

指定管理者評価委員会 評価結果

1 指定管理者の評価

指定管理者名	管理運営する施設名	所管部署名
株式会社 丹青社	森鷗外記念館	アカデミー推進課

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会 評価	評価理由	評価委員会 評価	評価理由
サービス向上の有効性	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。	3	事業計画書に基づいた計画通りの事業が適切に実施されている。多様で話題性の高い展示もあり、評価できる。見学や職場体験の受入等、学校との連携もなされた。協力組織（解説ボランティア）の育成、活動も行われた。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	6	相当程度の自主事業が行われている。ショップやカフェでも適切な物販やメニューの工夫がなされたが、収支においては赤字となった。	6	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	アンケートの回収率を上げる工夫を行った。回答者が意見を書きやすいように、設問自体に工夫されたい。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	デザイン性の高い印刷物を作成している。幅広く広報され、結果、多くの媒体に取り上げられた。しかし観覧者数が減っているため、学生の利用促進なども鑑みた広報を工夫されたい。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	6	満足度は25年度と比較して向上し、概ね高い評価を得ている。	6	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	案内サインの改善が図られるなど、アンケートや受付での要望に対し適切に対応されている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。				
分野評価		C		C	

経費の効率性	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。	3	裏紙の再利用、部分的な照明点灯など省資源・省エネルギー対策により経費を抑える工夫を行った。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	経費を抑える一定の努力はなされたが、収支報告において本社が5.5万円ほどを充当しており、利益につながる収支計画を立てられたい。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	2	収入増加に向けた取組みはなされているものの、利用料金が約40%ほど予算を下回っている。利益につながる収支計画を立てられたい。	2	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	人材の確保がなされ、水準書にはない司書の配置もなされているが、受付に配置されている職員の鷗外に関する知識や、区内の歴史等に関する知識を深めるため、研修等で工夫されたい。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	接遇や展示に関する解説レクチャーなど基本的な研修が定期的実施されており、さらに防災や著作権に関する研修や、自主事業においても珈琲の淹れ方に関する研修が実施されている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	施設の保守、清掃等は適正に行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	水準書に基づき適切な体制が整えられている。なお、開館以来事故は起きていない。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	水準書に基づき適切な体制が整えられている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	環境マネジメントシステムISO14001を認証取得しており、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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
分野評価	C		C		

改業 善務 性の	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。	9	① 鷗外の多様な活動に注目した展示やイベントを開催しリピーター招致のための定期観覧制度の導入、夜間の開館延長などを行った。概ね努力されているが、観覧料収入や自主事業の減など運営全体の収入に結びついていないため、利益につながるよう努力されたい。夜間開館等の取組みの効果を数値化し、さらなる工夫をされたい。 ② 回収率は上げる工夫を行った結果、回収数は増加し、満足度も向上したが、さらに来館者の要望・意見が反映されるようにアンケートの設問項目に工夫を凝らし、より良い運営となるよう努力されたい。	9	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	68 / 92 (73.9%)	68 / 92 (73.9%)
総合評価	C	C

(3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価委員会
優れている点	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、計画通りの運営がなされ、全体として「適当」と評価できる。	左に加え、これまで同様、意欲的なテーマ設定、展示水準が維持されるよう求めたい。デザイン性の高い印刷物や幅広い媒体への広報は、当該指定管理者ならではのノウハウと評価される。
区が明示した水準を満たすが、更なる取組みが期待される点	開館3年目は観覧者が20,122人となり、観覧収入は目標を下回る状況であった。 今後、区が求めた水準を超える成果を出すため、また更なる適切な指定管理事業を実施するためには、以下の取組みが求められる。 ① 観覧者の増加に努め、自主事業（カフェ・ショップ・イベント）も含め、利益につながる運営計画を立て、収入の確保を図ること。 ② アンケートの設問項目に工夫を凝らし、来館者の要望・意見が反映されるよう日々努め、運営計画を立てること。 ③ 利用者を増やす取組みについての創意工夫を凝らすこと。 ④ 定期観覧制度や夜間開館等の取組みの効果を測定し、さらなる工夫を行うこと。 ⑤ 来館者への適切な案内ができるように、受付職員の鷗外に関する知識や、区内の歴史等に関する知識向上のための研修等を工夫すること。	・ アンケートによる満足度も高い水準にあるが、来館者数の増加に対する更なる取組を期待するとともに、比較的、数値が低いカフェ及びミュージアムショップの運営に工夫をされたい。 ・ 中学生の職場体験は、学校との連携・教育プログラムの実施の点で、評価できる。受付・展示室監視の仕事だけではなく、美術館的な仕事や、学芸員という職業を理解する機会の提供についても検討を期待する。
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)		収入の増加に向けた取組みはなされているものの、利用料金が約40%ほど予算を下回っている。利益増につながる事業計画を立てられたい。

2 評価検討会の評価に関する意見

入館者数や収支の面等定量的なデータから、当該評価は妥当なものと思われるが、実際の事業者の事業内容等の水準は相当程度高いものと考えられる。こうした事業水準が維持されるような評価の仕方が必要と考える。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・ 市内横断的な連携体制の構築により、地域ブランドの向上や観光・商業振興等と連動した取り組みを期待したい。純文学がテーマの単館での努力には限界があり、つつじまつりでの連携による誘客効果に見られるように、地域のさまざまな資源とどう連携していくかが鍵であると考え。所管課においても、利用者増加策、収入増加策について、指定管理者とともに検討いただきたい。
- ・ 管理経費の削減により、収支が均衡してきているのは把握できたが、管理経費のどの項目で削減できたのか読み取れない。指定管理者の工夫や努力がどこに現れているかを把握する意味からも、詳細な収支状況の提出を求め、内容の把握と分析・評価を実施していただきたい。