

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29年度実績】

平成30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29年4月1日～平成30年3月31日 (指定期間5年中の1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4月1日～平成34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

年度		29	30	31	32	33
収 入	利用料金収入	7,614,090				
	イベント参加料・複写サービス料収入	344,440				
	指定管理料（前金払）	82,926,343				
	指定管理料（概算払）	2,935,090				
	預金利息等	3,828				
	収納金受託事務費	207,360				
	合計（A）	94,031,151	0	0	0	0
支 出	科目	内訳				
	人件費	常勤職員	35,728,063			
		非常勤職員等	11,188,816			
		本社運営推進管理人件費	2,799,360			
	事業費	謝金・講師料等	870,524			
		委託関連費	8,760,621			
		その他経費（材料費等）	1,827,197			
	広告 宣伝費	印刷費・制作費	1,598,922			
		広告掲載料	1,786,439			
	事務 管理費	事務管理費	5,533,220			
	維持 管理費	委託関連費（空調設備等）	5,757,566			
		委託関連費（清掃等その他）	3,495,953			
		修繕費	507,600			
		光熱水費	5,699,558			
	指定 管理料 （概算 払）	資料購入費	1,090,958			
		調査研究委託費	205,958			
		資料修復費	776,628			
		燻蒸費	859,410			
		区へ返金分	2,136			
	収納金受 託事務費	人件費	207,360			
	本社経費	一般管理費	4,429,351			
本社経費小計		4,429,351				
合計（B）	93,125,640	0	0	0	0	
収支（A）－（B）		905,511	0	0	0	0

#### 【特記事項】

事業費及び維持管理経費を効率的に執行することにより経費を削減し、これらを原資として広告宣伝費増額し、誘客に努めた。

(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		29	30	31	32	33
収 入	カフェ収入	4,049,776				
	ショップ収入	2,968,672				
	自主イベント収入	449,838				
	預金利息	135				
	合計（A）	7,468,421	0	0	0	0
支 出	カフェ費用	4,938,172				
	ショップ費用	1,689,224				
	自主イベント費用	355,135				
	カフェ一般管理費	493,817				
	ショップ一般管理費	168,922				
	一般管理費小計	662,739				
	合計（B）	7,645,270	0	0	0	0
収支（A）－（B）		-176,849	0	0	0	0
【特記事項】 収入、支出とも計画額を上回る結果となったが、収支はマイナスとなった。						

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 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 竹越 淳
3	委員	アカデミー推進部観光・国際担当課長 鈴木 大助
4	委員	佐藤 茂（施設利用者）
5	委員	関谷 弘子（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29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29年度事業計画書	①、②
4	平成29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		
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 39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	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
			【評価理由】 ① 5周年記念行事を14種類実施するなど、区が求めた事業を適切に実施し、また、求めた水準を上回っている。 ② オリジナルグッズの開発やカフェの時間延長など積極的にサービスを展開している。 ③ よくある質問をまとめ、事前に回答を用意するなどサービス向上に努めるとともに要望の多かった通常展示用のミニガイドを作成するなど、来館者の要望を可能な限り実現している。 ④ 区報をはじめとした区関係の広報媒体以外に、新聞、雑誌、テレビ等の各種媒体にプレスリリースを行い、161件掲載された。また、秋の特別展では新聞クーポン広告を利用し、関東全域に周知した結果、過去最高の入館者数を記録した。 ⑤ 全体の満足度について「満足」と「やや満足」を合計した回答率は90%を超えている。 ⑥ アンケートの結果は適正に報告しており、概ね適当である。 ⑦ 平成26年度から28年度までの3年間平均との比較では、観覧者数が2%の増となった。入館者数については19%の増となり、過去最高となった。		
経費の効率性 【配点12点】	C 9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	3	3
			【評価理由】 ⑧ 照明の部分使用やコピー用紙の裏面使用を徹底するなど維持管理経費等を削減している。 ⑨ 維持管理経費を削減し、これを原資として広告宣伝費を増額させ誘客に結び付けるなど効果的・効率的に執行されている。 ⑩ 新聞広告やサブカルチャーとのタイアップなど積極的な広報を行い、展示に工夫を凝らした結果、平成26年度から28年度までの3年間平均と比較して観覧者数は2%増加したが、観覧料収入の目標額には届かなかった。		

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	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接客や展示に関する解説レクチャーや安全・危機管理など基本的な研修が定期的実施されている。また、受付スタッフに対しては、周辺の観光案内や英会話研修なども実施している。 ⑭施設の保守、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》 指定管理者1年目のため評価対象外			
		【評価理由】			

【配点36点】

【配点0点】



## 《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)