

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	松本市立博物館		所管課 外線番号	博物館 0263-32-0133					
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	・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、交流学习室、こども向け展示室 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1日～令和8年3月31日								
指定管理者の 主な業務	・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	60,626	80.8%	110.8%				
	無料観覧者数（人）	25,000	22,205	88.8%	84.2%				
	観覧者総数（人）	100,000	79,385	79.4%	97.9%				
	観覧料収入（円）	124,950,000	46,235,500	37.0%	123.4%				
	（特記事項）特別展示室開室日（令和6年度211日、令和7年度132日）								
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	152,865,000	指定管理料	152,865,000	観覧料	46,235,500	観覧料	37,423,600
		自主事業収入	34,270,000	水光熱費精算分	9,431,889	特別観覧料	50,570	特別観覧料	70,960
				自主事業収入	40,019,181	使用料	1,650,450	使用料	1,480,600
			人件費の上昇に伴う補填	6,765,214	公共施設目的外使用料	453,336	公共施設目的外使用料	485,750	
					博物館物品受払収入	4,257,524	博物館物品受払収入	1,157,286	
					受講料	362,100	受講料	60,900	
					その他	500	その他	4,590	
	計	187,135,000	計	209,081,284	計	53,009,980	計	40,683,686	
	支出 （歳出）	人件費	46,270,000	人件費	48,963,370	指定管理料	169,062,103	指定管理料	164,637,808
		宣伝広告費	2,500,000	宣伝広告費	2,991,919	管理運営費	28,461,641	管理運営費	28,656,209
		事務費	1,037,000	事務費	1,323,106	事業費	76,537,263	事業費	90,004,405
賃借料		3,132,000	賃借料	2,820,263					
通信運搬費		342,000	通信運搬費	577,693					
維持管理一式		55,527,900	維持管理一式	54,734,900					
修繕費		500,000	修繕費	563,200					
水光熱費		38,875,000	水光熱費	48,306,889					
その他		7,197,000	その他	7,585,823					
自主事業費	33,237,800	自主事業費	37,975,399						
計	188,618,700	計	205,842,562	計	274,061,007	計	283,298,422		
損益	-1,483,700		3,238,722		差引	-221,051,027	差引	-242,614,736	
（特記事項）									

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
70.2

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	A	適正な労働条件に加え、就業規則附則として、育児・介護休業、ストレスチェック、内部通報者保護規定等が定められている。
	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	経営状況に問題は見られない。財務モニタリングの結果全項目について基準値を満たしている。
		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	A	市の関連事業に積極的に協力し、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。
		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	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。
	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	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	S N Sを導入した情報発信やオリジナルグッズ販売によるP R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	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 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	A	使用電力の最大値の調整による契約電力の抑制、不要な夜間照明の消灯等節電に努めている。
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	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	B	事業計画書どおりの事業を実施し、収入が確保できている。

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	・2026年3月1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およびアンケートフォームから回答(124件回収)
調査結果	■2025年度回答 ・全体の100%が満足 ・観覧料に対する満足度が100% ・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。	
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7年度の 自己評価	■2025年度回答 【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。 【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。 【広報】 ・SNS運用では、Instagram公式アカウントは2,462名のフォロワーがあり、毎月60名程度獲得を続けている。 ・「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。 【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。 ・昨年度と比較して交流学習室70.2%やウインドギャラリー27.5%と増え、その内訳として展示利用があり、他の利用者と共存できる博物館らしい貸出が目立った。 【自主事業】 ・ミュージアムショップ関連では、まるごと博物館分館や地元の学生・企業方々と共同で新商品を開発、また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45種類435日間、地元事業者との連携や地域の催事にあわせ実施した。 ・場づくり事業では、博物館正面のポケットパークと近隣の榊形広場と連携して行い、大名町通りの賑わいに寄与した。 ・地域イベント連携事業では、季節の歳時を取り入れながら行い、「かえるまつり」「美須々の杜クリスマスマーケット」「元旦特別開館」など昨年に続き開催し、地域と一体となった活動を恒例化することができた。一方で、常設展示への誘導・広報宣伝は今後の課題と捉えている。 ・文化交流・伝承事業では、夜間開館を年34回実施し、お客様の動向を知ることができたので、来年度計画的に開館し集客に努める。また常設展のワークシートの作成や雅楽演奏会では博物館事業担当様と、甲冑着付け体験では友の会の皆様と連携し事業を行うことで博物館の伝統文化普及に貢献できた。	
要望・苦情への 対応状況	■2025年度回答 ・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。	

今後の目標

■2025年度回答

- ・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。
- ・「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。
- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・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。

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】

カフェ事業では業務委託先の地元業者と調整を行い、ドミニカ彫刻展に関連したコーヒーを販売したほか、ドミニカ産チョコレートを使用したスイーツを開発する等、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。

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。また、分館と連携し分館グッズや化石等を取り扱った。地域の企業や専門学校と連携し商品開発を行った。

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、こまめに消毒を行い安全に運用することができた。また、特別展や季節に合わせたバルーンアートやワークショップを行い参加者に好評だった。

年間を通じて夜間開館を実施した。お盆の時期は特別展と関連した夜間開館を開催し、観覧者数が大きく伸びた。

博物館友の会や市民学芸員と連携して甲冑着付け体験や、ちりめんモンスターワークショップを開催する等、博物館に関わる市民団体と協力して事業を実施した。

【個別施設ごとのテーマに対する評価】

交流・情報交換、集客・観光の設置目的を果たすため、松本城三の丸エリアの入口に建つ施設としてマルシェ事業、ワークショップなどの賑わい創出事業を行った。元旦特別開館での郷土食振る舞い、まつもと夢ピアノコンサートやOMF出前コンサートの運営補助、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。

常設展へ誘導するワークシートを作成し配布した。引き続き賑わい創出事業参加者の展示室誘導が課題である。

【総合的な評価】

指定管理者の管理区域・運営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。空調の制御等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、4施設共通電子チケット導入やクーポンの対応、OMF出前コンサートの誘導等、突発的な市の事業について臨機応援に対応したことを評価する。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
77.2

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
良 好

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	・2026年3月1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およびアンケートフォームから回答（124件回収）
調査結果	①性別：女性65％・男性32％・回答しない3％ ②年齢：10代・10歳未満11％・20代22％・30代24％・40代15％・50代13％・60代13％・70代以上2％ ③お住まい：北海道2・岩手県1・宮城県1・秋田県2・茨城県1・東京都20・埼玉県10 千葉県5・神奈川県6・新潟県5・富山県3・山梨県2・長野県40・岐阜県1 静岡県2・愛知県9・三重県1・大阪府3・兵庫県4・奈良県2・和歌山県1 岡山県1・広島県1・その他1 ④来館手段：徒歩23％・自転車3％・自動車27％・バス11％・電車35％・団体旅行など1％ ⑤お出かけの目的：展示16％・観光65％・仕事など3％・ミュージアムショップ3％・カフェ2％ 講演会など3％・その他8％ ⑥博物館以外の目的：松本城37％・市街地観光27％・松本市立美術館6％・浅間温泉白骨温泉2％ 安曇野白馬6％・博物館のみ9％・その他13％ ⑦来館きっかけ：新聞テレビ2％・ラジオ1％・松本市広報など5％・公式HPなど17％ Googleマップ13％・ポスターなど3％・観光情報サイトなど18％ 通りがかり38％・その他3％ ■5段階評価 ①全体の満足度：非常に満足60％・満足38％・普通2％・悪い0％・非常に悪い0％ ②観覧料の設定：非常に満足40％・満足38％・普通22％・悪い0％・非常に悪い0％ ③スタッフ対応：非常に満足61％・満足33％・普通6％・悪い0％・非常に悪い0％ ④清掃、設備の満足度：非常に満足74％・満足23％・普通3％・悪い0％・非常に悪い0％	
利用者からの意見 要望・苦情等	■要望 ・自転車置き場が坂道になっていて倒れやすい。屋根もほしい。 ・自転車置き場に屋根がなく、平らではないので駐車するのに不安定。新しい建物なのに、センスないなと思いました。観光客だけ満足すればいいのか。 ■感想 ・松本に来るのは2回目で、前回もここにきましたが、とても楽しく、また来たいと思いました。 ・ありがとうございました！ ・清潔感あって休めるところもあり、また来たいです。 ・とても素晴らしい博物館だと思います。地域と共に良い未来が訪れれば良いなと思いました。 ・キャプションが面白かったです。またゆっくりきます。 ・展示の仕方が工夫されていて、順路もわかりやすく、そのうえとっても見やすい展示でした。部屋の奥行きを活かした素敵な展示方式で、入館料も安いので訪れて良かったと思います。 ・とてもわかりやすく飽きさせない楽しい展示でした。松本愛に溢れていますね。英語の解説もたくさんあって良かったです。 ・とてもきれいな博物館で、展示も充実、みやすくよかったです。きてよかったです！ ・面白かった。 ・思っていた以上のクオリティで、とっても面白い展示でした！ ・昔の松本のジオラマは凄かったです。見応えがありますね！ ・松本に密着した展示でおもしろかったです。 ・アソビバが12:00～13:00清掃で休止とみたが、実際には平日は通し営業をしていたので、着いてすぐ遊べてよかった。 ・松本や信州の魅力が良く伝わる素敵な展示でした。山にお城、街並、歴史、伝統工芸と知れば知るほど興味深いです。 ・アソビバ！もあって子連れにありがたい。 ・松本城入場とセットのチケットを利用しました。松本城を見た上で博物館に来ることで歴史に触れられたし、良いきっかけになりました。 ・とても勉強になった。	

- ・知らない事がたくさんあって、とても勉強になりました。手仕事にとっても興味があるので、また注目したいです。
- ・昔と今の地形の変化や共通点を知れたのが面白かった。
- ・また来たいです。
- ・近くにこういった施設がありありがたいです！
- ・建物の中が広くてきれいでした。
- ・展示の説明がいっぱいあって見応えがありました。
- ・とてもきれいで気持ちがよい。
- ・綺麗な建物で、博物館の展示もわかりやすく子連れでも楽しめた。
- ・松本の伝統工芸品はぜひ受け継がれてほしいと思います。松本は、とても美しい街という印象ですが、大火や水害を乗り越えての街づくりなのだと知り感慨深いです。
- ・子供が飽きずに見られました！ジオラマ最高。
- ・手毬が良かった。