

令和7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	松本市山と自然博物館			所管課 外線番号	博物館 0263-32-0133				
所在地	松本市大字蟻ヶ崎2455番1			設置年月	平成19年5月3日				
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、もって市民の生涯学習と地域の振興に寄与する。								
施設概要・設備	建物面積2,175.413㎡うち、松本市専用部分 松本砂防事務所専用部分 共用部分			993.008㎡ 743.807㎡ 438.598㎡					
指定管理者名（選定方式）	株式会社TOYBOX（特命）								
指定期間	令和6年4月1日～令和10年3月31日								
指定管理者の 主な業務	利用案内及び安全管理、利用の許可、施設及び設備の維持管理、自主事業の企画及び実施								
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（％）				
	来館者数	30,000人	38,785	129.3%	117.7%				
	（特記事項）								
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和7年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和7年度決算		令和6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	14,400,000	指定管理料	14,400,000	観覧料	0	観覧料	813,090
		自主事業収入	825,000	補填・光熱費の増加分 自主事業収入	1,450,523 1,047,764	私用光熱水費等 売店商品 公共施設目的外使用料 改修工事負担金	3,492,622 164,794 19,130 33,450	私用光熱水費等 売店商品 公共施設目的外使用料	3,001,115 96,384 19,130
		計	15,225,000	計	16,898,287	計	3,709,996	計	3,929,719
	支出 （歳出）	人件費	5,920,000	人件費	6,481,635	指定管理料	15,850,523	指定管理料	15,358,744
		事務費等	3,949,000	事務費等	5,133,187	管理運営費	1,335,813	管理運営費	0
		委託料	3,365,000	【内訳】		事業費	935,364	事業費	981,402
		その他	1,166,000	・消耗品費	・電気料				
		自主事業費	825,000	・上下水道料	・通信運搬費				
				委託料	3,152,537				
				【内訳】					
		・清掃	・保守点検						
		・警備							
		その他	1,315,001						
		・公課費	・手数料						
計	15,225,000	計	16,994,817	計	18,121,700	計	16,340,146		
損益	0		-96,530		差引	-14,411,704	差引	-12,410,427	

（特記事項）令和7年度から観覧料が無料となる。令和7年度にエネルギーコスト及び人件費等の上昇に伴う経費の増に係る指定管理料の増額を補正した。令和7年度管理運営費の内訳：消耗品費、営繕工事費

（特記事項）令和7年度から観覧料が無料となる。令和7年度にエネルギーコスト及び人件費等の上昇に伴う経費の増に係る指定管理料の増額を補正した。令和7年度管理運営費の内訳：消耗品費、営繕工事費

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が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	（0. 0）	不適切な部分が確認されたので、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
64.5

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、アンケートからも問題は見られない。
	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は確保されている。
	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	B	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おり、問題はない。
		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	施設内に潜在するリスクの洗い出しを行い、利用者の事故を防止するための対策（点検チェックシート作成等）が講じられている。
	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	個人情報保護方針を定め、ホームページ等により周知しており、問題はない。
	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	経理担当が本施設専用の会計帳簿により、経理の管理をしており、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、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	市内周辺の事業所において、サポート・バックアップを常に行える体制が確立されている。
	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	総括責任者はじめ有資格者はアルプス公園と兼任で、管理運営、維持管理を行っており、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	B	事業計画に基づき、一体管理を行っているアルプス公園施設と合同で接遇接客研修、安全講習を計画的に行っている。
		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	専用の会計帳簿により適切に利用料金の収受、管理経費の収支を管理しており、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	B	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	B	実績報告書及び事業報告は適切に作成されている。若干提出期限を過ぎたものはあるが、問題はない。
	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	B	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、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ことから、問題はない。
		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。管理業務外である博物館事業との連携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	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	B	アルプス公園との一体的管理により、連携の取れた自主事業がおこなわれている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	公園と連携した情報発信など、施設の利用促進のための取組みがなされている。
	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	A	季節のイベントに応じた飾りつけなど、利用者サービスを目的とした自主事業が実施されており、評価できる。
	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	B	車いすの貸出しや授乳室利用の案内など、適切に行われている。
	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	B	利用者ニーズを把握するためにアンケート調査を随時実施し、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 施設運営における環境負荷の低減に向けた具体的な目標を定め、認定取得等、その達成に向けた取組みが講じられているか	2	B	国との複合施設であるため指定管理者が努力できる範囲は限られるが、節電等は積極的に行われている。
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	公園施設と博物館での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	B	支出総額に問題はなく、事業計画書どおりの事業を実施している。

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	4月～3月
	調査対象	アルプス公園来園者、山と自然博物館来館者
	調査方法	アンケート用紙とQRコードでの回答(390組)
調査結果	別紙参照	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙参照	

4 指定管理者による自己評価

令和7年度の 自己評価	・無料化した影響もあって来館者数が前年から約7千人増加した。清掃時間を増やし、館内の美化を維持できるよう心掛けた。その結果、84%の人から施設の状況が良いとの評価をいただいた。また、外国人も増加した中で、できる範囲で英語等の説明をして対応した。 ・51%が県外からの来館ということもあり、周辺の観光等も尋ねられる機会も多かったが、通常業務に支障のない範囲で案内を行い、84%の人から対応が良いと評価していただいた。
要望・苦情への 対応状況	・自主事業において冬季のソリの貸し出しの他、今年度はバドミントンやモルック等も用意し、いつでも楽しめる博物館と公園作りを心掛けた。また、公園の工事の関係により博物館の風除室にクリスマスツリーを設置し、好評だった。
今後の目標	・保守点検の費用や人件費など高騰してきている中で、見直しを図り、収支がマイナスにならないよう取り組みたい。 ・空調設備が老朽化し、不具合が定期的に発生しているため、担当部署と連絡をとりながら対応を行いたい。 ・松本砂防事務所、松本市と連携を取り、イベント案内や軽微な修繕など滞りなく進むような関係を構築したい。

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。

【自主事業を実施している場合の評価】

季節ごとの飾りつけ・イベントなど、利用者サービスの向上を目標とした自主事業が行われている。中でも、今年度初めてクリスマスツリーを設置し来館者に喜ばれた。

自然に関するカプセルトイを設置し、新たな客層の新規開拓をしている点は高く評価できる。冬期のソリの貸し出しに加え今年度はバドミントンやモルックの貸出も行い、公園活用を目的とした自主事業を博物館で行うなど、一括管理の目的を果たしている。収支バランスも概ね良好。

配点	評価
10	B
点数	7

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】

なし

【総合的な評価】

観覧料無料化に伴い、観覧者数が増加したため清掃や管理面の負担が増えたが、利用者からの苦情等もほとんどなく、アンケートの結果からも良好であった。アルプス公園と博物館が一体となった管理運営・広報活動が積極的に行われていた。全体としても概ね良好な管理がなされている。

合計点数
71.5

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	4月～3月
	調査対象	アルプス公園来園者、山と自然博物館来館者
	調査方法	アンケート用紙とQRコードでの回答（390組）
調査結果	○お住まいは？ 長野県外：51% 松本市内：25% 長野県内：22% 日本国外：2% ○移動手段は？ 自動車：85% 徒歩：5% 路線バス：3% タクシー：2% 自転車：2% ○どなたと？ 家族：69% 友人・知人：13% ひとり：12% 団体：3% その他：2% ○何回目ですか？ 初めて：68% 5回以上：13% 2回目：11% 3回目：5% 4回目：2% ○何で知りました？ インターネット：21% 友人・知人：17% アルプス公園HP：14% ○展示は？ 大変満足：55% 満足：33% ふつう：8% 不満：1% 大変不満：0% ○施設は？ 良い：84% ふつう：12% 悪い：0% ○展示案内は？ わかりやすい：90% わかりにくい：5% ○スタッフは？ 良い：84% ふつう：11% 悪い：1%	
利用者からの意見 要望・苦情等	○QRコードなどを使用して説明を英語で読めればわかりやすいと思います。 ○魚の展示もあつたらうれしいです。 ○授乳室があつて良かったです。 ○どんぐりの作品が可愛い。 ○展示内容が充実していてとても良かったです。同様の施設と比較しても展示内容が良く子どもも満足していました。 ○1F・2Fも無料とは知らず「ラッキー」くらいの感覚で入りましたが、無料とは思えない内容！料金をとってもいいと思います。無料はありがたいです。 ○山の展示を増やして欲しい。 ○明るくして欲しい。 ○初めて来館しましたが展望台から見える景色は良かったです。展示室の方も個人的にはとても楽しめました。 ○以前は有料で入館していましたが全館無料になっており嬉しく思います。 ○山の詳しい人に説明をして貰いたい。 ○売店のデーラボッチグッズがもっとたくさんあるといいと思います。 ○図書館のような場所があればいいと思いました。 ○観光の方にもっと来てもらえるように宣伝をしてもいいと思います。	