

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	定量的	学芸員1人/日	B	—	学芸員を配置しました。	B	—	学芸員を配置しました。	B	—	学芸員を配置しました。	B	学芸員を配置しました。	
		多言語対応スタッフ1人/日	B	—	英語を話すスタッフを配置し、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。	
		清掃実施回数1回/日	B	—	屋外芝生広場を含め清掃を行い、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。	
	定性的	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	—	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。	B	—	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・日報、月報・使用料等収納（徴収）事務委託契約書・銀行口座】	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。	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。	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。	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	—	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。	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。	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。	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	収支計画が適正に執行されているか 【確認資料例：事業計画書（収支計画）・事業報告書】	B	—	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。	B	—	事業計画書に基づき予算管理しています。	B	収支は適正に執行されています。
		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	—	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	—	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。	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。	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	—	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。	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。	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	定量的	開館日数 297 日 / 年 （新型コロナウイルスの影響により4月1日～5月31日 61日間 臨時休館）	B	—	新型コロナウイルスの影響により4月1日～5月31日まで臨時休館しました。それ以外はメンテナンスによる開館日以外は、計画通り開館しました。	B	—	メンテナンスによる開館日以外は、計画通り開館しました。	B	—	メンテナンスによる開館日以外は、計画通り開館しました。	B	新型コロナウイルスの影響により4月1日～5月31日まで臨時休館しました。それ以外はメンテナンスによる開館日以外は、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	1月に新型コロナウイルスの影響により、書面にて連絡会を開催しました。	
	定性的	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	—	新型コロナウイルスの影響により4月1日～5月31日まで臨時休館しました。それ以外は計画どおり開館しました。	B	—	計画どおり開館しました。	B	—	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	—	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。	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。	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	—	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。	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。	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	—	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おもてなし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おもてなし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おもてなし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おもてなし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	—	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。	B	—	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	定量的	入館者数達成率 実績/計画（計画 前年度実績 310,903人） 【確認資料例：事業報告書・実地調査】			新型コロナウイルスの影響により4月1日～5月31日が臨時休館のため評価はしない。	B	新型コロナウイルスの影響を踏まえて評価した。	7～9月入館者数 55,648人（達成率 21.1%）となりました。	B	新型コロナウイルスの影響を踏まえて評価した。	10～12月入館者数 84,419人（達成率 48.3%）となりました。	B	令和2年度入館者数計194,832人（達成率62.6%）となり、対計画37.4%のマイナスとなりました。
			利用者満足度80%以上/年 【確認資料例：事業報告書・実地調査】			新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から、利用者満足度を調査するアンケートなどを行っていないため評価はしない。		新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から、利用者満足度を調査するアンケートなどを行っていないため評価はしない。	新型コロナウイルスの感染拡大防止の観点から、利用者満足度を調査するアンケートなどは行っておりません。10月よりアンケートを再開します。	B	—	10月より館内アンケート調査を再開し、100%の来館者にご満足いただきました。	B	令和2年度全体で、100%の来館者にご満足いただきました。
			取材受入件数 7件/月 【確認資料例：事業報告書・実地調査】	B	—	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から4～5月は取材受け入れをしませんでした。6月に7件のメディアから取材を受けました。	B	—	11件（4件/月）様々なメディアから取材を受けました。	B	—	26件（8件/月）様々なメディアから取材を受けました。	B	累計70件（5.8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。新型コロナウイルスの影響を受けましたが、メディアを通じて高尾山の魅力を発信
定性的		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】			新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から4～5月はイベントを開催しませんでした。6月は歌舞伎めぐりパネル展、高尾山のカエルたちパネル展、案内川の水生生物展示といった非接触型のイベントを実施しました。	B	—	7月は高尾山昆虫ナイト、木工ワークショップ、案内川リバーウォーク、手ぬいコレクション展示、8月はサタデーナイトミュージアム、ムササビ観察会、水辺の生きもの観察会、きのこ観察会、など人気イベントを実施。その他にも案内川の水生生物園を各月に行い、日本遺産関連として平林達矢／高尾山雲気満山写真展、など様々な層に高尾山の魅力を訴求しました。	B	—	10月はTAKAO599祭、ムササビ・サミット、多摩のメカイ実演、コケの観察会、木をめぐるツアー、日本遺産関連（薬王院での織物展示、満山城／八王子城／バネル展）、11月はハナムグリとタマムシ展、八王子芸者揃彰会、高尾山パノラマ写真展、高尾の講話語り、12月はムササビ・アカデミー-night、日本遺産関連（八王子芸者パネル展、桑都繁盛物語展）、ミニ水生生物園など様々な層に高尾山の魅力を訴求しました。	B	1月は館内パネル展、八王子芸者衆写真展、桑都繁盛物語展など、2月・3月はミニ企画展、高尾山に暮らすタヌキ展などを実施。新型コロナウイルスの影響で体験型イベントなど計画通り開催できませんでした。が、年間を通じて、前年度と同様に地域や各団体などとも協働しながら、メッセージ性がある、効果的なイベントを実施して集客に努めました。	
			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	—	新型コロナウイルスの影響により、積極的な広報・周知活動は自粛しました。尚、引き続き、高尾山麓にミュージアムへの誘導看板は継続、6月から各種メディアの取材を受け、情報発信を行いました。	B	—	引き続き、高尾山麓にミュージアムへの誘導看板を配置。新型コロナウイルスの影響を鑑みながら、メディアへの働きかけや、イベント情報チラシ設置、ポスター提出等、情報発信を行いました。	B	—	引き続き、高尾山麓にミュージアムへの誘導看板を配置。新型コロナウイルスの影響を鑑みながら、メディア対応を行い、イベント情報チラシ設置、ポスター提出等、情報発信を行いました。	B	年間を通じて、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、積極的なパブリシティの実施、SNSの積極的活用による情報発信等、高尾山および八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	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	—	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	—	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	—	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	年間を通じて、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】			新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、SHOP、CAFE、市民ギャラリーなどの収益を上げる事業は自粛したため評価はしない。	B	—	新型コロナウイルス感染症の影響を鑑みながら、SHOP、CAFE、市民ギャラリー、イベントなどの収益を上げる事業を再開しました。	B	—	新型コロナウイルス感染症の影響を鑑みながら、SHOP、CAFE、市民ギャラリー、イベントなどの収益を上げる事業を行いました。	B	年間を通じて、新型コロナウイルス感染症の影響を鑑みながら、SHOP、CAFE、市民ギャラリー、イベントなどの収益を上げる事業を行いました。	
		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	—	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	—	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	—	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	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 5,348千円)			新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、収入を得る事業を実施していないため評価はしない、	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、収入を得る事業は行っていません、	B	—	利用料金と企画事業収入の合計額、834千円(達成率15.5%)となりました、	B	—	利用料金と企画事業収入の合計額、906千円(達成率32.5%)となりました、	B	令和2年度利用料金等収入が2,193千円、達成率41.0%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】		新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、ボランティア活動を行っていないため評価はしない、	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、ボランティア活動は行っていません、		新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、ボランティア活動を行っていないため評価はしない、	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、ボランティア活動は行っていません、	B	—	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、ボランティア活動は行っていません、10月より次年度に向けたボランティア研修は再開しました、	B	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、ボランティア活動は行っていません、次年度に向けたボランティア研修は実施しました、	
		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	—	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、	B	—	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	—	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力の向上に努めています、	B	—	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力の向上に努めています、	B	—	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力の向上に努めています、	B	年間を通じて、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力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】			新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から受け入れを行っていないため評価はしない、	新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から受け入れは行っていません、	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、	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、	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	—	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、	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、	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	—	10月23日に自衛消防訓練を実施しました、	B	1月24日に自衛消防訓練を実施し、3月22日に優良防火対象物の認定を受けました、	
		AEDの作動チェック1回/日			B	—	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、	B	—	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	—	鍵のかかるキャビネットで管理しています、	B	—	鍵のかかるキャビネットで管理しています、	B	—	鍵のかかるキャビネットで管理しています、	B	鍵のかかるキャビネットで管理しています、	
			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	—	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、	B	—	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、	
		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	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	—	加入しています、	B	—	加入しています、	B	—	加入しています、	B	加入しています、	
			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	—	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、	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、	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	令和2年度は、二度の緊急事態宣言の発出に伴い、臨時休館や利用制限など新型コロナウイルス感染症の影響を考慮した施設運営と受け入れ体制の対応に迫られた。そうした状況の中、感染症対策を徹底し、山の日イベント「秋のTAKAO599祭」の実施や新作プロジェクションマッピング「高尾をめぐる」の公開を行うことができた。来館者数と利用料金については、臨時休館等があり、一年間のトータルの数値で定量評価することが困難ではあるが、開館日数に対する数値はコロナ禍を考慮すると、概ね評価できる。また、感染状況に応じた施設運営と既存イベントの見直しをするなど観光客に対する取り組みは高く評価する。令和3年度も継続して感染症対策を徹底し、感染状況に応じた施設運営のさらなる検討が必要不可欠となる。施設の設置目的を理解し、施設内の展示や独自性あるイベント等を通じ、高尾山の歴史や貴重な自然の姿を発信することを期待する。以上の点を踏まえ、指定管理者としてコロナ禍の中でも柔軟に施設運営が行われているものとし、評価する。