

施設名：台東区立下町風俗資料館

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	台東区立下町風俗資料館及び付設展示場（旧吉田屋酒店）		
所在地	（下町）台東区上野公園 2-1 （付設）台東区上野桜木 2-10-6		
HPアドレス	<a href="https://www.taitogeibun.net/shitamachi/">https://www.taitogeibun.net/shitamachi/</a>		
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	台東区下谷 1-2-11		
施設責任者	館長 田中 充	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～令和7年3月31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	<a href="https://www.keieisoken.co.jp/">https://www.keieisoken.co.jp/</a>		
評価担当者	葛岡 陽子	訪問調査日	2023年10月25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	301
-----------	---	-----	-----

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

- ①台東区を中心とした下町の歴史、風俗等に関する資料を収集・保存し及び展示して、下町文化の育成等に寄与する。
- ②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。

### ■目指す施設像を記載して下さい

台東区を中心とする下町地域とそこに暮らす人々に関わる資料を収集、保管、公開し、下町の文化を後世に伝えてゆくことをコンセプトに、明治から昭和30年代頃までの下町の暮らしを中心とした歴史や文化を広く発信する。  
また、非常時には帰宅困難者一時滞在施設としての責任を担える施設でありたい。

### ■前年度から改善した点を記載して下さい

今年度はリニューアル工事中で休館のため、3年度と4年度を比較する。新型コロナウイルスが落ち着いてきたこともあり、9月から伝統工芸の実演を再開し、10月から再現展示室の立入りを解禁し番台や昭和30年代住宅に入れるようになったのが利用者から好評であった。また、12月から玩具の体験コーナーを設置した。  
なお、受付に非接触型の体温計を設置した。

### ■管理運営全般で、アピールポイントを記載して下さい

昔の下町の良さについて資料を見るだけでなく、来館者が再現展示の中に入って直に触れられることや、玩具を通して昔の遊びを楽しめるような施設である。

### ■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

リニューアルに向けて、いろいろと課題はあるがより良い館運営を目指して努力していく。  
旧吉田屋酒店は、外国人向けのキャプション・解説の充実を図る。

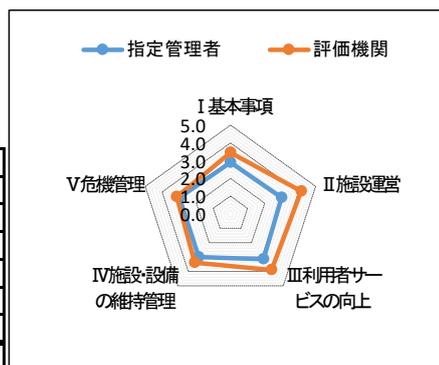
## 第三者評価機関の総評

第三者評価機関総合評価	S
合計点	361

【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	2.9	3.5	58	69
II 施設運営	3.0	4.2	60	83
III 利用者サービスの向上	3.2	3.9	63	78
IV 施設・設備の維持管理	3.0	3.4	60	68
V 危機管理	3.0	3.2	60	63
平均／合計	3.0	3.6	301	361



### 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。

昭和55年に庶民の歴史である下町の文化を後世に伝えていくために区民はもちろん、多くの方の協力のもと台東区立下町風俗資料館（以下施設という）は開館しました。施設の老朽化に伴い令和5年4月から休館に入り令和7年3月にリニューアルオープンする予定です。（付設展示場旧吉田屋酒店は、通常開館）そのため本評価については、旧吉田屋酒店を訪問調査し、台東区芸術文化財団（以下財団という）において台東区立下町風俗資料館の休館前の管理運営について資料確認及びヒアリングを行いました。

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。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を交換したり、区の要請に応じてイベントに出店したり、ともに協力して文化振興に取り組んでいる点が高く評価できます。

台東区教育委員会と連携しキャンパスプランニング事業への協力や、区の施設へのアウトリーチ活動を実施し、区民の学びをサポートしています。伝統工芸の制作実演や作品展示を台東区伝統工芸振興会・台東区伝統文化振興会と連携しています。また旧吉田屋酒店は上野桜木町会の町会行事会場としても利用される等、地域との連携が密であり、台東区に息づく下町文化の継承や地域活性化に寄与しており高く評価できます。ハンズオン展示の先駆けとして、下町の暮らしの再現と体験の質を向上させて来ました。特別展は、子どもから大人まで興味をもってもらうテーマ設定や展示の仕方を創意工夫しています。また地元で長くお住まいの運営協力員4名を中心に地域の方から下町の昔の暮らしや遊びについて、参考意見を収集している点も高く評価でき、区民とともに育んでいる施設ともいえるでしょう。

ホームページはGoogle翻訳機能があり多言語化されています。他に英語版のページも作成しています。広報紙は財団が作成する「文化施設さんぽ」「イベントガイド」に他施設とともに集約しつつ各種SNSや台東区制作番組（CATV）と協力しYouTubeも配信しています。

旧吉田屋酒店は、施設内外ともに高いレベルで清掃が行き届いていました。業者による植栽の手入れは、年1回のため、職員が日常の維持管理の中で植栽の剪定も実施し美観を保ち且つ経費の削減に努めています。ハンズオン展示のため、展示品が破損することもあります。類似品への交換や、昔ながらの修理手法も展示の一部と考え補修を見せる展示等、その状況に合わせ様々な工夫して対応しています。

旧吉田屋酒店の施設内にある消火栓は、近隣の消火活動にも利用可能となっています。消火訓練は、上野消防署谷中出張所、隣接するふたつの町会と合同で実施し、相互に地域防災への意識高く取り組んでいます。

### 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異動がある点が業務習熟や改善の観点で課題です。
- 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。
- 下町風俗資料館はリニューアルに向けて、展示キャプションの英語表記もすすめる計画です。旧吉田屋酒店の展示についても同様の対応がすすむと良いでしょう。
- 10万点に及ぶ所蔵品は、ハンズオン展示のため、破損したら類似品を出すという特殊な管理をしてきたため、これまで所蔵品台帳による管理を行って来ませんでした。（一部寄贈者ごとの台帳あり）しかし、時代の変遷とともに代わりの品物がない日用品も出ています。現在データベース管理システムを利用し、順次記録しています。これまでの展示方法の良さを継承しつつ、所蔵品管理がすすむように一定のルールの取り決め等、施設の独自性が良いでしょう。
- 感染症対策や災害時も含め、財団と連携したBCP（事業継続計画）作成をお勧めします。
- 現在個人情報の記載があるデータには学芸員の4名のみしかアクセス権がありません。但し、4名は同一パスワードのため、各自に付与することが望ましいでしょう。

大項目の総評					
<b>I 基本事項</b>	A	2.9	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	3.0	A	3.3	
③公正平等な利用	A	3.0	A	3.3	
④組織体制／自治体との協働	A	3.0	S	4.0	
⑤実績／経理	B	2.5	A	3.0	
【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。 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。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。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を交換しています。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」に情報提供等で連携したり、区が参加するイベントへの出店にも適宜協力したりともに文化振興に取組んでいます。当施設は観光の一環として訪問する方も多く、区のすすめる観光振興にも寄与しています。					
<b>II 施設運営</b>	A	3.0	S	4.2	【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施設運営業務	A	3.0	S	3.8	
②地域・関係団体・区民等との連携	A	3.0	SS	5.0	
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	3.0	S	4.3	
⑤施設効用の発揮／各種感染症対応	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。 月例ミーティングを実施し、旧吉田屋酒店も月に1回本部連絡日があり適切に情報共有しています。台東区教育委員会と連携しキャンパスプランニング事業に協力しています。中央図書館や橋場老人福祉館・老人福祉センター等にも講座のアウトリーチを実施しています。伝統工芸の制作実演や作品展示を台東区伝統工芸振興会・台東伝統文化振興会と連携しています。また旧吉田屋酒店は上野桜木町会の町会行事会場としても利用される等、地域との連携が密であり、台東区に息づく下町文化の継承や活性化に寄与しており高く評価できます。ハンズオン展示の先駆けとして、下町の暮らしの再現と体験の質を向上させて来ました。特別展は、子どもから大人まで興味をもってもらうテーマ設定やご意見を記載するコーナーの設置等、創意工夫しています。					
<b>III 利用者サービスの向上</b>	A	3.2	S	3.9	【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	A	3.5	
②利用者サービスの向上	S	4.0	S	4.3	
③広報活動	A	3.3	S	4.3	
④利用者の声の把握／苦情対応	B	2.5	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。 特別展や企画展の内容及び解説をYouTubeで配信しています。特別展や企画展の展示には実物展示に加え古い写真と現在の写真を組み合わせる等、多くの創意工夫が見られ他施設の参考になります。ホームページはGoogle翻訳機能があり多言語化されています。他に英語版のページも作成しています。書面の利用案内は5カ国語対応です。広報紙は財団が作成する「文化施設さんぽ」「イベントガイド」に他施設とともに集約しています。各種SNSや台東区制作番組（CATV）と協力しYouTubeも配信しています。学術的研究者ではなく、地元にも長くお住まいの運営協力員4名を中心に地域の方から下町の昔の暮らしや遊びについて、また展示の仕方についても参考意見を収集している点が高く評価できます。					
<b>IV 施設・設備の維持管理</b>	A	3.0	A	3.4	【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	3.0	A	3.5	
④施設の利用／省エネ対策	A	3.0	A	3.5	
⑤施設特徴に即した維持管理	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十分満たしています。 旧吉田屋酒店は、施設内外ともに高いレベルで清掃が行き届いていました。業者による植栽の手入れは、年1回のため、職員が日常の維持管理の中で植栽の剪定も実施し美観を保ち且つ経費の縮減に努めています。秋の落ち葉の清掃についても敷地外の清掃も実施し、近隣の美化にも配慮しています。ハンズオン展示のため、展示品が破損することもあります。類似品への交換や、昔ながらの修理手法も展示の一部と考え補修を見せる展示等、その状況に合わせ様々に工夫して対応しています。実際に手にしてもらったり、靴を脱いで上がってもらったり、体験しやすいように利用の仕方の説明を各所に行ってきました。					
<b>V 危機管理</b>	A	3.0	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	3.3	
②緊急時に備えた準備	A	3.0	A	3.5	
③危機管理対策	A	3.0	A	3.0	
④危機管理対応	A	3.0	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。 旧吉田屋酒店の施設内にある消火栓は、近隣の消火活動にも利用可能となっています。消火訓練は、上野消防署谷中出張所、隣接するふたつの町会と合同で実施し、相互に地域防災への意識高く取組んでいます。また職員が1名体制ということもあり、近隣商店や町内会と日頃から連携を深め、ともに地域の防犯にも配慮しています。AED操作を含む救命救急研修を職員全員受講しています。台東区地域防災計画に基づき、帰宅困難者支援施設を開設するために区が策定した「台東区徒歩帰宅支援候補施設運営マニュアル」に基づき、帰宅困難者支援候補施設として準備しています。					

評価シート

I 基本事項

		指定管理者	評価機関		
<b>1 基本方針・事業計画や事業報告の周知</b>					
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	3.0	4	3.8
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	
<b>2 法令遵守</b>					
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	3.0	4	3.3
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	
<b>3 公正平等な利用</b>					
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	3.0	3	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	3		3	
④	事業の対象者は、年齢や性別等偏りがないですか	3		4	
<b>4 組織体制／自治体との協働</b>					
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	3.0	4	4.0
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	
<b>5 実績／経理</b>					
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	2	2.5	3	3.0
②	収支予算と決算に大幅な乖離はありませんか	2		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		3	
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	
合計／平均		58	2.9	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 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	
<b>1 基本方針・事業計画や事業報告の周知</b>	
	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。 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。 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。
<b>2 法令遵守</b>	
	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。
<b>3 公正平等な利用</b>	
	④リニューアル前最後の特別展は、「明治・大正・昭和の子供たち」とし、子供から大人まで興味関心がもてる展示を展開しました。ハンズオン展示を基本とし、子どもから大人まであらゆる年代の興味関心を捉えた体験型展示になっています。子ども用の利用案内も作成しています。様々な年代を対象にした事業を実施しています。
<b>4 組織体制／自治体との協働</b>	
	①②休館前は施設現場には館長を配し、学芸員4名 職員12名 で管理運営しています。財団本部の経営係・事業係・経営推進係と連携しています。旧吉田屋酒店は職員1名体制とし、緊急事態には財団職員が応援する体制です。 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もともに意見を交換しています。 ④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」に情報提供等で連携しています。区が参加するイベントへの出店にも適宜協力しています。当施設は観光の一環として訪問する方も多く、区のすすめる観光振興にも寄与しています。
<b>5 実績／経理</b>	
①②新型コロナウイルスの影響で緊急事態宣言に伴う臨時休館や、コロナが落ち着いてきたことによる来館者の増など、予測することができなかった。	①②2020年度と2022年度の入館者数は計画と実績に乖離がありますが、新型コロナウイルス感染症流行の状況に伴う結果であり、一般的に計画立案時に予測が難しい状況といえるため評価3とします。
【追記】	【追記】

## II 施設運営

		指定管理者	評価機関		
<b>1 施設運營業務</b>					
①	主な業務マニュアルが作成・活用されていますか	3	3.0	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	3		4	
④	業務日誌が記載されていますか	3		3	
<b>2 地域・関係団体・区民等との連携</b>					
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	3.0	5	5.0
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	3		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	3		5	
<b>3 人員体制／研修</b>					
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	
<b>4 事業運営</b>					
①	事業は、施設の設置目的に合致した内容ですか	3	3.0	4	4.3
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	3		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		5	
<b>5 施設効用の発揮／各種感染症対応</b>					
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	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	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		60	3.0	83	4.2
【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	
<b>1 施設運營業務</b>	
	①館内巡回マニュアル・キャッシュレス決済マニュアル 締め当番マニュアルがあり、日々活用されています。 ②旧吉田屋酒店は、原則一人勤務ですが、月に5～6日2名 勤務の日を設け、情報や課題の共有を行っています。 ③月例ミーティングを実施しています。旧吉田屋酒店でも 月に1回本部連絡日があり、適切に情報共有しています。
<b>2 地域・関係団体・区民等との連携</b>	
	①令和4年度には橋場老人福祉館と老人福祉センターに出 前講座を実施しています。台東区学校教育ビジョンの目標 である、教育委員会と連携しキャンパスプランニング事業 の一環として区内小学校5校395名の児童が、施設訪問しま した。中央図書館にも講座のアウトリーチを実施していま す。②③伝統工芸の制作実演と作品展示を台東区伝統工芸 振興会・台東伝統文化振興会と協力して実施しています。 旧吉田屋酒店は、上野桜木町会の会議会場や盆踊り等の町 会行事会場としても利用されています。東京都ヘブナー ティスト事業に会場提供で協力しています。 ④追記に記載
<b>3 人員体制／研修</b>	
	①学芸員4名（民俗1・歴史1・美術2名）を配置していま す。内1名は10年以上継続的に配置され、施設の成り立ち や資料についてよく把握し、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。、
<b>4 事業運営</b>	
	①条例の設置目的をよく理解し、下町の文化や風俗を芸術 や地理、スポーツ等、様々な視点から興味をもってもらえ るように創意工夫し事業を立案しています。 ②区からの地域イベント等（例：上野恩賜公園開園150年 イベント）出店依頼に対応しています。 ③特別展では、展示内でご意見や思い出を記載してもら う参加型のコーナーを設け、より展示の理解を深めるユニ ークな取組みを実施しました。 ④追記に記載
<b>5 施設効用の発揮／各種感染症対応</b>	
	①②街頭紙芝居の実演や、浮世絵の彫師の方の協力を得る 等、今に生きる文化の継承者の方に協力を得ている点が高 く評価できます。庶民の文化の継承という難しい課題を台 東区内外の多くの方からの寄贈品により構成しています。 実際お茶碗を手にとり、もしも破損したら次を出すという ユニークな展示手法により、下町の暮らしをより実感して もらうように公開している点も他施設の参考になります。 ③展示の特徴であるハンズオン展示の規制をガイドライン を踏まえてパネル展示に切り替える等、適切に対応してき ました。
<b>【追記】</b> 2④上野の山文化ゾーン連絡協議会に所属し、上野の山文化ゾーンフェスティバルへの参加協力等、台東区の上野の 山を芸術・文化の拠点として発展させることに尽力しています。東京都歴史文化財団が中心となって運営している都 内美術館等で利用できるぐるっとパス券利用施設にも参加しています。休館中の事業を地域の工房等で実施してい る点は高く評価できます。 4④当施設は、実際に展示品に触れたり、利用したりすることができることが特徴です。ハンズオン展示施設のさき がけとして他施設の参考になる取組みを開館から継続してきました。	

### Ⅲ 利用者サービスの向上

		指定管理者	評価機関			
<b>1 接遇対応</b>						
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	3.5	
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		4		
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		
<b>2 利用者サービスの向上</b>						
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	4	4.0	4	4.3	
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）	4		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	4		4		
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		
<b>3 広報活動</b>						
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	3.3	5	4.3	
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		4		
<b>4 利用者の声の把握／苦情対応</b>						
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	2.5	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	2		3		
③	専門家や研究者からのご意見も収集していますか	2		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		
<b>5 利用拡大</b>						
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	3	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		5		
		合計／平均	63	3.2	78	3.9
【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	
<b>1 接遇対応</b>	
	<p>①旧吉田屋酒店では、施設の雰囲気 matches するよう職員は半纏を着用しています。来館者には、笑顔で積極的に声かけをしています。下町風俗資料館は、休館中のため、アンケートを実施していません。</p> <p>②旧吉田屋酒店では、施設設置の経緯や施設内の展示品について、利用者の要望に配慮しながら説明をしています。利用者からは、道案内のニーズが高く適切に対応しています。利用者等からの問い合わせにも学芸員が適切に対応しています。</p>
<b>2 利用者サービスの向上</b>	
<p>リニューアル後は、バリアフリーになり1階だけでもトイレはオストメイト、2階に授乳室ができ、高齢者から家族連れまで安心して楽しめる施設となる。展示解説も多言語を併記するなどして、誰もが理解しやすいようになる。</p>	<p>①②リニューアルに際しては、安全安心やバリアフリー等への配慮を十分に考慮した計画となっています。旧吉田屋酒店も車椅子で施設内まで見学できます。</p> <p>③特別展や企画展の内容及び解説をYouTubeで配信しています。特別展や企画展の展示には実物展示や古い写真と現在の写真を組み合わせる等、多くの創意工夫が見られます。</p> <p>④ホームページはGoogle翻訳機能があり多言語化されています。他に英語版のページも作成しています。画面の利用案内は5カ国語対応です。旧吉田屋酒店では英語のキャプション併記がすすむと良いでしょう。</p>
<b>3 広報活動</b>	
<p>①X（ツイッター）やインスタ、フェイスブックを活用している。</p>	<p>①広報紙は財団が作成する「文化施設さんぽ」「イベントガイド」に他施設とともに集約しています。フェイスブック・インスタグラム等のSNSやYouTubeも活用し、リアルタイムで情報を提供しています。</p> <p>②施設ホームページに加え、財団ホームページからも事業案内を入手できます。</p> <p>③台東区制作番組（CATV）と協力し配信しています。</p> <p>④台東区との連携が迅速にできるため、台東区芸術総合サイトたいとう文化マルシェ他、台東区の各種サイトにも情報を掲載しています。</p>
<b>4 利用者の声の把握／苦情対応</b>	
<p>②利用者アンケートの結果は公表していない。</p> <p>③今までは特に収集していない。</p>	<p>①ご意見箱の代わりに施設の雰囲気に合わせた感想帳を設置し、自由に記載頂き利用者間の交流ツールにもなっていました。ご意見箱も別に設置すると良いでしょう。②利用者アンケートを年1回実施しています。感想帳は常設だったので、こちらの自由記述からご意見を収集していました。アンケート結果は事業報告書等で公開がすすむとより良いでしょう。</p> <p>③追記に記載</p>
<b>5 利用拡大</b>	
	<p>②学芸員は、下町の文化や暮らしのみならず、民俗学的な視点ももち真摯に研究に取組み、改修後の解説や展示の工夫の準備に取組んでいます。</p> <p>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います。イベントカレンダーや施設のチラシにも共通入館券や年間パスポート記載があるとより良いでしょう。</p> <p>④追記に記載</p>
<b>【追記】</b>	
<p>4③学術的研究者ではなく、地元で長くお住まいの運営協力員4名を中心に地域の方から下町の昔の暮らしや遊びについて、また展示の仕方についても参考意見を収集し、展示の仕方やコンセプトを協議している点が高く評価できます。</p> <p>5④上野の山文化ゾーンにある施設や他の美術館、観光案内所にもチラシを配架しています。「区内の今と昔を比べようワークシート」を自主制作し小学校に無料配布し、持参の子どもと保護者は無料来館できる取組みを実施しました。</p>	

#### IV 施設・設備の維持管理

		指定管理者	評価機関			
<b>1 施設・設備の点検と管理</b>						
①	施設・設備の点検マニュアルは、作成されていますか	3	3.0	3	3.0	
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		
<b>2 清掃美化管理</b>						
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	3.0	3	3.5	
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		4		
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		4		
<b>3 備品（所蔵品）管理</b>						
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	3.0	4	3.5	
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		4		
<b>4 施設の利用／省エネ対策</b>						
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	3.0	4	3.5	
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		4		
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		
<b>5 施設特徴に即した維持管理</b>						
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	3.0	4	3.5	
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		4		
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		
		合計／平均	60	3.0	68	3.4
【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**

開館中は、「管理運営業務に関する基本仕様書」に基づいて外部に施設・設備の点検を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たことをヒアリングにて確認しました。現在休館中のため、現場確認を実施していません。

**2 清掃美化管理**

③④旧吉田屋酒店は、施設内外ともに高いレベルで清掃が行き届いています。業者による植栽の手入れは、年1回のため、職員が日常の維持管理の中で植栽の剪定も実施し美観を保ち且つ経費の縮減に努めています。秋の落ち葉についても敷地外の清掃も実施しています。

**3 備品（所蔵品）管理**

①備品は、所在の確認を行い年2回所管課に報告しています。  
④10万点に及ぶ収蔵品は、ハンズオン展示のため、破損したら類似品を出すという特殊な管理をしてきたため、これまで所蔵品台帳による管理を行って来ませんでした。（一部寄贈者ごとの台帳あり）しかし、時代の変遷とともに代替りの品物がない日用品も出ています。現在データベース管理システムを利用し、順次記録しています。これまでの展示方法の良さを継承しつつ、所蔵品管理がすすむように一定のルールの取り決め等、施設の独自性が必要でしょう。

**4 施設の利用／省エネ対策**

①実際に手にしてもらったり、靴を脱いで上がってもらったり、体験しやすいように利用の仕方の説明を各所に行ってきました。  
②旧吉田屋酒店では、近隣住民の資源回収ポイントに協力し、コンテナの出し入れを行っています。

**5 施設特徴に即した維持管理**

③実際に展示品に安全に上られるような見学体制とし、利用者に適切に見守りや声かけをしていました。旧吉田屋酒店では、感染症対策の一環として現在は体験を控えて頂いています。

【追記】

【追記】  
③④ハンズオン展示のため、展示品が破損することもあります。類似品への交換や、昔ながらの修理手法も展示の一部と考え補修を見せる展示等、その状況に合わせ様々に工夫して対応しています。

## V 危機管理

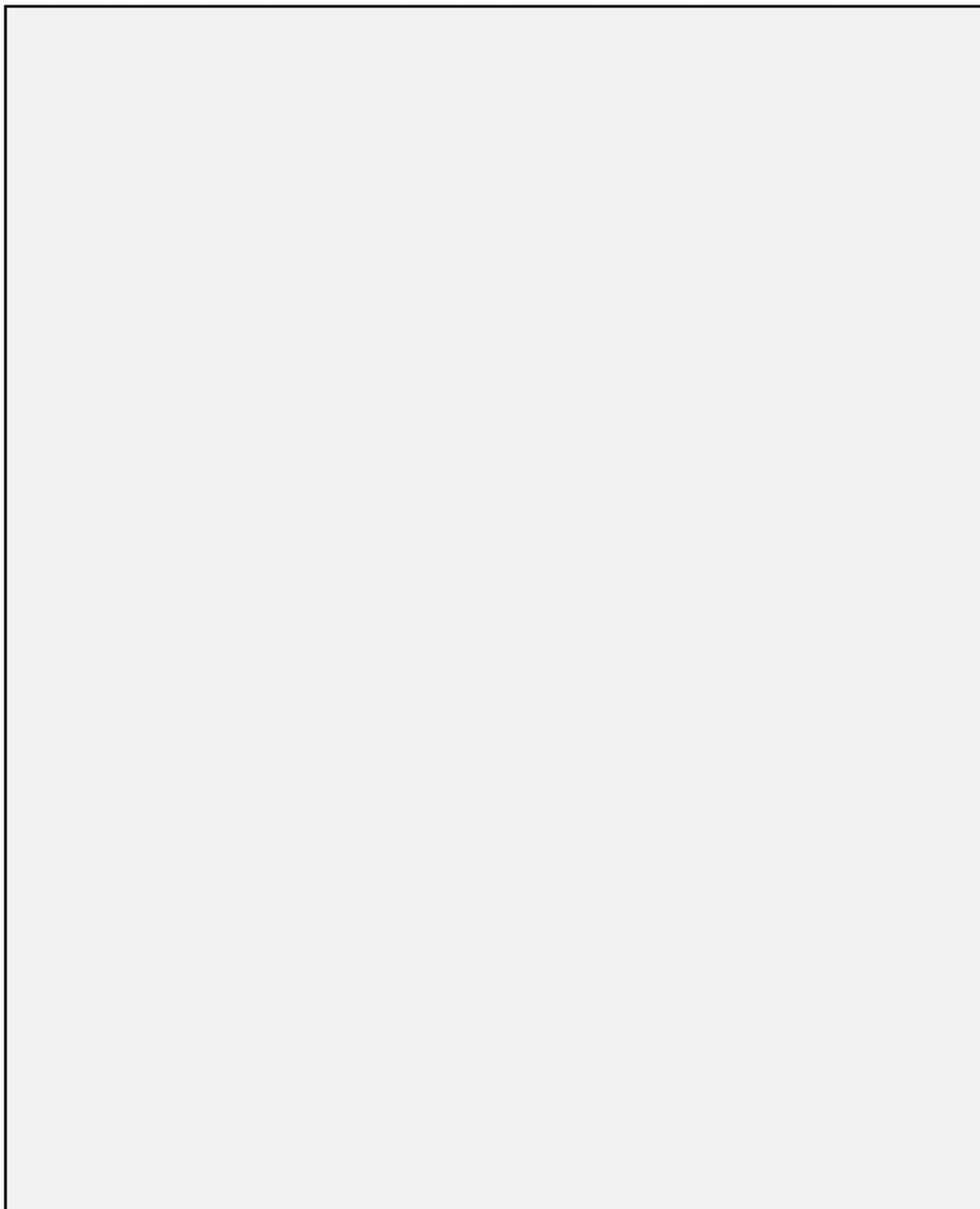
		指定管理者	評価機関			
<b>1 日常業務における危機管理</b>						
①	日常、定期的に施設内外の巡回を行い、事故や怪我、犯罪を未然に防止するよう安全確保に努めていますか	3	3.0	3	3.3	
②	非常口や避難経路をわかりやすく案内標示し、適切に誘導できる状況になっていますか	3		3		
③	AEDや救命救急に関する備品（担架等）や消耗品は、適切に管理・用意されていますか	3		4		
④	ノロウイルス等様々な感染症についても、適切に対応できる準備を整えていますか（嘔吐処理キット・マニュアル・研修等）	3		3		
<b>2 緊急時に備えた準備</b>						
①	地震・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	3.5	
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に行っていますか	3		5		
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		
<b>3 危機管理対策</b>						
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		
<b>4 危機管理対応</b>						
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		
<b>5 個人情報保護</b>						
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	60	3.0	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 揭示物 危機管理マニュアル ヒアリング 現場確認	
<b>1 日常業務における危機管理</b>	
	<p>現在休館中のため、現場確認を実施していません。旧吉田屋酒店については、施設も規模も小さく職員は常に近隣含め、安全に配慮しています。</p> <p>③AEDは、道路からも見やすい場所に設置され、地域の危機管理対策としても有効活用されています。</p>
<b>2 緊急時に備えた準備</b>	
	<p>①財団が作成した共通の危機管理マニュアルがありますが、更新頻度が低い点が課題です。施設に即した危機管理マニュアルを作成し、避難訓練や防災訓練等を実施後、課題を検証し定期的に改訂を行うと良いでしょう。</p> <p>③旧吉田屋酒店の施設内にある消火栓は、近隣の消火活動にも利用可能となっています。消火訓練は、上野消防署谷中出張所、隣接するふたつの町会と合同で実施し、相互に地域防災への意識高く取り組んでいます。</p>
<b>3 危機管理対策</b>	
	<p>現在休館中のため、ヒアリング調査を行いました。仕様書に求められる内容を遵守しています。</p>
<b>4 危機管理対応</b>	
	<p>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。BCP作成は仕様書に定めがないため評価3とします。</p>
<b>5 個人情報保護</b>	
	<p>①個人情報の取扱いに関する規程は、財団が策定した個人情報保護規定に準じています。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。施設ごとの留意すべき事項やルールを記載しておくことより良いでしょう。</p> <p>③現在個人情報の記載があるデータには学芸員の4名のみしかアクセス権がありません。但し、4名は同一パスワードのため、各自に付与することが望ましいでしょう。</p>
<b>【追記】</b>	<b>【追記】</b>

## 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	11,423人	
2021年度	25,508人	
2022年度	44,147人	
■入館料の推移を記載して下さい		
2020年度	2,655,100円	
2021年度	5,838,950円	
2022年度	9,987,550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年は、新型コロナウイルスに伴う臨時休館が5か月間あったための実績減。  
2022年は、新型コロナウイルスが落ち着いて来たことによる来館者増。