

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

【令和元年度実績】

令和2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	平成31年4月1日～令和2年3月31日 (指定期間5年中の3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	平成29年11月1日～令和4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であると認めた業務
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		29	30	元	2	3		
収 入	利用料金収入	7,614,090	6,050,984	6,930,337				
	イベント参加料・複写サービス料収入	344,440	669,060	863,300				
	指定管理料(前金払)	82,926,343	82,926,343	83,781,056				
	指定管理料(概算払)	2,935,090	3,212,704	2,840,299				
	預金利息等	3,828	4,703	5,848				
	収納金受託事務費	207,360	207,360	209,280				
	合計(A)	94,031,151	93,071,154	94,630,120	0	0		
支 出	人件費	常勤職員	35,728,063	35,870,527	37,000,550			
		非常勤職員等	11,188,816	12,028,165	12,707,624			
		本社運営推進管理人件費	2,799,360	2,799,360	2,799,360			
	事業費	謝金・講師料等	870,524	797,957	729,685			
		委託関連費	8,760,621	8,262,336	9,557,230			
		その他経費(材料費等)	1,827,197	2,128,485	1,317,109			
	広告 宣伝費	印刷費・制作費	1,598,922	1,790,167	1,109,766			
		広告掲載料	1,786,439	1,231,519	2,177,860			
	事務 管理費	事務管理費	5,533,220	5,477,511	5,230,904			
	維持 管理費	委託関連費(空調設備等)	5,757,566	5,516,888	5,831,847			
		委託関連費(清掃等その他)	3,495,953	3,382,853	3,375,551			
		修繕費	507,600	903,600	869,126			
		光熱水費	5,699,558	5,511,498	5,842,386			
	指定 管理料 (概算 払)	資料購入費	1,090,958	1,090,952	1,101,193			
		調査研究委託費	205,958	203,646	207,603			
		資料修復費	776,628	653,940	562,680			
		燻蒸費	859,410	1,261,440	949,396			
		区へ返金分	2,136	2,726	19,427			
	収納金受 託事務費	人件費	207,360	207,360	209,280			
	本社 経費	人件費						
		1	本社 総務・経理等人件費		3,583,345	3,556,769		
		2	本社 支援要員人件費		0	0		
		3	本社 福利厚生費		93,016	88,587		
		販売費・一般管理費						
		4	本社 通信関係費		44,294	44,294		
		5	本社 広告宣伝費		17,717	35,435		
		6	本社 研修費		70,870	66,440		
7		本社 情報処理費		0	0			
8		本社 旅費交通費		287,908	318,913			
9		本社 物品関係費		124,022	115,163			
10	本社 租税公課・保険料		208,179	203,750				
	本社経費小計	4,429,351	4,429,351	4,429,351	0	0		
合計(B)		93,125,640	93,550,282	96,027,928	0	0		
収支(A) - (B)		905,511	-479,128	-1,397,808	0	0		

【特記事項】

・ 本社経費については、平成30年度報告分より細分化して報告が行われたため、29年度までと記載が異なっている。

(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		29	30	31	32	33
収 入	カフェ収入	4,049,776	3,560,864	4,428,651		
	ショップ収入	2,968,672	3,809,418	3,349,913		
	自主イベント収入	449,838	372,904	746,020		
	預金利息	135	22	3,078		
	合計（A）	7,468,421	7,743,208	8,527,662	0	0
支 出	カフェ費用	4,938,172	5,123,415	5,910,807		
	カフェ本社管理費	493,817	512,341	591,080		
	ショップ費用	1,689,224	2,059,893	1,701,647		
	ショップ本社管理費	168,922	205,989	170,164		
	自主イベント費用	355,135	337,888	566,960		
	合計（B）	7,645,270	8,239,526	8,940,658	0	0
収支（A）－（B）		-176,849	-496,318	-412,996	0	0

【特記事項】

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 小野 光幸
2	副座長	アカデミー推進部アカデミー推進課長 細矢 剛史
3	委員	観光・都市交流担当課長 猪岡 君彦
4	委員	石澤 陽美 （施設利用者）
5	委員	山内 茂樹 （施設利用者）
6		
7		
8		

#### 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、平成30年度協定書	①～③、⑤、⑪、⑭～⑱
2	業務要求水準書	①～⑥、⑪～⑱
3	平成30年度事業計画書	①、②
4	平成30年度事業報告書	①～⑩、⑫～⑭、⑱、⑲
5	利用者アンケート実施報告書	③、⑤
6	広報物	④
7	金銭出納帳	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
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
13	前回の評価結果及び改善報告	
14		
15		
16		

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	3	3
		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	3	3
		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	4	8
	<p>【評価理由】</p> <p>①ビールをテーマにしたユニークな展示を行うとともにオリジナルビールを製造、販売し、多くの観覧者が訪れた。また、要求水準を上回る人員を配置している。</p> <p>②オリジナルビールの販売などにより昨年を上回る売り上げを記録した。他自治体との連携イベントや区主催イベントにも積極的に出店した。</p> <p>③アンケート強化期間中の回答者にカフェの特典を付与するなど、積極的な意見収集に努めるとともに、よくある質問に対する回答を準備し、受付が即座に対応できるよう努めている。</p> <p>④積極的なプレスリリースを行い、新聞雑誌等に175件掲載された。特別展では、有料新聞広告により、関東全域に周知した。</p> <p>⑤満足及びやや満足の内合計割合が前年度を1%上回り95%となった。</p> <p>⑥アンケート結果及び利用者からの意見が、随時区へ適切に報告されている。また、平成29年度から引き続き要望が多かったミニ展示ガイドの販売やカフェの営業時間延長を実施するなどサービス向上にも努めている。</p> <p>⑦新型コロナウイルス感染症感染防止対策として3月2日から臨時休館としたため、平成26年度から28年度までの3か年平均のうち、4月から2月までの11か月間の数値と比較した結果、入館者数は18.6%増、観覧者数は0.9%減となった。</p>				
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
	<p>【評価理由】</p> <p>⑧光熱水費の抑制、紙使用量の削減、区内業者と契約し、輸送コストの低減から契約額を削減するなど様々な経費削減を実施した結果、計画額と比較して60万円の削減を実現した。</p> <p>⑨各種部門で削減した経費を、計画額を上回る経年劣化に伴う修繕費用に充てるなど、効率的な執行に努めた。</p> <p>⑩新聞の有料広告を活用するなど効果的な広報に努めるとともに、工夫を凝らした展示やイベントに力を尽くしたが、入館料収入の目標額には届かなかった。</p>				

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	C 28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	3	3
		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 文京区個人情報保護条例の規定を遵守し、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、滅失及びき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則り、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通帳と帳簿は指定事業と自主事業に分けて適切に管理されている。 ⑫人員の確保がなされている上に副館長、広報担当、図書担当を追加で配置することでサービスを向上させている。 ⑬防災、救命、接遇、法令順守等必要な研修が計画的に実施されている。 ⑭設備の保守、清掃等は適切に行われている。 ⑮区と指定管理者の備品を区別した台帳を作成し、適切に管理されている。 ⑯開館以来事故はなく、水準書に基づき適切な体制が整えられている。 ⑰水準書に基づき適切な体制が整えられている。 ⑱開館以来事例はないが、危機管理マニュアルを作成し、研修や訓練を実施するなど適切な体制が整えられている。 ⑲ごみの分別や裏紙利用の徹底など、環境に配慮した取組みがなされている。		
業務の改善性	—	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。	—	—	—
	—				
		《前回の指摘事項》			
		【評価理由】			

(2) 総合評価

評価	B	得点	76点 / 88点
<p data-bbox="132 232 225 264"><b>【所見】</b></p> <p data-bbox="114 264 1390 353">令和元年度は、台風による2日間の休館並びに新型コロナウイルスの感染防止対策による約1か月の休館等、過去に例がない館運営を強いられることとなったが、その都度、区と協議を行い、適切な館運営に努めた。</p> <p data-bbox="114 383 1390 504">アンケート結果では、「満足」及び「やや満足」を合計した割合が前年度を上回る95%となるなど、利用者からの評価は非常に高い水準にある。ユニークな展示、イベント、工夫を凝らしたオリジナルグッズの製造、販売等に努めたこともあるが、各種研修などにより職員の接客対応を向上させていることなども、多くの利用者から支持されたものと考えられる。</p> <p data-bbox="114 533 1406 654">各分野毎の評価では、全ての項目において業務要求水準書で区が定めた水準を満たしていた。特にサービス向上の有効性においては「優良」評価となった項目が多く「A」評価となったが、経費の効率性では「優良」評価が1項目で「B」評価、管理運営の適正性では「適当」評価が多く「C」となり、総合評価は「B」となった。</p> <p data-bbox="114 683 1390 743">今後、感染症防止対策が最重要課題となり、今までとは異なる館運営が求められる。利用者の安全・安心を確保しながらサービスが提供できるよう、区と協力して事業を展開していただきたい。</p> <p data-bbox="132 1294 284 1326"><b>【改善事項】</b></p> <p data-bbox="114 1393 177 1424">なし</p>			



## 《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)