

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

【令和4年度実績】

令和5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	令和4年4月1日～令和5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	令和4年4月1日～令和9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

科目		4			
利用料金収入		7,428,535			
イベント参加料・複写サービス料収入		114,040			
指定管理料(前金払)		95,308,631			
指定管理料(概算払)		6,871,021			
預金利息等		4,269			
収納金受託事務費		211,200			
*文化芸術振興費補助金		118,000			
合計(A)		110,055,696			
支出	人件費	常勤職員	41,915,330		
		非常勤職員等	14,394,271		
		本社運営推進管理人件費	3,878,000		
	事業費	謝金・講師料等	1,712,000		
		委託関連費	4,497,380		
		その他経費(材料費等)	3,173,008		
	広告 宣伝費	印刷費・制作費	2,593,768		
		広告掲載料	1,317,800		
	事務管理費	事務管理費	6,434,850		
	維持 管理費	委託関連費(空調設備等)	6,277,348		
		委託関連費(清掃等その他)	3,760,850		
		修繕費	1,709,331		
		光熱水費	9,178,733		
	指定 管理料 (概算 払)	資料購入費	4,800,341		
		調査研究委託費	209,987		
		資料修復費	720,500		
		燻蒸費	1,140,040		
		区へ返金分	153		
	収納金受託事務費	人件費	211,200		
	本社経費	人件費			
1		本社 総務・経理等人件費	8,112,960		
2		本社 支援要員人件費	0		
3		本社 福利厚生費	215,970		
販売費・一般管理費					
4		本社 通信関係費	150,240		
5		本社 広告宣伝費	37,560		
6		本社 研修費	84,510		
7		本社 情報処理費	0		
8		本社 旅費交通費	328,650		
9		本社 物品関係費	84,510		
10		本社 租税公課・保険料	375,600		
本社経費小計		9,390,000			
合計(B)		117,314,890			
収支(A) - (B)		-7,259,194			

**【特記事項】**

- ・利用料金収入について、当初見込み額（10,770,000円）に対して利用料金収入額（7,428,535円）が下回ったため、基本協定書第26条の規定に基づく区への還元はなかった。
- ・原油価格や物価高騰の影響により、経費削減の取組をしてもなお相当の光熱費の負担が生じている状況に鑑み、指定管理料として1,906,931円を追加補填（「指定管理料（前金払）」に含む）した。
- ・区主催事業「文の京ミュージアムネットワーク入館料助成キャンペーン事業」実施に伴う経費として418,800円を追加（「指定管理料（前金払）」に含む）した。
- ・文化芸術振興費補助金は、感染症対策経費に対する文化庁からの補助金である。

**（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		4			
収 入	カフェ収入	5,157,051			
	ショップ収入	2,255,799			
	自主イベント収入	232,309			
	預金利息	25			
	合計（A）	7,645,184			
支 出	カフェ費用	6,966,727			
	カフェ本社管理費	696,672			
	ショップ費用	800,396			
	ショップ本社管理費	80,039			
	自主イベント費用	225,252			
	合計（B）	8,769,086			
収支（A）－（B）		-1,123,902			

**【特記事項】**

- ・新聞広告出稿やSNSでの情報発信、関係する講演会での館のPRなどに努めた結果、自主事業においても一定の収入を確保することができた。

**3 評価検討会委員**

	役職	員名
1	座長	アカデミー推進部長 高橋 征博
2	副座長	アカデミー推進部アカデミー推進課長 矢島 孝幸
3	委員	観光・都市交流担当課長 堀越 厚志
4	委員	塚原 敦子（施設利用者）
5	委員	永元 容一（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、令和4年度協定書	①～③、⑤、⑪、⑭～⑱
2	業務要求水準書	①～⑥、⑪～⑱
3	令和4年度事業計画書	①、②
4	令和4年度事業報告書、令和4年度森鷗外没後100年記念事業報告書、説明資料	①～⑭、⑱
5	利用者アンケート実施報告書	③、⑤
6	広報物	④
7	金銭出納簿	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、⑱
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

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 40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	4	4
		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
		<b>【評価理由】</b> ①区主催「森鷗外没後100年記念事業」について区と協力して要求水準を大幅に上回る業務を行った結果、森鷗外及び文京区の魅力を広く区内外に伝えることができた。 ②書店スタンプラリー、地域向けイベント、カフェメニューの工夫など多様な自主事業を行い、幅広い世代や対象へ向けた周知がなされた。 ③回収したアンケートの意見をもとに事業を計画・実施するなど、利用者の意向を反映させた取組を実施している。 ④積極的なプレスリリースを行い、新聞雑誌等に例年の約1.5倍の142件が掲載された。テレビ取材にも積極的に関り、多くの方の来館につながった。 ⑤全体的に高い評価を得ている。全体の満足度について、満足及びやや満足の合計割合が95%となった。 ⑥アンケート結果及び利用者からの意見は、随時区に報告されている。また、寄せられた意見に適切に対応している。 ⑦新型コロナウイルス感染症の影響による自粛傾向が続くなかでも、影響がなかった29年度及び30年度の平均と比較し、観覧者数が97%となり、評価できる。			
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
		<b>【評価理由】</b> ⑧蛍光灯の本数削減や印刷機の機種変更によるコピー単価削減など様々な経費削減を行った。 ⑨データ共有やホワイトボード使用により紙の使用量を前年度比83%までに抑えるなど、効率的な予算執行に努めた。 ⑩新聞広告の出稿、SNSによるタイムリーな情報発信、関係する講演会での館のPRを行い、誘客に努めた結果、自主事業のカフェ収入が過去最高額となる成果があった。			

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	B 30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	4	4
		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、滅失及び毀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	4	4
		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】					
<p>⑪日々の帳簿記載と現金実査、通帳・帳簿の適切な区分、監査等を行っている。</p> <p>⑫副館長2人体制、広報担当、司書資格を有する図書担当を配置することでサービスを向上させている。</p> <p>⑬職員全員に対し、定例研修（4日）、安全管理・危機管理研修、コミュニケーション・接遇研修、運営倫理研修等を行った。</p> <p>⑭感染症対策としての消毒液設置等を含め、設備の保守及び清掃等を適切に行った。経年劣化による設備の不具合についても適切に対応した。</p> <p>⑮区と指定管理者の備品を区別した台帳を作成し、適切に管理している。</p> <p>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。</p> <p>⑰水準書に基づき適切な体制が整えられている。</p> <p>⑱開館以来事例はないが、マニュアルや緊急連絡表を作成し、研修に参加するなど、万が一の事故や災害に備えている。</p> <p>⑲雨水の有効利用による省エネや不燃ごみ排出量の削減などに努め、廃棄物は専門業者に処理を依頼するなど、適切に対応している。</p>					
業務の改善性	—	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）における「改善すべき事項」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】 前回、改善を要する事項がなかったため評価対象外					

(2) 総合評価

評価	B	得点	79点 / 88点
<p><b>【所見】</b></p> <p>令和4年度は、森鷗外没後100年にあたり、様々な記念事業が行われた。森鷗外記念館は、区とともに展覧会及び数々のイベントを行った。図録のページ数を増やし、調査研究結果を記載し、自主事業についても7事業の参加者合計1,544人を数え、広く森鷗外と文京区に関する情報を発信することができた。</p> <p>アンケート結果では、全体の満足度について「満足」及び「やや満足」を合計した割合が95%となるなど、利用者からの評価は高い水準にあった。</p> <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るという評価となった。令和4年度は新型コロナウイルス感染症により、外出の自粛や、三密回避のための事業定員の減などの影響が続いていたが、感染予防対策を講じつつ、森鷗外没後100年記念事業に積極的に取り組んだ結果、総合評価は「B」となった。</p> <p>引き続き、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> <p><b>【改善事項】</b></p> <p>なし</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)