

指定管理者評価委員会 評価結果

1 指定管理者の評価

指定管理者名	管理運営する施設名	所管部署名
(株)丹青社	森鷗外記念館	アカデミー推進部アカデミー推進課

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由
サービス向上の有効性	① 協定書、業務要求水準書などで区が求めた事業が適切に実施されたか。	3	要求水準に基づいた計画に従って業務を行った結果、来館者アンケートで好評を得られた。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	② 区が求めた事業以外に、住民サービスの向上を図るための自主事業が積極的に計画され、事業計画書や企画提案書に沿って適切に実施しているか。	8	地域団体と連携したイベント、カフェメニューの工夫、来館者の意見を取り入れたキャッシュレス決済の導入など多様な取組を行い、住民サービスの向上に寄与した。	8	評価検討会の評価は妥当である。
	③ 利用者懇談会や利用者アンケートにより、利用者の意見を収集し、適切な意見については、それを反映させた取組が行われたか。	3	アンケートにより収集した意見を、翌年度以降の展覧会テーマ設定、ミュージアムグッズの開発、休憩室への閲覧用図録設置など、実際の取組に反映させた。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	④ 区民や利用者への広報方法を工夫し、効果的な広報活動が行われたか。	4	展覧会ポスター・チラシの外、地域活動センターLINEでの周知、近隣博物館との連携など、多様な手段を工夫して広報活動を行った。	4	評価検討会の評価は妥当である。都内のみならず、千葉県や茨城県からも来館しているので、広報の効果が現れているものと考える。
	⑤ 利用者アンケート等の結果で、利用者から高い評価を得られているか。	8	アンケートの結果、全体の満足度については昨年度に続き「大いに満足・満足」の合計割合は98%を維持した。	8	評価検討会の評価は妥当である。
	⑥ 利用者からの苦情に対する対応と報告が適切に行われたか。	3	アンケート結果及びその対応等は随時区に報告されており、対応についても利用者サービスの向上へつながる方向となっていた。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前年度と比べて同程度か。	6	指定管理期間開始前で新型コロナウイルス感染症対策による休館がなかった2か年平均と対比し、6年度の観覧者数は72.3%、入館者数が77.5%となり、減少した。	6	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	B		B	
経費の効率性	⑧ 経費節減への具体的な取組を行い、その効果があったか。	3	会議資料にデータを多用する、通信費・経理システム費用を見直すなどの取組により、紙利用、通信費用等削減の効果が得られた。自主事業でもカフェの仕入れ費の削減に取り組んだ。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑨ 指定管理料の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われたか。	3	各種保険料の見直しにより効率的な予算執行を図った。光熱費抑制のため、事務所・トイレ等の蛍光灯の削減を行った。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。	4	地域団体や観光協会が主催するイベントに積極的に参加し、物品を販売するとともに館のPRを行った。効果として自主イベント収入が前年度を上回った。	3	収入増加のための取組は認められるが、経年比較で収支が悪化しており、その効果は出ていない。
	分野評価	B		C	

評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	日々の帳簿記載と現金の実査を行い、現場の経理担当者及び本社経理部門によるダブルチェックを実施した。引き継ぎ通帳・帳簿は適正に分けて使用した。また、監査法人の監査を受けた。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑫ サービスを低下させない適切な人員配置が行われたか。	3	学芸員の配置に加え副館長2人体制、広報担当及び司書資格保有者の配置を引き継ぎ行つた。イベント開催時には受付案内職員を増員し、サービス向上に務めた。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑬ 職員の知識・技術向上を図るための研修等が適切に行われたか。	3	職員全員に対し法令遵守研修、地域学習を実施した。またAED研修、防災訓練を実施した。学芸員など専門職員は全国文学館協議会情報交換会へ出席し知識を更新した。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑭ 利用者が安全・快適に施設を利用できるよう適切に施設の保守、修繕、清掃等が行われたか。	3	日常清掃、定期清掃、法令に基づく機械設備の保守点検を行つた。引き継ぎ感染症対策として消毒液や空気清浄機の設置を行つた。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	引き継ぎ、区と指定管理者の備品を区別した台帳を作成し、適切に管理した。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑯ 個人情報の保護に関する法律の規定を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が講じられ、漏えい、滅失及び毀損等の事故が起きていないか。	3	適切に管理、運営を行い、職員の採用時、定期的な研修において徹底されるよう努めている。開館以来事故がない状態を継続した。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑰ 文京区情報公開条例の趣旨にのっとり、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求又は区から情報提供の求めがあった場合は、適切で速やかな対応が行われたか。	3	水準書に基づき適切な体制を備えた。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑱ 事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切であり、緊急事態が発生した場合は、その対応が適切であったか。	3	マニュアル及び緊急連絡表を作成し、適宜追加、更新している。職員の採用時、定期的な研修において徹底されるよう努めている。開館以来事故がない状態を継続した。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑲ 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われたか。	4	事務所の室温適正化、廃棄物適正処理、清掃や植木の水やりへの雨水利用などを行つた。資源有効活用として芋版スタンプ年賀状作成企画を行つた。	4	評価検討会の評価は妥当である。猛暑の中で、室温の適正化を実施しつつ、光熱水費の節減に取り組んだ努力が伺える。
	分野評価	C		C	
改業改善性	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）における「改善すべき事項」を受けて、適切な改善が図られたか。	—		—	
	分野評価	—		—	

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
総合評価	B	B
得点	73／88	72／88

(3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価委員会
優れている点	<ul style="list-style-type: none"> 全ての評価項目において、業務要求水準書で区が定めた水準を満たす又は超える効果があった。 来館者アンケートでは、全体の満足度について「満足」「やや満足」を合計した割合が98%になり高い評価を得られた。 展覧会の開催に加えて、町会などの地域団体と連携してあらゆる世代に向けた広報活動を展開した。 自主事業にも積極的に取組み、いしかわ復興マルクト、クリスマスコンサート、カフェでの多様なメニュー展開など、地域とのつながりを強めることができた。 このように、活動を通じて広く森鷗外と文京区に関する情報を発信することができた。 	森鷗外という専門的な分野を扱う記念館として、より多くの来館者を得るために工夫が強く感じられる。
区が明示した水準を満たすが、更なる取組が期待される点	<ul style="list-style-type: none"> 今後は、観覧者数、入館者数の減少の原因を考え、さらに魅力的な展示を企画することはもとより、近隣区文学館との連携、建築やカフェに焦点を当てたイベントなど、幅広い客層を取り込むよう努められたい。 引き続き、経費節減及び適切な管理運営を維持しながら、区を始めとする関係団体と協力して事業を実行していただきたい。 	毎年赤字を計上していることから、区と協議の上、更なる経費節減や、カフェなど赤字体質事業の運営方法見直しを検討されたい。
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	なし	なし

2 評価検討会の評価に関する意見

評価の項目を整理し、費用面ではなく学術的な貢献に対する評価の方向性も検討するべきである。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

・森鷗外という単一の個人をターゲットとした博物館という特性を、改めて区として位置付けを明らかにし、中長期的にこの施設を維持していく等の方向性を定める必要があるのではないか。集客だけでなく、質の高い展示や活動を、指定管理者制度を使ってどのように維持していくかについて、区と事業者で協議の上検討されたい。

・施設の設置目的により、実施可能な企画が限定される可能性があるが、利用者層の幅を広げ、利用者数・収入を安定的に確保していくための取組を事業者とともにご検討いただきたい。

・カフェなどが赤字となっているため、その改善に向けた具体的な取組に着手されたい。