

森鷗外記念館

指定管理者の管理運営に対する評価報告書

【令和5年度実績】

令和6年7月

アカデミー関連施設指定管理者評価検討会

| | |
|--------|-------------------------------------|
| 所管課 | アカデミー推進部アカデミー推進課 |
| 評価対象期間 | 令和5年4月1日～令和6年3月31日 (指定期間5年中の2年目) |

1 指定管理の概要

| | |
|----------|---|
| 施設名称 | 文京区立森鷗外記念館 |
| 施設の設置目的 | 記念館は、文京区にゆかりのある文豪森鷗外の作品や業績を広く区民に伝えることにより、文化の振興に資することを目的としている。 |
| 指定管理者名称 | 株式会社 丹青社 |
| 指定期間 | 令和4年4月1日～令和9年3月31日 |
| 公募・非公募の別 | 公募 |
| 管理業務内容 | (1) 文京区立森鷗外記念館条例第2条に規定する事業の実施に関する業務 (2) 本施設の維持管理に関する業務 (3) 本施設の利用に係る料金の収受に関する業務 (4) その他、区もしくは指定管理者が必要があると認めた業務 |
| 利用料金制の有無 | 有 |

2 収支状況

(1) 指定管理料及び利用料金

| 科目/年度 | | 4 | 5 | | | | |
|-------------|--------------------|---------------|--------------|------------|-----------|---|---|
| 収 入 | 利用料金収入 | 7,428,535 | 8,180,338 | | | | |
| | イベント参加料・複写サービス料収入 | 114,040 | 524,990 | | | | |
| | 指定管理料(前金払) | 95,308,631 | 100,094,626 | | | | |
| | 指定管理料(概算払) | 6,871,021 | 3,221,821 | | | | |
| | 預金利息等 | 4,269 | 5,408 | | | | |
| | 収納金受託事務費 | 211,200 | 211,200 | | | | |
| | 文化芸術振興費補助金 | 118,000 | 0 | | | | |
| | 合計(A) | 110,055,696 | 112,238,383 | | | | |
| 支 出 | 人件費 | 常勤職員 | 41,915,330 | 41,302,933 | | | |
| | | 非常勤職員等 | 14,394,271 | 14,405,391 | | | |
| | | 本社運営推進管理人件費 | 3,878,000 | 3,878,000 | | | |
| | 事業費 | 謝金・講師料等 | 343,000 | 395,932 | | | |
| | | 委託関連費 | 7,631,400 | 8,927,279 | | | |
| | | その他経費(材料費等) | 1,407,988 | 1,446,008 | | | |
| | 広告 宣伝費 | 印刷費・制作費 | 2,593,768 | 1,932,636 | | | |
| | | 広告掲載料 | 1,317,800 | 1,116,800 | | | |
| | 事務管理費 | 事務管理費 | 6,434,850 | 7,526,318 | | | |
| | 維持 管理費 | 委託関連費(空調設備等) | 6,277,348 | 6,955,916 | | | |
| | | 委託関連費(清掃等その他) | 3,760,850 | 3,494,188 | | | |
| | | 修繕費 | 1,709,331 | 417,550 | | | |
| | | 光熱水費 | 9,178,733 | 10,138,685 | | | |
| | 指定 管理料 (概算払) | 資料購入費 | 4,800,341 | 1,106,647 | | | |
| | | 調査研究委託費 | 209,987 | 209,320 | | | |
| | | 資料修復費 | 720,500 | 357,841 | | | |
| | | 燻蒸費 | 1,140,040 | 1,546,736 | | | |
| | | 区へ返金分 | 153 | 1,277 | | | |
| | 収納金受託事務費 | 人件費 | 211,200 | 211,200 | | | |
| | 本社経費 | 人件費 | | | | | |
| | | 1 | 本社 総務・経理等人件費 | 8,112,960 | 7,972,110 | | |
| | | 2 | 本社 支援要員人件費 | 0 | 0 | | |
| | | 3 | 本社 福利厚生費 | 215,970 | 225,360 | | |
| 販売費・一般管理費 | | | | | | | |
| 4 | | 本社 通信関係費 | 150,240 | 169,020 | | | |
| 5 | | 本社 広告宣伝費 | 37,560 | 37,560 | | | |
| 6 | | 本社 研修費 | 84,510 | 140,850 | | | |
| 7 | | 本社 情報処理費 | 0 | 0 | | | |
| 8 | | 本社 旅費交通費 | 328,650 | 366,210 | | | |
| 9 | | 本社 物品関係費 | 84,510 | 65,730 | | | |
| 10 | | 本社 租税公課・保険料 | 375,600 | 413,160 | | | |
| | 本社経費小計 | 9,390,000 | 9,390,000 | | | | |
| 合計(B) | | 117,314,890 | 114,760,657 | 0 | 0 | 0 | |
| 収支(A) - (B) | | | -7,259,194 | -2,522,274 | 0 | 0 | 0 |

【特記事項】

・利用料金収入について、当初見込み額（10,770,000円）に対して利用料金収入額（8,180,338円）が下回ったため、基本協定書第26号の規定に基づく区への還元はなかった。
 ・引続く原油価格及び物価高騰の影響により、経費削減の取組をしてもなお相当の光熱費の負担が生じている状況に鑑み、指定管理料として総額8,067,626円を追加補填（「指定管理料（前金払）」に含む）した。

（２）自主事業（指定管理者の費用と責任で実施する事業）

| 年度 | | 4 | 5 | | | |
|-----------|-----------|------------|------------|---|---|---|
| 収 入 | カフェ収入 | 5,157,051 | 6,555,495 | | | |
| | ショップ収入 | 2,255,799 | 2,134,934 | | | |
| | 自主イベント収入 | 232,309 | 416,132 | | | |
| | 預金利息 | 25 | 34 | | | |
| | 自主事業補填金 | 0 | 0 | | | |
| | 合計（A） | 7,645,184 | 9,106,595 | 0 | 0 | 0 |
| 支 出 | カフェ費用 | 6,966,727 | 8,186,119 | | | |
| | カフェ本社管理費 | 696,672 | 818,611 | | | |
| | ショップ費用 | 800,396 | 843,957 | | | |
| | ショップ本社管理費 | 80,039 | 84,395 | | | |
| | 自主イベント費用 | 225,252 | 338,728 | | | |
| | 合計（B） | 8,769,086 | 10,271,810 | 0 | 0 | 0 |
| 収支（A）－（B） | | -1,123,902 | -1,165,215 | 0 | 0 | 0 |

【特記事項】

区内外の多数の書店と連携した「鷗外漱石書籍セレクトフェア」等を実施した。津和野町と連携した津和野マルシェの開催、地域の方々が気軽に参加できるクリスマスコンサートや七夕イベントの開催、町会と連携し幼児・児童を中心としたイベントを開催した。カフェでは特別展や鷗外誕生日などには限定メニューを提供するなど、区民サービス向上に努めた結果、自主事業においても一定の収入を確保することができた。

3 評価検討会委員

| | 役職 | 委員名 |
|---|-----|--------------------------|
| 1 | 座長 | アカデミー推進部長 長塚 隆史 |
| 2 | 副座長 | アカデミー推進部アカデミー推進課長 川崎 慎一郎 |
| 3 | 委員 | 観光・都市交流担当課長 堀越 厚志 |
| 4 | 委員 | 潮田 英子（施設利用者） |
| 5 | 委員 | 市村 孝史（施設利用者） |

4 評価の対象とした資料

| | 評価の対象とした資料名 | 評価項目番号 |
|----|--------------------------|-------------|
| 1 | 基本協定書、令和5年度協定書 | ①～③、⑤、⑪、⑭～⑱ |
| 2 | 業務要求水準書 | ①～⑥、⑪～⑱ |
| 3 | 令和5年度事業計画書 | ①、② |
| 4 | 令和5年度事業報告書、説明資料 | ①～⑭、⑱ |
| 5 | 利用者アンケート実施報告書 | ③、⑤ |
| 6 | 広報物 | ④ |
| 7 | 金銭出納簿 | ⑪ |
| 8 | 備品台帳 | ⑮ |
| 9 | 所管課によるモニタリング結果（日常的な点検結果） | ⑭、⑱ |
| 10 | 苦情とその対応の記録 | ③、⑥ |
| 11 | 個人情報保護規程、情報公開規定及びその対応記録 | ⑯、⑰ |
| 12 | 危機管理対応マニュアル及びその対応記録 | ⑱ |

5 評価結果

(1) 分野評価

| 評価分野 | 評価得点 | 評価項目 | 配点 | 評価 | 得点 |
|--|--|--|----|----|----|
| サービス向上の有効性 【配点40点】 | A 38点 | ① 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業が適切に実施されたか。 | 4 | 4 | 4 |
| | | 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 | 4 | 8 |
| | | 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、適当な意見については、それを反映させた取組が行われたか。 | 4 | 4 | 4 |
| | | 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 | 4 | 4 |
| | | 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 | 4 | 8 |
| | | 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。 | 4 | 4 | 4 |
| | | ⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前と比べて同程度か。 | 8 | 3 | 6 |
| | 【評価理由】 ①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。また、感染症対策で休止していた展示ガイドボランティアの育成、研修を行い、円滑な事業再開に努めた。 ②特別展の内容に合致した書籍フェア、地域イベント、カフェメニューの工夫など多様な自主事業を行い、幅広い対象に周知を行うことができた。 ③回収したアンケートの意見をもとに事業を計画し、観覧者対応に活かすなど、利用者の意向が反映された取組を行った。 ④年度を通じて積極的な広報・誘客活動を実施した。展示の内容に関連して近隣の小学校、施設、町会などと連携行事を行い、誘客につなげた。 ⑤全体的に高い評価を得ており、「満足」「やや満足」の合計割合が98%となった。 ⑥アンケート結果及びその対応等は随時区に報告されていた。利用者サービスの向上へつながる方向で対処されていた。 ⑦指定期間開始前のうち感染症の影響がなかった29年度及び30年度の平均と比較し、観覧者数が101%となっており、同程度であった。 | | | | |
| 経費の効率性 【配点12点】 | B 10点 | 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。 | 4 | 3 | 3 |
| | | 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。 | 4 | 3 | 3 |
| | | 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 | 4 | 4 |
| 【評価理由】 ⑧蛍光灯の使用本数削減やパソコン類のこまめな電源オフ、労働環境を整えて人件費の経費節減を行った。 ⑨電気料金の高騰などがあったが、効率的な予算執行に努めた。 ⑩新聞広告出稿、SNSの発信、関係講演会等での館の周知に努めた。効果として自主事業のカフェ収入が過去最高額となった。 | | | | | |

| 評価分野 | 評価得点 | 評価項目 | 配点 | 評価 | 得点 |
|---|---|--|----|----|----|
| 管理運営の適正性【配点36点】 | B 29点 | ⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。 | 4 | 3 | 3 |
| | | 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。 | 4 | 4 | 4 |
| | | 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。 | 4 | 4 | 4 |
| | | 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。 | 4 | 3 | 3 |
| | | ⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。 | 4 | 3 | 3 |
| | | 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、毀損等の事故が起きていないか。 | 4 | 3 | 3 |
| | | 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、請求また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。 | 4 | 3 | 3 |
| | | 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。 | 4 | 3 | 3 |
| | | 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 | 3 | 3 |
| 【評価理由】 ⑪日々の帳簿記載と現金の実査を行った。引き続き通帳・帳簿を適切に区分して使用した。監査法人による監査を受けた。 ⑫副館長2人、広報担当・司書資格保有者の配置等、館の運営に十分な体制を配置した。イベント開催時には受付案内職員を増員し、サービス向上に努めた。 ⑬職員全員に対し、消防署の指導による防災訓練、安全講習を行った。また、障害に関する理解の促進講座を受講した。学芸員は専門性を高めるため文学館協議会情報部会へ出席した。 ⑭引き続き感染症対策に努め消毒液の設置等を行った。また、定期清掃や法令に基づく機械の保守点検を行った。突発的な展示機器・備品の不具合についても適宜対応を行った。 ⑮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。 ⑯適正な管理を行った結果、事故がなかった。 ⑰水準書に基づき適切な体制を備えた。 ⑱大きな事故はなかった。マニュアルを設けて適宜更新し、職員採用時や研修等に周知を徹底した。 ⑲事務所の室温の適正化や資源の有効活用を行い、廃棄物を専門業者に依頼し適正に処理した。 | | | | | |
| 業務の改善性【配点12点】 | — | ⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、適切な改善が図られたか。 | 12 | — | — |
| | 《前年度総合評価における改善すべき事項》 【評価理由】 前回、改善を要する事項がなかったため評価対象外 | | | | |

《評価結果の見方》

(1) 分野評価

評価項目ごとに4段階評価を行い、その結果に応じた乗率を各評価項目の配点に乗じて採点し、各評価分野の合計得点を5段階評価します。

① 4段階評価・乗率

| 評価 | 評価内容及び基準 | 乗率 |
|--------|--|------|
| 4：優良 | 協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を超える成果がある。 | 100% |
| 3：適当 | 協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしている。 | 75% |
| 2：課題あり | 協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしているが、一部に課題がある。 | 50% |
| 1：要改善 | 協定書、業務要求水準書等の水準を満たしておらず、改善が必要である。 | 0% |

② 5段階評価

| 評価 | 評価内容及び基準 |
|----|---|
| A | 当該分野について、特に優れている。 (分野の合計得点が、配点の90%以上) |
| B | 当該分野について、優れている。 (分野の合計得点が、配点の80%以上90%未満) |
| C | 当該分野について、おおむね適正である。 (分野の合計得点が、配点の60%以上80%未満) |
| D | 当該分野について、改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%以上60%未満) |
| E | 当該分野について、相当な改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%未満) |

(2) 総合評価

各評価分野の得点を合計し、その合計得点を5段階評価します。

| 評価 | 評価内容及び基準 |
|----|---|
| A | 総合評価の結果、特に優れている。 (合計得点が、配点の90%以上) |
| B | 総合評価の結果、優れている。 (合計得点が、配点の80%以上90%未満) |
| C | 総合評価の結果、おおむね適正である。 (合計得点が、配点の60%以上80%未満) |
| D | 総合評価の結果、改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%以上60%未満) |
| E | 総合評価の結果、相当な改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%未満) |