

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27年度実績】

平成28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27年4月1日～平成28年3月31日 (指定期間5年中の4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

年度		24	25	26	27	28
収 入	指定管理料（前金払分）	27,658,350	71,450,750	73,794,583	80,370,498	
	指定管理料（概算払分）	5,873,362	12,451,999	9,830,837	2,938,546	
	観覧料収入	6,956,120	8,167,660	6,476,720	7,442,675	
	イベント参加料・複写サービス料収入	48,640	148,080	323,620	411,560	
	預金利息等	745	6,281	125,388	149,604	
	収支差額分（丹青社充当）	22,455	3,300,457	39,730	0	
	合計（A）	40,559,672	95,525,227	90,590,878	91,312,883	0
支 出	人件費	19,500,000	46,800,000	48,137,142	48,885,751	
	管理経費	14,977,310	36,273,228	32,622,899	39,263,251	
	観覧料収入の還元額	209,000	0	0	0	
	概算払分の支出	3,407,213	8,162,774	9,830,837	2,938,006	
	指定管理料（概算払分）の返金	2,466,149	4,289,225	0	540	
	合計（B）	40,559,672	95,525,227	90,590,878	91,087,548	0
収支（A）－（B）		0	0	0	225,335	0

【特記事項】

森鷗外記念館は平成24年11月1日開館のため、初年度の評価期間は5カ月間となっている。
27年度の概算払分には、鷗外関係資料の修復費・購入費・研究調査委託費・くん蒸費が含まれている。

(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		24	25	26	27	28
収 入	カフェ売上	1,879,556	2,525,743	2,363,037	2,367,218	
	ショップ売上	1,007,233	1,928,398	1,412,537	1,689,447	
	自主イベント参加料	39,000	8,000	166,000	25,000	
	預金利息	87	491	891	1,566	
	合計（A）	2,925,876	4,462,632	3,942,465	4,083,231	0
支 出	カフェ費用	1,946,788	3,811,679	3,754,147	3,897,687	
	ショップ費用	812,510	1,176,895	618,590	880,308	
	自主イベント経費	36,240	9,140	197,651	18,300	
	合計（B）	2,795,538	4,997,714	4,570,388	4,796,295	0
収支（A）－（B）		130,338	-535,082	-627,923	-713,064	0
<p>【特記事項】 支出のカフェ費用において、カフェ・ショップの初期費用が含まれており、27年度は849,149円が含まれている。</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 田中 芳夫
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 熱田 直道
4	委員	小野 加代子（施設利用者）
5	委員	山内 茂樹（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、業務要求水準書	①
2	平成27年度協定書、平成27年度事業計画書	①②⑩⑫⑬⑭
3	平成27年度事業報告関係書	①～④⑧～⑩⑫⑬⑭⑯～⑲
4	利用者アンケート実施報告書	③⑤
5	広報物	④
6	金銭出納帳	⑧⑨⑪
7	備品台帳	⑮
8	所管課によるモニタリング結果（日常的な点検結果）	③
9	苦情とその対応の記録	③⑥
10	個人情報保護規程、情報公開規定及びその対応記録	⑯⑰⑱
11	危機管理対応マニュアル及びその対応記録	⑱
12	前回の評価及び改善報告	⑳

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 21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	3	3
		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	2	4
		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	2	2
		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、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。	—	—	—
	【評価理由】 ①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。 ②イベントが少なく、カフェショップについてのアンケート結果も全体的に低い評価。また収支において赤字となったため、収支計画を見直されたい。 ③概ね適当だが、ホームページなどに問合せフォームを設け、アンケート集計結果について分析するなど、意見反映には更なる努力を要する。 ④各種事業の広報の他に、つつじまつり実行委員会のマップに掲載や「東京・ミュージアムぐるっとパス2015」に参加するなど幅広く広報されており、概ね適当。 ⑤概ね高い評価を得ている。 ⑥概ね適当だが、苦情や厳しい意見への対応をデータ化し分析する必要がある。				
経費の効率性 【配点12点】	C 8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	2	2
	【評価理由】 ⑧維持管理費など節減し、225,335円の利益が出ている。 ⑨予算内での適当な運営が行われた。 ⑩前年度と比較して利用料金収入は約970,000円増となったが、目標収入額に届いておらず、自主事業等の売上げも含めて検討されたい。				

評価分野	評価項目	配点	評価	得点
管理運営の適正性 【配点36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
	C 27点 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。 ⑬接客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を実施されており、さらに防災に関する研修等が実施されている。 ⑭施設の保守、清掃等は適正に行われている。 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。			
C 9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。	12	3	9
業務の改善性 【配点12点】	《前回の指摘事項》 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。 【評価理由】 各指摘に対して努力・工夫が見られるが、結果につながっていないため、より一層の改善を求める。			

(2) 総合評価

評価	C	得点	65 / 92点
<p data-bbox="132 230 225 259">【所見】</p> <p data-bbox="114 293 1362 349">開館4年目は観覧者が25,866人となり、前年度より5,744人増加したが、観覧収入は目標を下回る状況であった。</p> <p data-bbox="114 351 1390 407">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概ね満たしており、計画書どおりの運営がなされ、全体として「適当」と評価できる。</p> <p data-bbox="114 409 1390 465">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。</p> <ul data-bbox="114 528 1390 763" style="list-style-type: none">①利用料収入は前年比で増額となったが、目標収入額に近づけるよう、創意工夫を図ること。②アンケート結果を次の企画へ生かせるよう、意見の集約、分析に努めること。③カフェメニューやミュージアムショップ商品は、利用者のニーズを把握し、魅力ある商品開発を行っていくこと。④ポスターなどの広報物を作成する際にはデザイン性は高いが、デザインに偏重しすぎず、分かりやすい表示を心がけること。⑤観覧者が気持ちよく施設を利用できるよう、職員の接客スキルを向上させるための研修事業を充実させること。 <p data-bbox="132 1292 284 1321">【改善事項】</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)