令和6年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

施設名称	松本市立博物館		所管課 TEL	博物館 32 - 0133					
所在地	松本市大手3丁目2番21号		設置年月	令和5年10月					
施設設置目的	市域の自然環境や文化、産業等の遺産の保護活用を図り、地域の多様な魅力や情報を発信し、人々が集い、学び、出会い交流し、未来を創造するために設置しているもの								
施設概要・設備	<ul style="list-style-type: none"> ・構造 鉄筋コンクリート造（一部鉄骨造）、耐火建築物 ・敷地面積 4,115㎡、延床面積 7,775㎡ ・施設内容 1階 総合受付、講堂、会議室、交流学習室、子ども向け展示室 等 2階 特別展示室、図書・情報室、収蔵庫 等 3階 常設展示室、収蔵庫 等 								
指定管理者名（選定方式）	株式会社フクシ・エンタープライズ（公募）								
指定期間	令和5年10月～令和8年3月								
指定管理者の主な業務	<ul style="list-style-type: none"> ・施設運営に関する業務（施設利用の許可、観覧料等の徴収、受付・案内等） ・施設の維持管理（設備保守点検、備品管理、環境維持管理、保安警備等） ・施設の管理運営に必要な業務（庶務等） ・施設の誘客・広報事業（インターネット等による情報発信等） ・自主事業、ミュージアムショップ・カフェ運営 								
利用料金制の導入	なし 委託料方式								
施設の利用状況	利用区分等	利用目標	利用実績	対目標比（％）	対前年比（％）				
	有料観覧者数（人）	75,000	54,714	73.0%	-				
	無料観覧者数（人）	25,000	26,379	105.5%	-				
	観覧者総数（人）	100,000	81,093	81.1%	-				
	観覧料収入（円）	124,950,000	37,423,600	30.0%	-				
（特記事項）令和5年度は令和5年10月7日から令和6年3月31日まで									
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和6年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和6年度決算		令和5年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	152,865,000	指定管理料	152,865,000	観覧料	37,423,600	観覧料	30,530,790
		自主事業収入	34,270,000	水光熱費精算分 自主事業収入	11,772,808 36,524,018	特別観覧料	70,960	特別観覧料	68,660
						使用料	1,480,600	使用料	459,450
					公共施設目的外使用料	485,750	公共施設目的外使用料	548,770	
					博物館物品受払収入	1,157,286	博物館物品受払収入	1,257,336	
					受講料	60,900	受講料	252,100	
					その他	4,590	その他	17,849	
	計	187,135,000	計	201,161,826	計	40,683,686	計	33,134,955	
支出 （歳出）	人件費	46,270,000	人件費	51,222,689	指定管理料	164,637,808	指定管理料	80,611,249	
	宣伝広告費	2,500,000	宣伝広告費	2,640,338	管理運営費	28,656,209	管理運営費	18,693,037	
	事務費	1,037,000	事務費	2,508,276	事業費	90,004,405	事業費	87,982,038	
	賃借料	2,652,000	賃借料	3,110,258					
	通信運搬費	342,000	通信運搬費	589,587					
	維持管理一式	53,492,000	維持管理一式	55,603,900					
	修繕費	500,000	修繕費	310,200					
	水光熱費	38,875,000	水光熱費	50,647,808					
	その他	7,197,000	その他	7,015,335					
	自主事業費	33,237,800	自主事業費	35,259,235					
	計	186,102,800	計	208,907,626	計	283,298,422	計	187,286,324	
損益	1,032,200		-7,745,800		差引	-242,614,736	差引	-154,151,369	
（特記事項）令和5年度指定管理料は令和5年10月7日から令和6年3月31日まで									

2 市（所管課）による評価

指定管理者の事業計画書（提案書）の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。
 評価の手段は、実績報告書（毎月）及び事業報告書（年度終了時）の点検並びに立入検査（随時）等によるものです。

評価の基準		
A	(1.0)	高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	(0.7)	事業計画書（提案書）どおり適切に実施されており、問題は見られない。
C	(0.5)	事業計画書（提案書）どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0)	不適切な部分を確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。

小計
67

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理基準対応	市民の平等利用	1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか	2	B	公平性が確保されており、社会的包摂や多様性に配慮した対応も行っている。
	職員の労働条件	2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか	2	B	労働条件モニタリングチェック項目を確認したところ、業務従事者の適正な労働条件が確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	A	関係機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への連絡と報告書の作成まで、一連で緊急連絡網が作成されている。
		4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか	2	B	万が一の事故に備えた適切な保険の付保、二次災害の防止と再発防止のための措置を徹底している。
	個人情報保護	5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか	2	B	プライバシーマーク使用許諾事業者として、安全に管理するための措置が取られている。
	情報公開	6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか	2	B	業務書類は情報開示請求の対象になることを理解し、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。
管理能力	団体の概要	7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか	4	B	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状況に問題となる点はない。
		8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか	2	B	情報を細かく共有し、不明点がある場合は都度協議をしたうえで管理している。
	管理運営	9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか	5	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか	3	B	報告書類も適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、責任を持って管理運営に携わっている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	勤務表及び日報で確認したところ、人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営上は適切である。
		12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか	2	B	現場責任者、管理スタッフは、施設の管理運営、維持管理作業の経験者であり、各施設において指揮系統、責任権限も明確になっている。
	働き方改革の推進	13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか	2	B	働き方改革にそぐわないような、恒常的な長時間労働等は行われていない。
	職員研修・人材育成	14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか	2	A	事業計画に基づき、接客研修、安全講習を計画的に行っており、アンケート調査での市民からの意見は良好である。
	経理及び事務処理等	15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか	3	B	専用の会計規則及び事務規則に基づき、適切に本社経理部門が経理事務を管理しており、問題は見られない。
		16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか	2	A	清掃、警備、機械保守点検業務等の管理業務の一部について、第三者との当該契約に係る契約書等を確認した結果、適切に実施されている。
17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか		3	C	月ごとの実績報告書及び事業報告は適正に作成されているが、提出に遅延があるため改善が必要である。	
安全管理	18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか	4	A	緊急時の対策として安全講習が行われており、緊急時対応が業務従事者に徹底されていることから、問題はない。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の巡回、清掃、博物館の開閉館作業等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されている。
		20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか	5	B	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。自主事業も適切に行われている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	利用者ニーズに対応した営業時間の設定等の工夫が見られ、事業計画書に基づき適切に事業が実施されており、問題はない。
	地域との連携	22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか	2	A	地域・協力団体と積極的に連携を取りながら、事業を実施している。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	SNSを導入した情報発信やオリジナルグッズ販売によるPRなど、施設の利用促進を行っている。
	利用者サービス向上	24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか	5	B	カフェ事業及びナイトミュージアム開催など、利用者サービスを目的とした自主事業や企画が多く実施されている。
	障がい者等への配慮	25 障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか	3	A	事業計画に基づき、接客・接客研修が行われており、障がい者、子ども、高齢者に対し配慮した対応ができています。
	苦情・要望等への対応	26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか	3	A	利用者ニーズを把握するためにアンケート調査を特別展ごとに実施し、業務改善を図っていることや迅速な苦情対応が評価できる。
	セルフモニタリング	27 セルフモニタリングが適切に行われているか	3	B	報告書から日常的なセルフモニタリングや自己評価がおこなわれていることが確認でき、問題はない。
環境への配慮	28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか	2	B	使用電力の最大値の調整による契約電力の抑制に努めている。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	繁忙期及び閑散期に応じた流動的なスタッフ配置など、効率的な業務への取り組みが見られる。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか（又は、利用者を確保できたか）	4	C	事業計画書どおりの事業を実施しているが、人件費高騰や当初想定にない支出が発生し、当初予算よりも上回った。

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

利用者アンケート	実施時期	2025年3月5日～3月31日
	調査対象	松本市立博物館 来館者
	調査方法	アンケート用紙記入 / アンケートフォーム入力 (195件回収)
調査結果	<p>全体の100%が満足 観覧料に対する満足度が99% スタッフの対応に対する満足度が100% 設備・清掃に対する満足度が100% 「不満」「非常に不満」を除く満足度 詳細は別紙をご参照ください。</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙をご参照ください。	

4 指定管理者による自己評価

令和6年度の 自己評価	<p>【研修・訓練】 今年度も接客・接客研修を継続して実施し、来館者満足度の向上につなげることができた。 消防訓練では、丸の内消防署にご協力いただき、火災を想定した実践的な訓練を実施した。基本研修に加え非常時を想定した訓練にも力を入れ、有事への備えを強化した。</p> <p>【維持管理】 維持管理については業務委託を通じて、建物の保守・点検を継続的かつ安定的に実施し、データの集積にも努めながら適切な維持管理を行った。</p> <p>【広報】 SNS運用では、Instagram公式アカウントでは1,500名以上のフォロワーを獲得した。 「気軽に立ち寄れる空間」としての博物館づくりを推進し認知度向上にも寄与した。</p> <p>【運営】 昨年度の課題であった提出物の管理については年間を通して計画的に取り組み、書類を期限内に提出することができた。 職員の皆さまに随時相談しながら業務を進めた結果、全体として満足度の高い成果を得ることができた。 今年度は、来館者サービスの質向上と館の魅力発信の両面において着実な成果をあげることができた。今後も一層の改善と挑戦を重ねながら地域に愛される博物館づくりに努めていく。 昨年度と比較して施設の稼働率が向上し、特に講堂は開館日に対して約86%の高稼働を達成した。</p> <p>【自主事業】 ミュージアムショップ関連では、約30件の新商品を開発・仕入れ商品展開を行なった。 特別展ごとにオリジナルグッズを制作し、展示室での体験を形として持ち帰っていただけよう工夫した。 自主事業として、賑わい創出を目的とした事業を約90件開催し、博物館に馴染みのない方にもご来館いただく機会を創出した。 場づくり事業では、博物館正面のポケットパークで事業を実施することで、来館者の誘客に一定の成果が見られたほか、長野県産の食品販売を通じて地産地消を促進し、地域経済への貢献にもつなげることができた。 地域イベント連携事業では、「つむぐマルシェ」の開催により誘客効果が見られ、特に11月には6,000人超の来館者を記録した。混雑対策として電子整理券を導入するなど運営面の工夫も行い、地産地消や地域貢献にもつなげることができた。一方で、常設展示への導線強化は今後の課題と捉えている。 文化交流・伝承事業では、市民協働や伝統楽器に触れる機会の創出を目的に「ストリート箏」を期間限定で設置し、約600名が体験、大川義秋氏のパフォーマンスには75名が参加するなど好評を得た。再設置を望む声も多く、今後も関係機関と連携し継続を検討していく。</p>
要望・苦情への 対応状況	<p>担当課の方々と密に連携を図り、迅速かつ丁寧な対応に努めた。 同様の苦情が再発しないよう、関係部署間で情報を共有し、組織全体で改善策を講じた。結果として、利用者からの信頼回復につながる対応ができた。</p>

今後の目標	<p>適切な利用者対応、施設環境の整備、器具や備品類の点検といった基本事項を確実に実施し、利用者の期待に応え、苦情やトラブルの発生を防止する。</p> <p>「満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満」の5段階で評価する来館者満足度調査アンケートを実施し、利用者の意見を分析して運営に反映させる。</p> <p>来館者満足度調査アンケートの評価で「やや不満・不満」の割合を全体の5%以下に抑えることを目指す。</p> <p>地域と連携した魅力ある商品開発を推進し、松本らしさを活かした売場づくりに貢献する。</p> <p>特別展やイベントに合わせた効果的な広報および、SNS等を活用した継続的な情報発信を行い、来館促進につなげる。</p> <p>職員行動指針を常に意識し、質の高いサービス提供に主体的に取り組む。</p>
-------	---

5 市(所管課)による総合評価

総合評価（4段階評価）の基準		
A	(1.0)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。
B	(0.7)	アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。
C	(0.5)	アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。
D	(0.2)	改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。

<p>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>カフェ事業では業務委託先の地元業者と調整を行い、涅槃図展に関連したドリップコーヒーを開発しミュージアムショップで販売したほか、松本ぼんぼんや信州松本大歌舞伎と連携したオリジナルカップを作成する等、展覧会及び地域イベントと連携した取り組みを行っている。</p> <p>ミュージアムショップ事業では、カプセルトイの開発や特別展ごとに担当学芸員と共同で特別展オリジナルグッズを開発するなど来館者に楽しんでもらえる工夫をしている。</p> <p>こども体験ひろばアソビバ!では繁忙期には入室制限を設けて運用しており、安全に運用することができた。</p> <p>市役所各課と連携して男性の育児参画に関する講座や、防災啓発イベントを実施した。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価】</p> <p>博物館法改正の趣旨を理解し、交流・情報交換、集客・観光の機能を持った施設運営を行った。</p> <p>松本城三の丸エリアの入口に建つ施設としてポケットパークでキッチンカー事業やマルシェ事業などの賑わい創出事業を行い博物館への誘客に繋げた。キッチンカーについては博物館らしさを巡って賛否両論あった。今後は賑わい創出事業参加者の展示室誘導が課題である。元旦特別開館、まつもと夢ピアノやストリート琴の導入、コンサート企画などを行い、市民や観光客に博物館に訪れてもらうことができた。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>指定管理者の管理区域・運營業務範囲を的確に把握し、不明な点は都度協議をして管理を行った。設備、清掃及び警備など委託業者と連携し、適切に運営することができた。予期せぬ出来事に対しても迅速かつ適切に対応した。また、電子チケット導入や市の事業、地域イベントに臨機応援に対応した。</p>	<table border="1" style="width: 100%; height: 100%;"> <tr> <td style="background-color: #90EE90;">配点</td> <td style="background-color: #90EE90;">評価</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #90EE90;">10</td> <td style="background-color: #90EE90;">B</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #90EE90;">点数</td> <td style="background-color: #FFB6C1;">7</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="background-color: #90EE90;">合計点数</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="background-color: #FFB6C1;">74</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B	点数	7	合計点数		74	
配点	評価										
10	B										
点数	7										
合計点数											
74											

判断の基準	
75点以上	「良好」
60点以上75点未満	「適正」
45点以上60点未満	「要改善」
45点未満	「不可」

「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

判断結果
適正

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	2025年3月5日～3月31日
	調査対象	松本市立博物館 来館者
	調査方法	アンケート用紙記入 / アンケートフォーム入力 (195件回収)
調査結果	<p>性別 : 女性 (50%)・男性 (49%)・回答しない (1%)</p> <p>年齢 : 10歳未満 (1%)・10代 (6%)・20代 (17%)・30代 (20%)・40代 (23%) ・50代 (19%)・60代 (12%)・70代 (2%)・80代 (0%)・90代 (0%) ・100歳以上 (0%)</p> <p>お住まい : 北海道 (4件)・福島県 (1件)・宮城県 (1件)・栃木県 (3件)・群馬県 (5件) ・埼玉県 (11件)・千葉県 (8件)・東京都 (11件)・神奈川県 (15件)・新潟県 (4件) ・富山県 (3件)・石川県 (3件)・山梨県 (5件)・長野県 (62件)・岐阜県 (11件) ・静岡県 (3件)・愛知県 (9件)・三重県 (2件)・滋賀県 (2件)・京都府 (4件) ・大阪府 (1件)・兵庫県 (4件)・奈良県 (2件)・山口県 (1件)・島根県 (1件) ・佐賀県 (1件)・その他 (18件)</p> <p>以下、0件 青森県、岩手県、山形県、秋田県、茨城県、福井県、広島県、和歌山県、鳥取県、岡山県、 徳島県、愛媛県、高知県、福岡県、香川県、長崎県、熊本県、佐賀県、大分県、宮崎県、 鹿児島県、沖縄県</p> <p>来館手段 : 徒歩 (17%)・自転車 (3%)・自動車 (39%)・公共交通機関 (41%) ・団体旅行ツアー (0%)</p> <p>お出かけの目的 : 展示 (14%)・観光 (65%)・仕事 (6%)・ショッピング (2%) ・カフェ (3%)・イベント、マルシェ (5%)・その他 (5%)</p> <p>博物館以外の目的 : 松本城 (38%)・松本市美術館 (7%)・市街地観光 (27%) ・浅間温泉白骨温泉 (4%)・安曇野白馬など (5%)・博物館のみ (10%) ・その他 (9%)</p> <p>何で知ったか教えてください : 新聞CMTVラジオなど (3%)・松本市広報など (11%) ・公式HPSNSなど (22%)・ポスターチラシなど (2%) ・観光情報サイトなど (16%)・通りがかりに知った (36%) ・その他 (10%)</p> <p>以下、5段階評価で実施 : 1 (非常に不満) 2 (不満) 3 (どちらでもない) 4 (満足) 5 (非常に満足)</p> <p>全体の満足度 : 1 (0%)・2 (0%)・3 (9%)・4 (40%)・5 (51%)</p> <p>観覧料の満足度 : 1 (0%)・2 (1%)・3 (25%)・4 (33%)・5 (41%)</p> <p>スタッフの対応満足度 : 1 (0%)・2 (0%)・3 (5%)・4 (38%)・5 (57%)</p> <p>清掃設備の満足度 : 1 (0%)・2 (0%)・3 (4%)・4 (21%)・5 (75%)</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>その他ご意見・ご感想などの聞き取り結果</p> <p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旧博物館の跡がどうなるのか気になります。 ・常設展にパネルが多いように感じます。博物館ですから、文字情報よりもっと実際の道具などがあればいいと思います。ジオラマが素晴らしかった。 ・松本城に関わった武将などがわかる展示も入れてほしい。 ・とても綺麗ですが、歩きながら展示を見ていると疲れるので、混雑していない時等、椅子が所々置いてあると助かります。 ・衣食住、中世等もあったら楽しいかと思う。 ・食をもっと掘り下げて欲しい。 ・展示は良かったが、もう少し詳しい展示もほしい。 ・松本市の歴史がもっとわかる展示であればよりよかった。 	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【改善・ご指摘のご意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・読みたいものが見にくかった。 ・展示の文字が小さすぎ。 ・パネル、キャプションの文字が小さい。読めない。 ・料金表を見せるだけでなく、70代以上は無料となるということを声がけしていただけるとありがたかったです。 ・義母は松本市在住70歳を超えています。入場料払いましたが、返金求めましたが返金に応じられませんでした。 	

利用者からの意見
要望・苦情等

【良いご意見・感想】

- ・楽しく観覧出来ました。
- ・展示の仕方がいろいろと工夫されていて、とても楽しめました。展示だけでなく解説シートは内容が分かりやすく、子ども用もあり、ちゃんと子どもが読みやすい内容になっていて、素晴らしいと思いました。
- ・見やすい展示されていましたが展示が少ないように感じました。新旧のジオラマはよかったです！
- ・ありがとうございました。
- ・映像がよくできていました。
- ・写真撮影が可能で良かったです。
- ・展示品が貴重なものであり、それぞれが展示内容とぴったりはまっていたとてもよかったです。また、新しい展示手法を取り入れており見やすくわかりやすかった点、複数視点から街を見た分析をまとめられてるのは本当に良かったです。
- 最後の「まちに出かけよう」の文言はこの博物館のあり方だけでは無く、観覧者がこの後の街を回る経験をより深く楽しいものにするように思え、ここまで配慮や心意気が見える展示は素晴らしいなと思いました。入館料も安く気軽に入れますしとてもよかったです。今後もこの方針で続けられることを切に願っています。
- ・大きくて綺麗な建物でよかったです。
- ・以前松本に伺った時にまだオープン前でしたので、次回来たら入館したいと思っていました。
- ・展示が色づかいや配置を含めてすごく見やすかったです。
- ・建物が素敵でめっちゃ気に入りました！
- ・心踊る思い出ができました！松本が素敵な町であることを学びました。
- ・建物も綺麗で初めて松本に来るとしたら真っ先に案内したい場所だと思った。街歩きが楽しくなりそうです！
- ・快適でした。
- ・素晴らしい施設ですね。
- ・綺麗なところです。
- ・ジオラマが素晴らしかったです 他の展示も説明がわかりやすく楽しく回れました。
- ・ジオラマが楽しかった。
- ・とても素晴らしい展示でした。
- ・とても有意義な時間でした ありがとうございました。
- ・音の展示もあっていいですね。