

## 平成29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	鈴木鎮一記念館	所管課 TEL	文化振興課 0263 34 3293						
所在地	松本市旭2丁目11番87号	設置年月	平成8年4月						
施設設置目的	才能教育運動の創始者で、松本市名誉市民である故鈴木鎮一氏の住居の保存を図るとともに、関連資料を展示公開して、広く文化の向上に資することを目的とする。								
施設概要・設備	施設概要: 木造瓦葺平屋建 敷地面積790㎡ 延床面積252㎡ 展示内容: ピアノ、勲章、表彰状、賞状、写真、書籍、指導用教材など								
指定管理者名(選定方式)	(公社)才能教育研究会(非公募・特命)								
指定期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日(5か年)								
指定管理者の 主な業務	開施設、維持管理、清掃、案内業務								
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(%)				
	入館者数	5,750	5,743	99.9%	99.2%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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 負担金 (才能教育研究会)	3,060,000 1,000,000	指定管理料 負担金 (才能教育研究会) その他収入	3,060,000 976,454 13				
	計	4,060,000	計	4,036,467	計	0	計	0	
	支出 (歳出)	人件費	3,000,000	人件費	2,982,760	指定管理料	3,060,000	指定管理料	2,910,000
		物件費	1,050,000	物件費	1,045,707	総務管理費	49,680	樹木管理	432,000
		自主事業費	10,000	自主事業費	8,000			保守点検	19,200
	計	4,060,000	計	4,036,467	計	3,109,680	計	3,361,200	
	損益	0	0	0	差引	-3,109,680	差引	-3,361,200	
(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ため、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
68.1

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	A	決算報告書から経営状況に問題となる点は見当たらず、監査報告書も適切に処理されている。
		2 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。	1	A	配置職員のほかに才能教育研究会事務局に担当者があり、サポート体制は整っている。
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	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、適切に管理が履行されている。
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	B	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されており問題は見られない。
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	B	公平な対応、法令を遵守した適正な管理等に留意した適切な対応がされており問題は見られない。
		6 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。	2	B	報告書類も適切に作成され、責任を持って管理運営に携わっている。
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	特定の個人、団体に有利または不利にならない管理運営に留意しており、アンケート調査からも問題は見られない。
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	対象年齢の幅広い自主事業が実施され、利用者も限定されていない。
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	B	職員配置計画(常勤1名)のとおり人員が配置されており、施設管理運営上は適切といえる。
		10 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	館長は、施設の管理運営に精通している経験者であり、指揮系統、責任権限も明確になっている。
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	職員研修・人材育成	12 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	利用案内等の説明資料があり、業務指導に関して適切に実施されており、アンケート調査でも市民からの苦情はない。
		13 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。	2	B	専用の会計帳簿により適切に収支を管理しており、問題は見られない。
	経理及び事務処理等	14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	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。
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	本施設のHPを立ち上げるとともに、Eメールを利用し、積極的に施設の情報提供などに活用している。
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	施設、備品について点検されており、管理基準を満たしている。
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	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、問題は見られない。
18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。		3	B	緊急時対応が職員に徹底されており、問題は見られない。	
安全管理	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	施設、警備については、徹底が図られており問題は見られない。	
	20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	安全確保に関する研修が実施された(3回)。	
	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	緊急時の連絡体制が決まっており、問題は見られない。	
緊急時対応	22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	避難経路が確保されており、避難時の支障はない。	
	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。	2	B	法人が定める方針に基づき、適切に管理されている。	
24項目 50点	個人情報保護 秘密の保護	24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	適切に保護することを社会的責務ととらえ、業務従事者へ徹底を図り問題は見られない。
		25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	適切に対応されており、アンケート調査からも問題は見られない。
施設の運営	業務内容	26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	A	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確に把握されており、問題は見られない。
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	A	利用者増のために、外部団体に見学招致を実施するなど創意工夫が見られ、評価できる。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	適切に事業が実施されており、問題は見られない。
		29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	B	立入検査で確認したところ、来館者不在時に電気や冷暖房を切る等、経費の縮減を図っている。
	経費節減・業務効率化	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	立入検査で確認したところ、備品等の過不足はなく問題は見られない。
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	立入検査で確認したところ、備品の性能が確保されており問題は見られない。
	備品等の維持管理	32 施設の利用促進に努めているか。	3	A	才能教育研究会への来訪者や行事参加者等への案内、パンフレットを新規作成する等、施設の利用促進に関し高く評価できる。
		33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	A	映像・書籍コーナーの充実等、利用者サービスを目的とした企画や自主事業が実施され、高く評価できる。
	利用の促進	34 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	職員が障害者、子ども、高齢者等の利用に合わせた対応をそれぞれ行っており、アンケート調査からも問題は見られない。
		35 利用者アンケートが適切に実施されており、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか。	3	B	利用者の要望を把握するためにアンケートを実施し、業務改善を図っている。
利用者サービス	36 セルフモニタリングが適切に行われているか。	3	B	実績報告書、事業報告書、アンケート調査の実施が報告書から適切に行われていることが確認でき、問題は見られない。	
	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	立入検査で確認したところ、節電等に努めており、またゴミの分別にも積極的に取り組んでいる。	
14項目 34点	環境への配慮	38 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	各団体を対象とした施設見学研修の積極的な受入れに取り組んでいる。
		39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	自主事業を除く管理については、範囲内で行われている。
経済性 6点	事業報告及び決算	40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	B	入場者目標数の目標は概ね達成された。

### 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	通年
	調査対象	来館者
	調査方法	任意でアンケート用紙に記入(38組回答)
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

平成29年度の 自己評価	・鈴木鎮一記念館コンサートを聴きに来られる希望者が多く、お断りすることが申し訳なく思っています。(入場無料)なるべく別室にテレビモニターを置き対応していますが、それ以外はお断りしています。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	・平成30年度は、鈴木鎮一記念館の来館者を増やすために、蓄音機の活用により鈴木鎮一先生の愛用されたSPレコードの試聴会、鈴木鎮一先生の映像試写会、鈴木鎮一記念館パンフレットを松本市観光案内に配布、スズキメソッドの夏期学校のプログラムにPR広告、いろいろな外部団体との記念館見学PR及び講演も含めてアピールをしていきます。 ・平成30年10月から翌年2月の末日までに、鈴木鎮一記念館耐震工事を行うことが決まりました。9月2日の鈴木鎮一記念館コンサートに、昨年日本音楽コンクール1位の香月 麗チェロリサイタルを最後に記念館の展示品の整理、収納を行う予定です。

### 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】 指定管理として独自のコンサートの実施にノウハウを発揮し、質の高いコンサートを無料で開催する自主事業の取り組みは高く評価できる。また、希望者が多い場合は、別室にモニターを設置して対応している。引き続き、自主事業の実施や丁寧な対応を努めていただきたい。</p> <p>【総合的な評価】 鈴木鎮一氏に精通する職員が配置されていることで、来館者に丁寧かつ詳しい説明がなされ、来館者の高評価につながっているため、引き続き丁寧な対応を心掛けていただきたい。鈴木鎮一先生の映像や書籍が見られるコーナーが設置され、展示内容や利用者サービスの向上に努めており、創意工夫も見られ評価できる。</p>
---

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
75.1

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、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

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	通年
	調査対象	来館者
	調査方法	アンケート
調査結果	<p>【性別】 男性42%、女性58%</p> <p>【年代】 10代3%、20代3%、30代13%、40代32%、50代16%、60代29%、70代2%、その他2%</p> <p>【職業】 教育関係者18%、音楽関係者15%、その他67%（市民、主婦、学生等）</p> <p>【来館回数】 初めて92%、2回目8%</p> <p>【来館手段】 バス・タクシー24%、徒歩16%、自転車16%、その他44%（自動車）</p> <p>【職員対応】 良い95%、普通5%</p> <p>【展示内容】 良い100%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業績、人柄に感銘を受けた。</li> <li>・BGMとともに展示物を見学でき、とても良い時間だった。</li> <li>・幼い頃、鈴木メソッドでヴァイオリンを習っていた。とても懐かしい思い出に浸れて幸福だった。</li> <li>・この場所は歴史の一部として非常に貴重な。</li> <li>・鈴木先生の足跡を改めて深く感じる事ができ、深く感謝申し上げる。</li> <li>・ぜひ、これから学ぶ人々へつなげていただきたい。</li> <li>・松本には文化施設が少ないと思うので、とても貴重な記念館だと思う。</li> </ul>	