

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	所管課 評価	所管課 コメント	所管課 評価	所管課 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	B	計画どおり	B	計画どおり	B	常時学芸員を配置しました。	
	多言語対応スタッフ1人/日	B	計画どおり	B	計画どおり	B	計画どおり	B	英語を話すスタッフを常時配置し、中国語・韓国語・フランス語他については、音声翻訳機、指差し会話キットを活用しました。	
	清掃実施回数1回/日	B	計画どおり	B	計画どおり	B	計画どおり	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。	
	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	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	B	特に問題なし	B	特に問題なし	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	B	特に問題なし	B	特に問題なし	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。
		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	B	特に問題なし	B	特に問題なし	B	毎日、現金、領収書等を照合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。
	収支計画が適正であること 【確認資料例：事業計画書(収支計画)・事業報告書】	B	特に問題なし	B	特に問題なし	B	特に問題なし	B	事業計画書に基づき予算管理しています。	
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	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	B	特に問題なし	B	特に問題なし	B	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。	
	給与の支出が適切に行われているか 【確認資料例：給与規程・賃金台帳】	B	特に問題なし	B	特に問題なし	B	特に問題なし	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	B	特に問題なし	B	特に問題なし	B	基本協定書に基づき(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 328日/年 (メンテナンスによる休館7日間/台風19号及び新型コロナウイルスによる臨時休館31日間)	B	計画どおり	B	計画どおり	B	計画どおり	B	メンテナンスによる閉館日以外、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	1月30日に高尾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	開館日数、開館時間は守られていたか 【確認資料例：条例、規則、日報、月報・事業報告書】	B	特に問題なし	B	特に問題なし	B	特に問題なし	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	B	特に問題なし	B	特に問題なし	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。
施設の公共性、公平性について継続性が保たれているか	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	B	特に問題なし	B	特に問題なし	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。	
	修繕等、施設保全が適切に行われているか 【確認資料例：事業報告書・実地調査】	B	特に問題なし	B	特に問題なし	B	特に問題なし	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	B	特に問題なし	B	特に問題なし	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 374,060人) 【確認資料例：事業報告書・実地調査】	B	計画どおり	B	計画どおり	B	計画どおり	B	4-6月入館者数94,545人(達成率25.3%)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	B	計画どおり	B	計画どおり	B	84%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	B	計画どおり	B	計画どおり	B	19件(6件/月)計画通り、様々なメディアから取材を受けました。	
	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】	4月は高尾山パワーマジック展、高尾山を舞台にしたマンガ作品のバリエーション展、5月は高尾山での俳句体験、キャンプイベントの組み立て体験、ソロキャンプ展といった新規イベントを実施し、その他にも好評だったムササビ観察会、きのこの観察ツアーなど、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	B	計画どおり	B	計画どおり	B	7月は水辺の生きもの観察会、夏休み自由研究相談会、8月は昆虫観察会、第4回TAKA0599祭、9月は花の観察会、きのこの観察会など人気イベントを実施。その他にも近隣大学とのタイアップイベントを行い、様々な層に高尾山の魅力を訴求しました。
		10月はコケの観察会、地学ツアー、11月は湖山城、八王子城パノラマ展、江戸芸能実演、消防PR、12月はムササビ観察会、木工体験など人気イベントを実施。その他にも山岳団体や昆虫研究会とのタイアップイベントを行い、様々な層に高尾山の魅力を訴求しました。	B	計画どおり	B	計画どおり	B	計画どおり	B	10-12月入館者数98,344人(達成率72.3%)となり、対計画マイナスとなりました。
	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	B	特に問題なし	B	特に問題なし	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。
	利用者からの苦情処理の体制がとれていること	利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか 【確認資料例：相談、苦情をまとめた整理帳簿】	B	特に問題なし	B	特に問題なし	B	特に問題なし	B	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。
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	B	特に問題なし	B	特に問題なし	B	特に問題なし	敷地内の植物を乾燥させて使用する有料のハーバリウム体験を新たに販売しました。	
光熱水費の削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	B	特に問題なし	B	特に問題なし	B	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、1,732千円(達成率28.4%)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、1,561千円(達成率54.1%)となりました。	B	計画どおり(台風の影響期間を除く)	利用料金と企画事業収入の合計額、1,426千円(達成率76.4%)となりました。	B	令和元年度利用料金等収入が5,285千円、達成率86.8%となりました。	
	定性的	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	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	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	年間を通して、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、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。
		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運用しています。	B	特に問題なし	施設整備コンセプトに配慮し運用しています。	B	特に問題なし	施設整備コンセプトに配慮し運用しています。	B	施設整備コンセプトに配慮し運用しています。
		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、約50言語の挨拶一覧表を活用した声かけなど、対策を講じています。さらに、訪日外国人向けのメッセージボードを設置し、高尾山を訪れた思い出を残してもらう試みを開始し、さらなるおもてなし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、約50言語の挨拶一覧表を活用した声かけなど、対策を講じています。さらに、訪日外国人向けのメッセージボードを設置し、高尾山を訪れた思い出を残してもらう試みを開始し、さらなるおもてなし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、約50言語の挨拶一覧表を活用した声かけなど、対策を講じています。さらに、訪日外国人向けのメッセージボードを設置し、高尾山を訪れた思い出を残してもらう試みを開始し、さらなるおもてなしの向上に努めています。	B	年間を通して、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、約50言語の挨拶一覧表を活用した声かけなど、対策を講じました。さらに、訪日外国人向けのメッセージボードを設置し、高尾山を訪れた思い出を残してもらう試みを開始し、さらなるおもてなしの向上に努めています。
		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。	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。	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。	B	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。
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	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	特に問題なし	12月11日に地元の事業所団体と共同で実施しました。	B	消防署や地元団体と連携し、高尾山一体の危機管理能力の向上を図りました。	
		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	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管理しています。	B	鍵のかかるキャビネット管理しています。
			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	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	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	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>10月の台風19号や新型コロナウイルスなど未曾有の災害による影響を受けたものの、令和元年度についても施設の設置目的に沿った管理運営を行い、約31万人が来館した。モニタリングの指標も概ね良好であり、高尾山の観光拠点として、居心地の良い空間づくりや効果的なバプリシティなど、本ミュージアムが掲げる目標に対して、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や回遊性を高めるためのイベントの実施、メディアの積極的な受け入れによる情報発信を前年度から継続的に取り組んできたことが結果につながっている。また、高尾山の多様な魅力を体験できるイベントを新規で実施するなど新たな事業にも積極的に取り組んでいた。</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルスの感染防止対策を徹底し、施設運営を行うことが必須となる。類似施設の運営方法などを注視するとともに、状況をいち早く把握し柔軟な対応を期待する。また、延期となった東京オリンピック・パラリンピックなどで本市を訪れる来訪者に対し、丁寧な対応で高尾山や八王子の魅力を発信してもらいたい。</p>