受付窓口が明確になっていて、利用者に不便をかけていないか ・必要に応じて電話やホームページ、各種資料等により利用者からの問い合わせに対応できるか	A	A	利用者が戸惑うことのないよう、職員の側から声をかけるように努めている。
	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 ・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 ・必要に応じて見学などの希望に対応しているか	A	A	入口や受付に、わかりやすい掲示を出すように心がけるとともに、館のホームページの更新、市の広報誌への掲載をこまめに行うよう努めている。
	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 ・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 ・従事者の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等を適時見直しているか	A	A	
	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 ・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 ・個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じているか ・必要に応じて、個人情報の取り扱いについての研修を実施しているか	A	B	個人情報の取り扱いについては美術館内で問題となる事例を共有し、注意喚起している。  個人情報の取り扱いについての研修の実施をお願いします。
	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 ・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 ・事故防止策の研修を実施しているか	B	B	過去の事故を教訓にした再発防止策には、日常的に注意を払っているが、改めて徹底していく必要がある。  事故防止策の研修の実施をお願いします。
	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 ・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 ・利用者からの苦情や意見に対して行った改善点を公表しているか	A	A	利用者アンケートで、苦情や意見を収集するように努めるとともに、直接利用者から意見を聴く機会には、職員全員で話し合い、改善点を実施するよう努めている。  利用者アンケートの設置場所に工夫をお願いします。
	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 ・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	S	A	常設展に加え、節郎芸術を様々な角度から紹介する特別展を開催。利用者ニーズに応える講座やイベントを実施。  独自の特別展実施など、施設運営に専門性を活かした事業を展開しているが、利用者の増加に結び付いていない。
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	・必要に応じて地域住民、区、公民館等と情報交換等を行うなど地域の意見や要望を尊重しているか ・近隣の他施設と連携し、情報交換を行っているか	A	A	地域の区・公民館等で組織する実行委員会による芸術祭を年1回開催するなど地域交流に努めている。
	2 市民を積極的に雇用しているか	・施設の従事者として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 ・経理を担当する従事者を設置しているか ・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 ・通帳や印鑑等が適切に管理されているか ・経理書類の作成にあたっては税理士等の専門家の指導・助言を受けているか	A	A	
	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	・指定管理者申請書の収支計画と実績は大差ないか ・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	A	A	
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	2019年度は、指定管理移行一年目で、削減した予算での運営でありながら、職員の努力により、施設環境の維持管理を市直営時と同程度に保てたと考える。また、展覧会においても、常設展3回、特別展1回、共催展3回と、市直営時と同程度開催できた。ただ、入館者数については、エアコン改修工事のため、冬期間2か月完全休館としたこともあり、総入館者数9,701人、前年度比75.5%と落ち込んだ。今後は、従来の事業に加えて、新しい取り組みに力を入れていく必要がある。その第一歩として、2019年度は、インバウンド誘致に向け、作品鑑賞と「かんたん沈金講座」の体験を組み込んだテストツアーを行い、手ごたえを得た。今後は、インバウンド誘致や、SNSでの情報発信などに取り組んでいく。安曇野市文化振興に寄与していきたい。			
	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	・コロナ禍の中での来館者サービスとしてWEBを介して動画配信をするなど、積極的な発信を行っている。 ・感染が疑われる県外からの団体利用があった際は、所管課へ連絡の上、急遽臨時休館し、消毒・保健所への連絡など適切に対応いただいた。また、患者が陰性であることが判明した後は速やかに開館することができた。 ・東京藝術大学や北穂高地区との連携など、直営で運営してきた事業を引き継ぎ、信頼関係を築いて事業を実施している。 ・体験講座の出前実施など、積極的な利用者サービスを行っている。			

\*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