

施設名

高尾599ミュージアム

視点	評価項目	6月			9月			12月			期末評価	指定管理者自己評価(コメント)	
		所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)			
施設の管理・運営を安定して行うことができるか	学芸員1人/日	B	計画どおり	常時学芸員を配置しました。	B	計画どおり	常時学芸員を配置しました。	B	計画どおり	常時学芸員を配置しました。	B	常時学芸員を配置しています。	
	多言語対応スタッフ1人/日	B	計画どおり	英語を話すスタッフを常時配置し、中国語・韓国語については、指差し会話キットを活用しました。	B	計画どおり	英語を話すスタッフを常時配置し、中国語・韓国語については、指差し会話キットを活用しました。	B	計画どおり	英語を話すスタッフを常時配置し、中国語・韓国語については、指差し会話キットを活用しました。	B	英語を話すスタッフを常時配置し、中国語・韓国語については、指差し会話キットを制作し活用しました。	
	清掃実施回数1回/日	B	計画どおり	屋外芝生広場を含め毎日清掃を行い、良好な観光客受け入れ環境を維持するよう努めました。	B	計画どおり	屋外芝生広場を含め毎日清掃を行い、良好な観光客受け入れ環境を維持するよう努めました。	B	計画どおり	屋外芝生広場を含め毎日清掃を行い、良好な観光客受け入れ環境を維持するよう努めました。	B	屋外芝生広場を含め毎日清掃を行い、良好な観光客受け入れ環境を維持するよう努めました。	
	管理業務の実施に係る固有の銀行口座を開設しているか【確認資料例:銀行口座】	B	特に問題なし	固有の専用口座を開設しています。	B	特に問題なし	固有の専用口座を開設しています。	B	特に問題なし	固有の専用口座を開設しています。	B	固有の専用口座を開設しています。	
	資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか【確認資料例:独立した会計帳簿】	B	特に問題なし	収入や支出は、会計帳簿システム等により適正に管理しています。	B	特に問題なし	収入や支出は、会計帳簿システム等により適正に管理しています。	B	特に問題なし	収入や支出は、会計帳簿システム等により適正に管理しています。	B	収入や支出は、会計帳簿システム等により適正に管理しています。	
	団体の経営方針が明確であり、きちんとした経理がされていること	B	特に問題なし	毎日、現金、領収書等を照らし日報を作成するとともに、定期的に指定管理者の監査部門や外部機関の監査を受けるなど適正に管理しています。	B	特に問題なし	毎日、現金、領収書等を照らし日報を作成するとともに、定期的に指定管理者の監査部門や外部機関の監査を受けるなど適正に管理しています。	B	特に問題なし	毎日、現金、領収書等を照らし日報を作成するとともに、定期的に指定管理者の監査部門や外部機関の監査を受けるなど適正に管理しています。	B	毎日、現金、領収書等を照らし日報を作成するとともに、定期的に指定管理者の監査部門や外部機関の監査を受けるなど適正に管理しています。	
	利用料金、使用料の徴収は適正に行われているか【確認資料例:独立した会計帳簿・日報・月報・使用料等収納(徴収)事務委託契約書・銀行口座】	B	特に問題なし	基本協定書に基づく範囲内でのみ一部委託を行っています。	B	特に問題なし	基本協定書に基づく範囲内でのみ一部委託を行っています。	B	特に問題なし	基本協定書に基づく範囲内でのみ一部委託を行っています。	B	基本協定書に基づく範囲内でのみ一部委託を行っています。	
収支計画が適正であること	B	特に問題なし	事業計画書に基づき予算管理しています。	B	特に問題なし	事業計画書に基づき予算管理しています。	B	特に問題なし	事業計画書に基づき予算管理しています。	B	事業計画書に基づき予算管理しています。		
業務を実施するにあたり、適切な人員配置や育成がなされているか【確認資料例:事業計画書・事業報告書・研修報告書・実地調査】	B	特に問題なし	計画書に沿った人員を配置するとともに、研修も行っていきます。	B	特に問題なし	計画書に沿った人員を配置するとともに、研修も行っていきます。	B	特に問題なし	計画書に沿った人員を配置するとともに、研修も行っていきます。	B	計画書に沿った人員を配置し、研修も行っていきます。		
管理運営がきちんとできる職員体制や研修体制がとれていること	B	特に問題なし	出勤管理簿、会計帳簿システムにより適正に行っています。	B	特に問題なし	出勤管理簿、会計帳簿システムにより適正に行っています。	B	特に問題なし	出勤管理簿、会計帳簿システムにより適正に行っています。	B	出勤管理簿、会計帳簿システムにより適正に行っています。		
施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか【確認資料例:第三者への一部事務委託に関する承諾書・事業報告書・実地調査・会計帳簿】	B	特に問題なし	基本協定書に基づく範囲内でのみ一部委託を行っています。	B	特に問題なし	基本協定書に基づく範囲内でのみ一部委託を行っています。	B	特に問題なし	基本協定書に基づく範囲内でのみ一部委託を行っています。	B	基本協定書に基づく範囲内でのみ一部委託を行っています。		
施設の運営において公共性、公平性、公正性が図られているか	開館日数358日/年	B	計画どおり	メンテナンスによる閉館日以外は、計画通り開館しました。	B	計画どおり	メンテナンスによる閉館日以外は、計画通り開館しました。	B	計画どおり	メンテナンスによる閉館日以外は、計画通り開館しました。	B	メンテナンスによる閉館日以外は、計画通り開館しました。	
	地域住民、関連団体といった様々な関係者の意見を聴取するための高尾599ミュージアム連絡会の開催 1回/年 以上											B	3月に高尾599ミュージアム連絡会を開催しました。
	利用者が公平に施設利用ができるよう、配慮されていること	B	特に問題なし	計画どおり開館しました。	B	特に問題なし	計画どおり開館しました。	B	特に問題なし	計画どおり開館しました。	B	計画どおり開館しました。	
	減免の申請手続がなされた場合、適正に処理されているか(※該当の場合)【確認資料例:減免申請書・事業報告書・減免申請に係る帳簿】	B	特に問題なし	2階市民ギャラリーの利用料金について適正に処理しています。	B	特に問題なし	2階市民ギャラリーの利用料金について適正に処理しています。	B	特に問題なし	2階市民ギャラリーの利用料金について適正に処理しています。	B	2階市民ギャラリーの利用料金について適正に処理しています。	
	文書の管理・保存が適切に行われているか【確認資料例:ファイル基準表(なければそれに準ずるもの)・実地調査】	B	特に問題なし	文書はファイリングし、鍵のかかるロッカーで管理しています。	B	特に問題なし	文書はファイリングし、鍵のかかるロッカーで管理しています。	B	特に問題なし	文書はファイリングし、鍵のかかるロッカーで管理しています。	B	文書はファイリングし、鍵のかかるロッカーで管理しています。	
施設の公共性、公平性について継続性が保たれているか	B	特に問題なし	毎日職員が定期巡回を行い、必要に応じて修繕するなど良好な環境の保全に努めています。	B	特に問題なし	毎日職員が定期巡回を行い、必要に応じて修繕するなど良好な環境の保全に努めています。	B	特に問題なし	毎日職員が定期巡回を行い、必要に応じて修繕するなど良好な環境の保全に努めています。	B	毎日職員が定期巡回を行い、必要に応じて修繕するなど良好な環境の保全に努めています。		
備品の管理が適切に行われているか【確認資料例:備品台帳・実地調査】	B	特に問題なし	備品管理台帳を整備し管理しています。	B	特に問題なし	備品管理台帳を整備し管理しています。	B	特に問題なし	備品管理台帳を整備し管理しています。	B	備品管理台帳を整備し管理しています。		
施設のサービス向上、利用者の増加等を図る方策が図られているか	入館者数達成率 実績/計画(計画 前年度実績 326,055人) 【確認資料例:事業報告書・実地調査】	B	計画どおり	4~6月入館者数88,579人(達成率91%)となり、計画どおりに推移しました。	B	計画どおり	7~9月入館者数90,021人(達成率93%)となり、計画どおりに推移しました。	B	計画どおり	10~12月入館者数122,722人(達成率98%)となり、計画どおりに推移しました。	B	平成29年度入館者数計352,905人(達成率98%)となり、計画どおりに推移しました。	
	利用者満足度80%以上/年 【確認資料例:事業報告書・実地調査】	B	計画どおり	85.5%の来館者にご満足いただきました。	B	計画どおり	88.1%の来館者にご満足いただきました。	B	計画どおり	86.4%の来館者にご満足いただきました。	B	87%の来館者にご満足いただきました。	
	取材受入件数 4件/月 【確認資料例:事業報告書・実地調査】	B	計画どおり	14件(4.7件/月)の企画通り、様々なメディアから取材を受けました。	A	計画以上の取材があったため評価できる。	57件(19件/月)の企画以上の、様々なメディアからの取材を受けました。	A	計画以上の取材があったため評価できる。	24件(8件/月)の企画以上の、様々なメディアからの取材を受けました。	A	累計116件(9.7件/月)年間を通じて、新規客層の獲得につながるような多様なメディアからの取材を受けました。前年度から引き続き、海外個人向けメディアの取材を受け入れ、高尾山の魅力を世界に向け発信することができました。	
	集客を図るイベントの開催 【確認資料例:事業報告書・実地調査】	B	計画どおり	4月は動物のウチ子実験、5月はササゲアートミュージアム、ムササビ観察会、6月は宮大工と歩く古建築ガイドツアーを行うなど、様々な団体と協働しながら、様々な層に訴求するイベントを実施しました。	B	計画どおり	7月は、夏休み自由研究相談会、ハタチア作り、8月は、TAKA0599祭、世界のクワガタムシ展、9月は、江戸東京野菜セミナー、草木染めバンドナ作りを行うなど、様々な団体と協働しながら、様々な層に訴求するイベントを実施しました。	B	計画どおり	10月は、高尾山花の撮影会、ササゲアートミュージアム、昆虫写真展、11月は、山火事・山の事故防止イベント、滝山城・八王子城ハナレ、八王子で繋がる一歩の恵み展、12月は、ムササビ観察会、八王子の四季観光写真コンクール入選作品展を行うなど、様々な層に訴求するイベントを実施しました。	B	年間を通じて、前年度と同程度のイベントを地域や各団体などと協働しながら実施しました。また前年度のイベント実施結果を踏まえ、よりメッセージ性があり、効果的なイベントを実施し、集客に努めました。	
積極的な広報・周知活動を行う体制がとれていること 【確認資料例:事業報告書・実地調査】	B	特に問題なし	昨年度から引き続き、高尾山麓にミュージアムへの誘導看板を配置するとともに、積極的に各種メディアに働きかけ、取材を受ける等、コストを抑えながら情報発信を行いました。	B	特に問題なし	昨年度から引き続き、高尾山麓にミュージアムへの誘導看板を配置するとともに、積極的に各種メディアに働きかけ、取材を受ける等、コストを抑えながら情報発信を行いました。	B	特に問題なし	昨年度から引き続き、高尾山麓にミュージアムへの誘導看板を配置するとともに、積極的に各種メディアに働きかけ、取材を受ける等、コストを抑えながら情報発信を行いました。	B	高尾山麓にミュージアムへの誘導看板を配置するとともに、積極的なPR活動の積極的な活用による情報発信等、コストを抑えながら高尾山おびや王子の魅力を発信しました。		
利用者からの苦情処理の体制がとれていること	B	特に問題なし	利用者からの相談には丁寧に対応しています。また、苦情については、苦情処理簿を作成し、苦情があった場合には、当該情報をスタッフ間で共有するとともに、随時所管課に報告する体制を構築しています。	B	特に問題なし	利用者からの相談には丁寧に対応しています。また、苦情については、苦情処理簿を作成し、苦情があった場合には、当該情報をスタッフ間で共有するとともに、随時所管課に報告する体制を構築しています。	B	特に問題なし	利用者からの相談には丁寧に対応しています。また、苦情については、苦情処理簿を作成し、苦情があった場合には、当該情報をスタッフ間で共有するとともに、随時所管課に報告する体制を構築しています。	B	苦情処理簿を作成し、当該情報をスタッフ間で共有するとともに、随時所管課に報告しています。		
収益を上げるための努力がされているか【確認資料:実地調査・ヒアリング等】	B	特に問題なし	施設コンセプトに合ったオリジナルグッズを制作し販売しました。また、高尾山応援基金対応寄付付きグッズの開発に取り組みました。	B	特に問題なし	施設コンセプトに合ったオリジナルグッズを制作し販売しました。また、高尾山応援基金対応寄付付きグッズの開発し、山の日のイベントにあわせ販売を開始しました。	B	特に問題なし	施設コンセプトに合ったオリジナルグッズを制作し販売しました。また、高尾山応援基金対応寄付付きグッズの開発し販売しました。	B	年間を通じて、ミュージアムのオリジナルグッズを展開しました。		

		光熱水費の縮減が図られているか	空調の温度設定、照明のこまめな消灯など、光熱水費削減のための取り組みを行っているか【確認資料:実地調査・ヒアリング等】	B	特に問題なし	事務室の空調温度設定をこまめに行うなど光熱水費削減に努めています。	B	特に問題なし	事務室の空調温度設定をこまめに行うなど光熱水費削減に努めています。	B	特に問題なし	事務室の空調温度設定をこまめに行うなど光熱水費削減に努めています。	B	特に問題なし	事務室の空調温度設定をこまめに行うなど光熱水費削減に努めています。			
事業の達成目標が明確で、具体的な事業計画に基づいて事業が行われているか	定量的	利用料金・企画事業収入達成率 実績/計画(※計画 6,085千円)		B	計画どおり	利用料金と企画事業収入の合計額、1,596千円、達成率28.2%となりました。	B	計画どおり	利用料金と企画事業収入の合計額、1,875千円、達成率57.1%となりました。	B	計画どおり	利用料金と企画事業収入の合計額、1,857千円、達成率87.6%となりました。	B	計画どおり	利用料金等収入が6,050千円、達成率99.4%となりました。			
		ボランティアを活用する体制が整備されているか	ミュージアムボランティアの募集及び研修など、ボランティアが安心して活動できる体制が整っているか【確認資料例:事業報告書・実地調査等】	B	特に問題なし	ボランティア活動を支援し、ボランティアスタッフに対し振り返り研修を行いました。また、昨年度募集した新規ボランティアスタッフに対し、接遇や自然解説に関する研修を行いました。	B	特に問題なし	新規ボランティアスタッフに研修やOJTによる支援を行うとともに、従来からのボランティアスタッフに対しても、専門家による研修など、自然解説スキル及びモチベーション向上のための支援を行いました。	B	特に問題なし	新規ボランティアスタッフに研修やOJTによる支援を行うとともに、従来からのボランティアスタッフに対しても、専門家による研修など、自然解説スキル及びモチベーション向上のための支援を行いました。	B	特に問題なし	解説ボランティアの活動を開始するとともに研修等必要な支援を行いました。また、平成30年度新規ボランティアの募集を行いました。			
	整備コンセプトを重視した運営を行っているか	パンフレット・ポスター・看板・ミュージアムグッズ等の制作の際にミュージアムオリジナルフォント、色、材質など施設整備コンセプトに配慮しているか【確認資料:実地調査・ヒアリング等】	B	特に問題なし	施設整備コンセプトに配慮し制作しています。	B	特に問題なし	施設整備コンセプトに配慮し制作しています。	B	特に問題なし	施設整備コンセプトに配慮し制作しています。	B	特に問題なし	施設整備コンセプトに配慮し制作しています。	B	特に問題なし	施設整備コンセプトに配慮し制作しています。	
	訪日外国人観光客を受け入れる環境が整備されているか【確認資料例:事業報告書・実地調査等】		B	特に問題なし	4か国語対応の館内パンフレットの制作、7か国語対応のホームページの運営、英語に対応した職員の配置、公衆無線LAN設置等、対策を講じています。また、様々な国の方が来館されるため、約50言語について、挨拶一覧表を作成し、これを用いて積極的に話しかけるなど、おもてなし力の向上に努めています。	A	特に問題なし	4か国語対応の館内パンフレットの制作、7か国語対応のホームページの運営、英語に対応した職員の配置、公衆無線LAN設置等、対策を講じています。また、様々な国の方が来館されるため、約50言語について、挨拶一覧表を作成し、これを用いて積極的に話しかけるなど、おもてなし力の向上に努めています。	B	特に問題なし	4か国語対応の館内パンフレットの制作、7か国語対応のホームページの運営、英語に対応した職員の配置、公衆無線LAN設置等、対策を講じています。また、約50言語の挨拶一覧表を活用し積極的に話しかけるなど、おもてなし力の向上に努めています。	B	特に問題なし	4か国語対応の館内パンフレットの制作、7か国語対応のホームページの運営、英語に対応した職員の配置、公衆無線LAN設置、SNSを活用した英語による情報発信を実施しました。	B	特に問題なし	4か国語対応の館内パンフレットの制作、7か国語対応のホームページの運営、英語に対応した職員の配置、公衆無線LAN設置、SNSを活用した英語による情報発信を実施しました。	
	小・中学校等を受け入れる体制が整備されているか【確認資料例:業報告書・実地調査等】		B	特に問題なし	小中学校等の見学を受け入れるとともに、学芸員により解説を行いました。また、11月には中学生の職場体験を受け入れられました。	B	特に問題なし	小中学校等の見学を受け入れるとともに、学芸員により解説を行いました。また、11月には中学生の職場体験を受け入れられました。	B	特に問題なし	小中学校等の見学を受け入れるとともに、学芸員により解説を行いました。また、11月には中学生の職場体験を受け入れられました。	B	特に問題なし	小中学校等の見学を受け入れるとともに、学芸員により解説を行いました。また、11月には中学生の職場体験を受け入れられました。	B	特に問題なし	小中学校等の見学を受け入れるとともに、学芸員により解説を行いました。また、11月には中学生の職場体験を受け入れられました。	
	資源の有効活用など環境に配慮した管理運営がされていること	「八王子市役所エコアクションプラン」に基づく、環境に配慮した管理・運営が行われているか【確認資料例:ヒアリング等で確認】	B	特に問題なし	ごみの分別、室内温度の設定等、環境に配慮した運営を行っています。	B	特に問題なし	ごみの分別、室内温度の設定等、環境に配慮した運営を行っています。	B	特に問題なし	ごみの分別、室内温度の設定等、環境に配慮した運営を行っています。	B	特に問題なし	ごみの分別、室内温度の設定等、環境に配慮した運営を行っています。	B	特に問題なし	ごみの分別、室内温度の設定等、環境に配慮した運営を行っています。	
個人情報保護管理及び危機管理が図られているか	定量的	防災訓練1回/年 実施								B	計画どおり	地元商店会と共同で消防訓練を行いました。	B	計画どおり	地元商店会と共同で消防訓練を行いました。			
		AEDの作動チェック1回/日		B	計画どおり	毎日動作チェックを実施しています。	B	計画どおり	毎日動作チェックを実施しています。	B	計画どおり	毎日動作チェックを実施しています。	B	計画どおり	毎日動作チェックを実施しています。			
	定性的	個人情報の取り扱いが適切であること	個人情報の適切な管理のため必要な措置が講じられているか【確認資料例:マニュアル・事業計画書(事業計画)・事業報告書、実地調査等】	B	特に問題なし	鍵のかかるキャビネット等で管理しています。	B	特に問題なし	鍵のかかるキャビネット等で管理しています。	B	特に問題なし	鍵のかかるキャビネット等で管理しています。	B	特に問題なし	鍵のかかるキャビネット等で管理しています。	B	特に問題なし	鍵のかかるキャビネット等で管理しています。
		防犯カメラが市が定めた運用方針どおり運用されているか【確認資料例:事業報告書、実地調査等】	B	特に問題なし	運用基準に基づき運用しています。	B	特に問題なし	運用基準に基づき運用しています。	B	特に問題なし	運用基準に基づき運用しています。	B	特に問題なし	運用基準に基づき運用しています。	B	特に問題なし	運用基準に基づき運用しています。	
		指定管理者が加入しなければならない保険に加入しているか【確認資料例:保険証券】	B	特に問題なし	加入しています。	B	特に問題なし	加入しています。	B	特に問題なし	加入しています。	B	特に問題なし	加入しています。	B	特に問題なし	加入しています。	
		緊急(防火・防犯等)対応等危機管理体制が取られていること	事故や災害発生時等の緊急時の対応が適正に行われたか。また、適正に行えるよう体制が整っているか【確認資料例:マニュアル・事業計画書(事業計画)・事業報告書】	B	特に問題なし	緊急時対応について日常的にスタッフ間で情報共有しています。	B	特に問題なし	緊急時対応について日常的にスタッフ間で情報共有しています。	B	特に問題なし	緊急時対応について日常的にスタッフ間で情報共有しています。	B	特に問題なし	緊急時対応について日常的にスタッフ間で情報共有しています。	B	特に問題なし	緊急時対応について日常的にスタッフ間で情報共有しています。

期末総合評価	B
所管課コメント	<p>指定管理者は、開館3カ年度目を迎えた平成29年度についても、ミュージアムの設置目的に沿った管理運営を行い、前年度実績を上回る約35万人の来館者を数えるなど、モニタリングの指標も概ね良好であった。</p> <p>これも、高尾山のおもてなし観光拠点として、一貫性のある居心地の良い空間づくり、効果的なパブリシティや新規性のあるイベント実施による誘客など、本ミュージアムが掲げる高い目標に対して、指定管理者が真摯に取り組んだ結果によるものと評価する。</p> <p>特に、地域と協調した運営、地域の回遊性を高めるための情報発信・イベントの実施、海外メディアの積極的な受け入れによる国外への情報発信、自由研究相談会の実施など教育機関・団体との連携による学習機能の強化、ボランティアの育成・活用による観光客おもてなし機能の強化、山の日イベント「TAKAO599祭」など従来から好評のイベントや高尾山の多様な魅力を発信できる新規イベント実施による新たな賑わいの創出、警察・消防と連携した観光客に対する防災、安全意識の啓発に関する取り組みについては評価する。</p> <p>平成30年度については、東京オリンピック・パラリンピックを控える重要な時期であり、これらの取り組みをさらに推進し、高尾山及び八王子の魅力発信することにより、本市への更なる誘客につながるよう期待する。</p>