

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

【平成30年度実績】

令和元年7月

アカデミー一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30年4月1日～平成31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 | 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 | | 29 | 30 | 元 | 2 | 3 | |
|-----------|------------------------|---------------|--------------|------------|-----------|---|--|
| 収入 | 利用料金収入 | 7,614,090 | 6,050,984 | | | | |
| | イベント参加料・複写サービス料収入 | 344,440 | 669,060 | | | | |
| | 指定管理料（前金払） | 82,926,343 | 82,926,343 | | | | |
| | 指定管理料（概算払） | 2,935,090 | 3,212,704 | | | | |
| | 預金利息等 | 3,828 | 4,703 | | | | |
| | 収納金受託事務費 | 207,360 | 207,360 | | | | |
| | 合計（A） | 94,031,151 | 93,071,154 | 0 | 0 | 0 | |
| 支出 | 人件費 | 常勤職員 | 35,728,063 | 35,870,527 | | | |
| | | 非常勤職員等 | 11,188,816 | 12,028,165 | | | |
| | | 本社運営推進管理人件費 | 2,799,360 | 2,799,360 | | | |
| | 事業費 | 謝金・講師料等 | 870,524 | 797,957 | | | |
| | | 委託関連費 | 8,760,621 | 8,262,336 | | | |
| | | その他経費（材料費等） | 1,827,197 | 2,128,485 | | | |
| | 広告 宣伝費 | 印刷費・制作費 | 1,598,922 | 1,790,167 | | | |
| | | 広告掲載料 | 1,786,439 | 1,231,519 | | | |
| | 事務 管理費 | 事務管理費 | 5,533,220 | 5,477,511 | | | |
| | | | | | | | |
| | 維持 管理費 | 委託関連費（空調設備等） | 5,757,566 | 5,516,888 | | | |
| | | 委託関連費（清掃等その他） | 3,495,953 | 3,382,853 | | | |
| | | 修繕費 | 507,600 | 903,600 | | | |
| | | 光熱水費 | 5,699,558 | 5,511,498 | | | |
| | 指定 管理料 （概算 払） | 資料購入費 | 1,090,958 | 1,090,952 | | | |
| | | 調査研究委託費 | 205,958 | 203,646 | | | |
| | | 資料修復費 | 776,628 | 653,940 | | | |
| | | 燻蒸費 | 859,410 | 1,261,440 | | | |
| | | 区へ返金分 | 2,136 | 2,726 | | | |
| | 収納金受 託事務費 | 人件費 | 207,360 | 207,360 | | | |
| | | | | | | | |
| | 本社経費 | 人件費 | | | | | |
| | | 1 | 本社 総務・経理等人件費 | | 3,583,345 | | |
| | | 2 | 本社 支援要員人件費 | | 0 | | |
| | | 3 | 本社 福利厚生費 | | 93,016 | | |
| | | 販売費・一般管理費 | | | | | |
| | | 4 | 本社 通信関係費 | | 44,294 | | |
| 5 | | 本社 広告宣伝費 | | 17,717 | | | |
| 6 | | 本社 研修費 | | 70,870 | | | |
| 7 | | 本社 情報処理費 | | 0 | | | |
| 8 | | 本社 旅費交通費 | | 287,908 | | | |
| 9 | | 本社 物品関係費 | | 124,022 | | | |
| 10 | 本社 租税公課・保険料 | | 208,179 | | | | |
| | 本社経費小計 | 4,429,351 | 4,429,351 | 0 | 0 | | |
| | 合計（B） | 93,125,640 | 93,550,282 | 0 | 0 | | |
| 収支（A）－（B） | | 905,511 | -479,128 | 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 | | | |
| | ショップ収入 | 2,968,672 | 3,809,418 | | | |
| | 自主イベント収入 | 449,838 | 372,904 | | | |
| | 預金利息 | 135 | 22 | | | |
| | 合計（A） | 7,468,421 | 7,743,208 | 0 | 0 | 0 |
| 支 出 | カフェ費用 | 4,938,172 | 5,123,415 | | | |
| | カフェ本社管理費 | 493,817 | 512,341 | | | |
| | ショップ費用 | 1,689,224 | 2,059,893 | | | |
| | ショップ本社管理費 | 168,922 | 205,989 | | | |
| | 自主イベント費用 | 355,135 | 337,888 | | | |
| | 合計（B） | 7,645,270 | 8,239,526 | 0 | 0 | 0 |
| 収支（A）－（B） | | -176,849 | -496,318 | 0 | 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 鈴木 大助 |
| 4 | 委員 | 舟山 憲一（施設利用者） |
| 5 | 委員 | 山内 豊（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 36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 | 3 | 3 |
| | | 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 | 3 | 6 |
| | 【評価理由】 ①資料調査を積極的に行い、例年の倍以上のデータベースへの登録を行うとともに、水準以上の人員を配置した。 ②昨年より自主事業の回数を増加し、昨年の倍以上の参加者を記録した。オリジナルグッズを積極的に開発し、ショップの売り上げを向上させた。 ③アンケート週間を設定し、意見集約に努めるとともに、よくある質問の回答を事前に用意し、迅速に対応できるように務めた。 ④積極的な広報を行い、新聞雑誌等に174件掲載された。有料の新聞広告にも掲載し、誘客に努めた。 ⑤満足及びやや満足の合計割合が前年度より1%上昇し94%となった。カフェの満足度も前年度より7%上昇した。 ⑥アンケート結果を随時区に報告し、適切に対応しており、概ね適当である。 ⑦平成26年度から28年度までの3年間平均と比較した結果、入館者数は3%増、観覧者数は13%減であったが、展覧会1回あたりの観覧者数は7%増加している。 | | | | |
| 経費の効率性 【配点12点】 | A 11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 | 4 | 4 |
| | | 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 | 4 | 4 |
| | | 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 | 3 | 3 |
| | 【評価理由】 ⑧働き方改革により効率的な業務運営を行うことで人件費を削減した。また、区内業者を優先して契約し、輸送コストを下げるなど様々な経費節減策を実施し、計画額と比較して260万円程度削減した。 ⑨サービスレベルを低下させることなく様々な経費節減を行った。それらで発生した余剰金を計画額を上回る支出となった修繕費に充当するなど、効率的な予算執行を行った。 ⑩工夫を凝らした展示や地域イベントなどへの積極的な広報で誘客を図ったが、目標額には届かなかった。自主事業ではオリジナルグッズの開発を積極的に行うなどして増収となった。 | | | | |

| 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30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 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】 | | | | | |
| <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。また、区の職員を講師に招いて障害者対応の研修を行うなど、利用者サービスの向上に努めている。</p> <p>⑭設備の保守、清掃等は適切に行われている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑰水準書に基づき適切な体制が整えられている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> | | | | | |
| 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。 | — | — | — |
| | — | | <p>《前回の指摘事項》</p> <p>「なし」の為、評価不要項目である。</p> <p>【評価理由】</p> | | |

(2) 総合評価

| 評価 | B | 得点 | 76点 / 88点 |
|---|---|----|-----------|
| <p data-bbox="132 203 233 237">【所見】</p> <p data-bbox="114 266 1489 394">平成30年度は、様々な工夫を凝らした展示や積極的な広報活動を行い、誘客に努めたが、平成29年度より観覧者数及び入館者数は減少してしまった。平成29年度は5周年記念イベントやサブカルチャーとのコラボイベント等を数多く実施したが、平成30年度は大きなイベントが少なかったことが観覧者等の減少の要因と考えられる。</p> <p data-bbox="114 427 1489 555">一方で、利用者アンケートの結果では、「満足」及び「やや満足」を合計した割合が平成29年度より1%上昇して94%であった。様々な視点から工夫を凝らした展示を行い、カフェやショップでは常にオリジナルメニューを開発し、更には各種研修を実施して職員のスキルアップを行うなど、利用者サービスの向上に様々な形で取り組んだ結果が、多くの方々から支持を得られた理由と考えられる。</p> <p data-bbox="114 589 1489 680">各分野毎の評価では全ての項目で業務要求水準書等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及び経費の効率性においては「優良」評価となった項目が多く「A」評価となったが、管理運営の適正性は「適当」評価が多く「B」評価となり、総合評価は「B」となった。</p> <p data-bbox="114 714 1489 806">観覧者数を増加させ、観覧料収入を目標額に到達させることが喫緊の課題である。記念館の知名度を更に上昇させ、より多くの方に足を運んでもらえるよう、記念館の魅力を最大限かつ効果的にアピールできる事業の実施や広報手段の工夫を引き続き検討してもらいたい。</p> <p data-bbox="132 1339 296 1373">【改善事項】</p> <p data-bbox="114 1406 185 1440">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) |