

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	アカデミー推進部 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。	4	ビールをテーマにしたユニークな展示を行うとともにオリジナルビールを製造、販売し、多くの観覧者が訪れた。また、要求水準を上回る人員を配置している。	4	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。	8	オリジナルビールの販売などにより昨年を上回る売り上げを記録した。他自治体との連携イベントや区主催イベントにも積極的に出店した。	8	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	アンケート強化期間中の回答者にカフェの特典を付与するなど、積極的な意見収集に努めるとともに、よくある質問に対する回答を準備し、受付が即座に対応できるよう努めている。	3	評価検討会の評価は妥当である。アンケート回収に当たり、積極的な姿勢がみられた。引き続き、利用者意見の積極的な収集及び各種取組への反映に努められたい。
	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	積極的なプレスリリースを行い、新聞雑誌等に175件掲載された。特別展では、有料新聞広告により、関東全域に周知した。	3	有料新聞広告を掲載することで質の高い広報活動を行ったことは評価できるが、ヒアリングを通じて、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ったことの客観的な根拠が確認できなかった。
	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	満足及びやや満足の合計割合が前年度を1%上回り95%となった。	8	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	アンケート結果及び利用者からの意見が、随時区へ適切に報告されている。また、平成29年度から引き続き要望の多かったミニ展示ガイドの販売やカフェの営業時間延長を実施するなどサービス向上にも努めている。	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。	8	新型コロナウイルス感染症感染防止対策として3月2日から臨時休館としたため、平成26年度から28年度までの3か年平均のうち、4月から2月までの11か月間の数値と比較した結果、入館者数は18.6%増、観覧者数は0.9%減となった。	8	評価検討会の評価は妥当である。
分野評価		A		A	

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
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	光熱水費の抑制、紙使用量の削減、区内業者と契約し、輸送コストの低減から契約額を削減するなど様々な経費削減を実施した結果、計画額と比較して60万円の削減を実現した。	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	各種部門で削減した経費を、計画額を上回る経年劣化に伴う修繕費用に充てるなど、効率的な執行に努めた。	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。	4	新聞の有料広告を活用するなど効果的な広報に努めるとともに、工夫を凝らした展示やイベントに力を尽くしたが、入館料収入の目標額には届かなかった。	3	入館料収入が目標額に届かなかったのは、新型コロナウイルスの感染防止対策による約1か月の休館等の影響があったものと考えている。また、積極的な広報活動等の努力は認められるものの、大きな成果があったとは言い難い。
	分野評価	B		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。	4	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。	4	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	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。	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	設備の保守、清掃等は適切に行われている。	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に関する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、毀損等の事故が起きていないか。	3	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。	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のっとり、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求又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	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。	—	前回の評価において改善事項がないため、評価対象外	—	
	分野評価				

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	76 / 88	74 / 88
総合評価	B	B

(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	<p>令和元年度は、台風による2日間の休館並びに新型コロナウイルスの感染防止対策による約1か月の休館等、過去に例がない館運営を強いられることとなったが、その都度、区と協議を行い、適切な館運営に努めた。</p> <p>アンケート結果では、「満足」及び「やや満足」を合計した割合が前年度を上回る95%となるなど、利用者からの評価は非常に高い水準にある。ユニークな展示、イベント、工夫を凝らしたオリジナルグッズの製造、販売等に努めたこともあるが、各種研修などにより職員の接客対応を向上させていることなども、多くの利用者から支持されたものと考えられる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> アンケート結果では、「満足」及び「やや満足」を合計した割合が前年度を上回る95%となるなど、利用者からの評価は非常に高い水準にあることは評価できる。 本区ゆかりの森鷗外の功績を区内外に積極的に発信するとともに、ユニークな特別展やコレクション展などの工夫を凝らした展示を重ね、魅力ある施設運営により来館者数を増やした。 他自治体との連携イベントや区主催イベントにも参加するなど、積極的な取組姿勢がみられた。また、コロナ禍等の例外的な状況下においても、アイデアを生かした独自の取組を行うなどの努力が認められる。 社員への積極的な声掛けの実施や、会社独自の賞を授与する仕組みを導入するなど、社員への動機付けも積極的に実施している。 最新の情報に基づき、資料の保存・修復を適切に行っていることは、長期的な視点から評価できる。
区が明示した水準を満たすが、更なる取組が期待される点	<p>各分野毎の評価では、全ての項目において業務要求水準書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、経費の効率性では「優良」評価が1項目で「B」評価、管理運営の適正性では「適当」評価が多く「C」となり、総合評価は「B」となった。</p> <p>今後、感染症防止対策が最重要課題となり、今までとは異なる館運営が求められる。利用者の安全・安心を確保しながらサービスが提供できるよう、区と協力して事業を展開していただきたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> コロナ禍の中、感染症防止対策を講じながら、様々な企画に挑戦している姿勢は高く評価できる。来年度に実施予定の森鷗外没後100年記念事業に大いに期待したい。また、今後、これまでとは異なる館の運営が必要となると考えられるが、現場のモチベーションを保ちつつ、リモート・シンポジウム等の新たなサービス提供を区と一緒に企画・実施することを期待する。 昨年度と比べ、入館者数及び観覧者数は増加しているが、特に観覧者数の増に結び付く更なる取組を行ってほしい。有料広告により周知を強化しているが、SNSなどを含め、森鷗外の魅力発信について更なる努力をされることで、集客数の増加を期待する。 経費の効率性については、高評価を得られる結果に結び付く取組は難しい面もある。また、指定管理業務では、大きなチャレンジはしにくい面があることも理解できる。こうした中で、地道に確実な対応をしていると認められることから、今後もそれを継続されたい。 業務要求水準書では、小破修繕を行う際に、可能な限り区内業者の活用に努めることとしている。また、新型コロナウイルス感染症拡大により影響が及んでいる区内経済を活性化の一助となることから、区内業者の更なる活用を求めているところである。ヒアリングにおいて、区内業者を活用したことの確認はできたが、今後は、評価検討会資料に区内業者であることの明示をされたい。 資料の保存状態を維持するため、館内室温を低めに設定することはやむを得ないが、館内室温の設定について、入館前の利用者に周知していただきたい。 平成30年度・令和元年度と指定管理事業の収支の赤字が続いている。新型コロナウイルス感染症防止対策による影響もあったと思うが、収支の健全化に向けた取組も進めてもらいたい。
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	なし	なし

2 評価検討会の評価に関する意見

- ・オリジナルビールの販売について、評価項目間で重複して評価しているような記述は回避されたい。
- ・広報活動に関する評価について、より適切な評価をするための指標の設定を検討されたい（例えば、購読者数等）。
- ・4 優良の評価をした評価項目は、資料の記載内容から分かるよう、数量的又は明示的に評価をされたい（④、⑩）。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・令和2年度は新型コロナウイルス感染拡大により、指定管理者の収支、提供するサービス等に多大な影響が出ていると推測される。所管課におかれては、こうした状況変化を踏まえて、指定管理者と十分調整の上、引き続きサービス水準の向上を目指していただきたい。
- ・業務要求水準書では、小破修繕を行う際には、可能な限り区内業者の活用に努めることとしている。今後は、消耗品購入、備品の購入・修理、保守委託の各種契約においても、可能な限り区内業者の活用に努められたい。あわせて、事業計画書に、その方針を記載されるよう取り組まれたい。