別紙1

# 指定管理者のモニタリングシート

## 1，基本情報

確認年月日：令和　4年　1月　4日

| | | | |
|---|---|---|---|
| 施設名 | もりおか歴史文化館 | | |
| 住所 | 盛岡市内丸1番50号 | | |
| 指定管理者名 | もりおか歴史文化館活性化グループ | 所管課名 | 教育委員会歴史文化課 |
| 指定管理料（年額） | 117,243,612円 | | |
| 今回確認期間 | 令和　3　年　1　月　1　日 から令和　3　年　12　月　31　日 まで（　12 ヶ月間） | | |

## 2，業務の履行状況の確認について

### （1）稼動実績

| 項目 | | 今期計画 | 今期実績 |
|---|---|---|---|
| 開館日数 | | 352 | 340 |
| 延べ利用者数 | 個人 | 160,000 | 69,286 |
| | 団体　20名以上 | 500 | 22 |
| 主要事業開催回数 | 企画展 | 3回 | 3回 |
| | テーマ展 | 6回 | 6回 |
| | れきぶん講座・リーディングカフェ | 1回 | 1回 |
| | イベント・ワークショップ | 1回 | 1回 |
| | 楽市楽the手仕事倶楽部・にじいろマート | 0回 | 0回 |

### （2）管理運営実績

| 項目 | | 確認欄 |
|---|---|---|
| 設置目的 | 施設の設置目的及び市の施策の成果向上に果たす施設の役割を理解し，これらに沿った管理運営がなされているか。 | 適・要改善 |
| 平等利用 | 市民・利用者の平等な利用が確保されているか（一部の市民・利用者に対して，不当に利用を制限したり優遇したりすることが行われていないか。）。 | 適・要改善 |
| 施設の効用の発揮 | 施設管理 | |
| | 建物・外構の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか。 | 適・要改善 |
| | 設備の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか。 | 適・要改善 |
| | 建物，外構，設備の修繕の履歴は整理，保管されているか。 | 適・要改善 |
| | 現金・備品等の管理 | |
| | 現金は適正に管理されているか。 | 適・要改善 |
| | 鍵は適正に管理されているか。 | 適・要改善 |
| | 施設に配置されている備品が適正に記録・管理されているか。 | 適・要改善 |
| | 備品の購入，廃棄，修繕の記録について整理，保管されているか。 | 適・要改善 |
| | 事業実施 | |
| | 仕様書及び事業計画書で実施することとしている事業が実施されているか。 | 適・要改善 |
| | 危機管理 | |
| | 危機対応の手順は整備されているか。 | 適・要改善 |
| 管理能力の確保 | 適正な人数の職員が配置されているか。 | 適・要改善 |
| | 職員の資質向上のための研修等の取組みが実施されているか。 | 適・要改善 |
| | 適正な労働条件が確保されているか。 | 適・要改善 |

### （2）管理運営実績（続き）

| 項目 | | 確認欄 |
|---|---|---|
| 個人情報保護 | 施設で取り扱う個人情報は，特記仕様書に基づき扱われているか。 | 適・要改善 |
| その他 | 市と指定管理者の間で指定管理業務について記録することとしている事項について，記録が整備されているか。 | 適・要改善 |
| | あらかじめ市に協議するべき事項について，適時に協議がされているか。 | 適・要改善 |
| | 市と指定管理者の間で指定管理業務について報告することとされている事項について，適時に報告がなされているか。 | 適・要改善 |

## 3，サービスの質の確認について

### （1）サービス提供の状況

| 項目 | | 確認欄 |
|---|---|---|
| 職員対応 | 職員の身だしなみは適切か | 適・要改善 |
| | 利用者への応対のマナーは適切か | 適・要改善 |
| | 利用者に対する職員の案内，説明は分かりやすく丁寧に行われているか。 | 適・要改善 |
| 施設管理 | 施設は清潔に保たれているか。 | 適・要改善 |
| | 施設内の案内が利用者にわかりやすく表示されているか。 | 適・要改善 |
| | 施設は利用者が利用目的に沿って安全に使用できる状態になっているか。 | 適・要改善 |
| 苦情要望 | 利用者からの苦情・要望に対し，適切な対応がなされているか | 適・要改善 |
| | 利用者からの苦情・要望について，市への連絡報告が適切に行われているか | 適・要改善 |
| 利用促進 | 事業実施の周知が適切になされているか。 | 適・要改善 |
| | 事業内容は利用者のニーズに合っているか | 適・要改善 |
| | ホームページは「公の施設の指定管理者のインターネット利用指針」に沿って作成されているか。 | 適・要改善 |

## 4，指定管理者が施設の管理運営及びサービスの質を向上させるために工夫した事項

・御城印の売り上げアップを狙って花巻城と九戸城と割印イベントを行ったが、途中で各館が閉館になり途中で中止になりました。・テーマ展・企画展のギャラリートークをYouTubeを使って映像配信を始めました。・コロナの関係もあって企画展、モニタリングのアンケートをスマートフォンからQRコード読み込みで行いました。通常の紙アンケートの1/100の回答率でした。・8月24日～9月19日まで臨時休館になりましたが全体会議はすべてWeb会議で行いました。・令和3年度文化資源活用事業費補助金「博物館の文化施設インバウンド強化事業募集案内（三次募集）」の応募して採択になりました。この用途は個人向け音声ガイドシステムの英語翻訳に使用します。令和4年3月から開始予定です。・12月25日から個人向け音声ガイドシステム（日本語版）を開始しました。

## 5，モニタリング結果を踏まえた今後の管理運営の方向性

| 指定管理者 | 所管課 |
|---|---|
| 新型コロナ対策をしっかり行い、来館者の安心安全に努めていきます。入館者、売上に対して分析と誘致活動を行い、アンケートの結果をふまえ、内容を充実させていきます。入館者、売上減を少しでも減らすよう努め、入館者、売上増を計っていきます。リピーターや新規利用者の獲得を目標に、利用者にとって満足度の高い事業を目指します。学校教育の切り口、入り方、手法の工夫。個人対応案内システムの構築を行っていきます。 | 昨年に引き続き，新型コロナウイルス対策を十分に行い，来館者の安心安全に努めた。<br>また，YouTubeでの映像配信や音声ガイドシステム導入等，コロナ禍に応じた新たな事業を積極的に企画・実施している。<br>今後も来館者からの要望等には柔軟に対応していき，適正な管理運営に努めていただきたい。 |