

令和元年度 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 TEL	内線 2472		
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	山と自然博物館 建物面積2,175.413㎡ 国土交通省松本砂防事務所専用部分を含むうち、松本市専用部分 1,243.754㎡ 共用部分 438.598㎡				
指定管理者名(選定方式)	TOY BOX (特命※) ※アルプス公園との一体的管理を目的としたもので、次回選定時には公募となる				
指定期間	平成31年4月1日～令和4年3月31日(3ケ年)				
指定管理者の主な業務	利用の案内及び安全管理、利用の許可、施設及び設備の維持管理、観覧料金の徴収、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	31800	28324	89.1%	101.0%
	(特記事項) 展望台等無料施設のみの利用者も含まれる。				

	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
		年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		収入 (歳入)	指定管理料	20,830,000	指定管理料	20,749,290	観覧料	444,160	観覧料
	自主事業収入	720,000	雑費	16	私用光熱水費等	9,524,145	私用光熱水費等	9,905,557	
			自主事業収入	477,489	受講料	15,000	受講料	2,700	
					売店商品	92,916	売店商品	410,892	
					公共施設目的外使用料	9,450			
					工事費国交省負担分	522,697			
	計	21,550,000	計	21,226,795	計	10,608,368	計	10,822,969	
事業収支 (単位:円)	人件費	6,416,000	人件費	5,981,590	指定管理料	20,749,290	管理運営費	26,607,190	
	事務費等	10,824,000	事務費等	10,503,415	管理運営費	1,244,700	事業費	7,161,159	
	委託料	3,150,000	【内訳】		事業費	7,022,689			
	その他	440,000	・燃料費						
自主事業費	720,000	・電気料							
			・上下水道料						
			・修繕費						
			・備品購入費						
			委託料	3,206,491					
			【内訳】						
			・清掃						
			・警備						
			その他	731,843					
			【内訳】						
			・公課費						
			自主事業費	326,041					
	計	21,550,000	計	20,749,380	計	29,016,679	計	33,768,349	
	損益	0		477,415	差引	-18,408,311	差引	-22,945,380	

(特記事項)

・指定管理委託を行っているのは館管理業務で、展示等事業関係の業務は市が行っている。
 ・電気料、上下水道料についてはアルプス公園及び国土交通省松本砂防事務所が支払うべきものが含まれ、管理協定により、私用光熱水費として市から請求している。これらについては博物館の管理努力では節減できないため、指定管理料中の電気料、水道料については年度末に精算を行う。

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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、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
64.2

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、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により確認したところ、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、市への連絡と危機管理マニュアルが整えられている。
		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	注意喚起の掲示など、利用者の事故を防止するための対策が講じられている。
	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	講座参加者等の知りうる個人情報については市に引き渡され、指定管理者は管理を行わない。
	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、共同企業体を形成する4社とも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	異業種の共同企業体として、サポート・バックアップを常に行える運営体制である。
	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、管理運営業務に沿った運営がなされている。
		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	報告書類は適切に作成され、不測の事態には速やかな報告がなされるなど、責任を持った運営がなされている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	人員配置、シフト体制、勤務時間に問題はなく、適切に管理運営上がなされている。
		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、維持管理をおこなっており、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、アルプス公園と合同で接客研修、安全講習を計画的に行っている。
	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	専用の会計帳簿により適切に利用料金の收受、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	特殊清掃、警備、機械保守点検業務等の管理業務の一部について、適切に実施されていることを報告書および現地で確認している。
		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も適切に作成され、期限までに提出されており、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	設置目的を理解し、適切な管理運営業務をおこなえる事業計画に沿った運営がなされている。
		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行われた。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	アルプス公園HPおよびSNSでの情報発信や、公園内への看板設置など、施設の利用促進のため取組みは評価できる。
	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	季節に応じたイベントの開催など、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。
	障害者等への配慮	25 障害者、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	利用者アンケートは適切に行われ、業務改善や迅速な苦情対応が行われている。
	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	指定管理者の努力では節減ができない部分が大きく、具体的な目標をつくるのが難しい中で、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	来館者がいない時間を使って自主事業の準備を進めるなど、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ており、支出総額に問題はない。

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、5月、6月、7月、8月、9月、10月、11月、12月、1月、2月、3月
	調査対象	山と自然博物館山と自然博物館来館者
	調査方法	アンケート用紙への回答(47名)
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

4 指定管理者による自己評価

令和元年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ○利用頻度の高いトイレや展望室は1日2回の清掃を実施し、利用者が気持ちよく使えるよう心がけた。 ○救命救急訓練や避難訓練を実施し、有事に備えた。 ○案内文や展示室の説明に英語・中国語を加えた。また、スタッフも英単語を覚えてスキルアップを図った。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ○受付やエレベーター内などを時季に合わせて装飾し、季節感を提供した。 ○アルプス公園と連携した自主事業やHP、SNSを活用し、利用促進につなげた。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ○博物館の周知にもつながるグッズの販売。 ○来園者への無料展望室のアピール。 ○デーラくんを活用した自主事業の実施。

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】
 利用促進や利用者サービスの向上を目標とした自主事業等が行われており、施設の設置目的に貢献している。収支バランスも概ね良好。

【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】
 -

【総合的な評価】
 アルプス公園のホームページやSNS、公園内への看板設置など、アルプス公園との一体となった広報活動を積極的に行い、近年減少傾向にあった利用者数の微増に繋がったことは高く評価できる。
 スタッフは博物館で扱っている事象に対する知識を身につけることに積極的であった。また、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。
 指定管理者としての管理運営のノウハウを発揮し、自主事業についても積極的な運営が図られ、初年度としては大変よい結果であった。

配点	評価
10	A
点数	10

合計点数
74.2

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」

判断結果
適正

※「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

【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、5月、6月、7月、8月、9月、10月、11月、12月、1月、2月、3月
	調査対象	山と自然博物館来場者
	調査方法	アンケート用紙への回答(47人回答)
調査結果	<p>○住まい 松本市内：36% 長野県内：13% 長野県外：51%</p> <p>○来館手段 自動車：81% 路線バス：9% 自転車：4% 徒歩：2% 貸切バス：2% その他：2%</p> <p>○どなたと 家族：72% 友人・知人：13% 1人：9% 団体：2% 無回答：4%</p> <p>○回数 初めて：68% 2回目：4% 3回目：9% 4回目：0% 5回以上：19%</p> <p>○何で知りましたか 友人・知人：27% アルプス公園HP・SNS：13% インターネット：11% 広報まつもと：8% 博物館広報誌：2% その他：29% 無回答：10%</p> <p>○展示の満足度 大変満足：53% 満足：32% ふつう：6% 不満：0% 大変不満：0% 無回答：9%</p> <p>○施設の状況 良い：94% ふつう：4% 悪い：0% 無回答：2%</p> <p>○展示案内 わかりやすい：94% わかりにくい：0% 無回答：6%</p> <p>○スタッフの対応 良い：87% ふつう：9% 悪い：0% 無回答：4%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○設備も良くきれいです。天気が良く、山々がきれいに見られました。</p> <p>○展望台にガラスがはめてあるのが少し残念です。良いところなので、また来ます。</p> <p>○館の目的とその展示物の関係が明確になれば、もっと良いのではないか。</p> <p>○スタンプラリーが楽しかったです。</p> <p>○展望台の景色がとってもきれいで、自然が青々とありました。</p> <p>○デーラくんの写真撮影スポットをもっと大きくしてください。</p> <p>○雰囲気がよかったです。</p> <p>○山に関する貴重な展示や資料がたくさんあって、もっと長い時間いたい施設でした。</p> <p>○1階展示室のデーラくんのまわりで、本の読み聞かせ会のようなものを作ってほしい。</p> <p>○展望室が無料というのが珍しい。</p>	