

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24年度実績】

平成25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24年11月1日～平成29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24年11月1日～平成29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		24	25	26	27	28
収 入	指定管理料（前金払分）	27,658,350				
	指定管理料（概算払分）	5,873,362				
	観覧料収入	6,956,120				
	イベント参加料・複写サービス料収入	48,640				
	預金利息	745				
	収支差額分（丹青社充当）	22,455				
	合計（A）	40,559,672	0	0	0	0
支 出	人件費	19,500,000				
	管理経費	14,977,310				
	観覧料収入の還元額	209,000				
	概算払分の支出	3,407,213				
	指定管理料（概算払分）の返金	2,466,149				
合計（B）	40,559,672	0	0	0	0	
収支（A）－（B）		0	0	0	0	0

#### 【特記事項】

- 基本協定第26条に基づき収支の75%にあたる209,000円を区に還元した。

(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		24	25	26	27	28
収 入	カフェ売上	1,879,556				
	ショップ売上	1,007,233				
	自主イベント参加料	39,000				
	預金利息	87				
	合計（A）	2,925,876	0	0	0	0
支 出	カフェ費用	1,946,788				
	ショップ費用	812,510				
	自主イベント経費	36,240				
	合計（B）	2,795,538	0	0	0	0
収支（A）－（B）		130,338	0	0	0	0
<p>【特記事項】</p> <p>・基本協定第27条に基づき収支の50%にあたる65,000円を区に還元した。（千円未満は切り捨て）</p>						

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 小野沢 勝美
2	副座長	アカデミー推進部アカデミー推進課長 山崎 克己
3	委員	アカデミー推進部観光・国際担当課長 工藤 真紀
4	委員	野崎 和彦（施設利用者）
5	委員	塩見 美奈子（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	②
2	平成24年度協定書、平成24年度事業計画書	①②⑧⑨⑩⑫
3	業務要求水準書	①②
4	平成24年度事業報告関係書	②③④⑧⑨⑩⑫⑬⑭⑰
5	利用者アンケート実施報告書	③⑤
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	③
10	苦情とその対応の記録	⑥
11	個人情報保護規程、情報公開規定、対応記録	⑯⑰
12	危機管理対応マニュアル	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32点】	C 24点	① 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を積極的に計画し、実施しているか。	4	3	3
		② 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業と事業計画書や企画提案書に沿った自主事業が適切に実施されたか。	8	3	6
		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	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	3	6
		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 利用者数等の実績が、指定管理者制度導入以前よりも増加しているか。	8	—	—
	<p>【評価理由】</p> <p>①区が求めているカフェ、ショップ事業に加えて、文学散策事業を実施している。</p> <p>②展示事業、講座など、事業提案書に沿った事業を適切に実施している。ただし、無料のイベントが多いため、受益者負担の観点からも適切な受講料の徴収を行う必要がある。</p> <p>③利用者アンケートなどにより出された意見・要望については、可能なものから順次反映した取り組みが行われている。ただし、アンケート回収数が少ないため、今後は積極的な取組を求める。</p> <p>④区内広報に加え、全国の文学館等にポスター、チラシ等を配付したほか、新聞雑誌等にもプレスリリースを行うなど広報に工夫を凝らしている。さらに、区外や旅行会社などへの周知に努めてもらいたい。</p> <p>⑤アンケート結果では、概ね高い評価を得られている。今後は、「満足」の割合を高めるよう努力されたい。</p> <p>⑥案内表示がわかりづらいという課題は解決できていないが、これは建物の設計コンセプトに係る部分が大い。それ以外では、利用者の苦情等に対し適切に対応している。</p>				
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
	<p>【評価理由】</p> <p>⑧部屋の部分使用など光熱水費の削減に努めている。</p> <p>⑨初年度ということで展示・イベントに力を入れたため、本社から2万2千円充当されているが、今後は、指定管理料の範囲内で効率的な施設運営に努められたい。</p> <p>⑩積極的な広報活動を行い、2万人以上の観覧者を得ることができた。このことにより、利用料金20万9千円を区に還元している。</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 27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	3	3
		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日々現金実査を行うなど、適切な金銭管理が行われている。 ⑫人員配置計画が策定され、人材の確保と育成の考え方に基づく人員配置が行われている。また、水準書にない司書の配置もなされている。 ⑬危機管理や接遇などといった、施設の管理運営に必要とされる基本的な能力に関する研修が実施されている。案内の職員のスキルも徐々にアップしてきている。 ⑭必要な施設の保守、修繕及び清掃等は適正に行われている。 ⑮区備品と指定管理者の備品台帳を分け、適正に管理されている。 ⑯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が行われている。		
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	C	得点	60 / 80点
<b>【所見】</b> <p>24年11月の開館以来5か月で観覧者は20,445人となり、観覧料収入が目標を上回り区へ20万9千円を還元する観覧状況であった。</p> <p>各分野ごとの評価項目については、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしており、全体として「適当」と評価できる。今後、区が求めた水準を超える成果を出すため及びさらなる適切な指定管理事業の実施には、以下の取組みが求められる。</p> <p>①展示や広報等に工夫を凝らし観覧者の増加に努め、観覧料、ショップやカフェの増収を目指すとともにイベント等を有料化して収入の確保を図ること。</p> <p>②経費節減への具体的な取組みを行い、効果的・効率的な予算執行に努めること。</p> <p>③利用者アンケートの回収数を増やし、寄せられた意見・要望等について可能な限りそれらを反映した取組を行うこと。</p>			
<b>【改善事項】</b>			

## 《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)