

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	松本市美術館			所管課 TEL	美術館 39-7400				
所在地	松本市中央4丁目2番22号			設置年月	平成14年4月21日				
施設設置目的	市民の美術に関する教養を高め、芸術、文化の発展に寄与し、美術の生涯学習や活動の拠点として市民に親しまれ、生きがいと潤いのある市民文化の醸成を図るとともに、将来の文化・芸術を担う人材育成に資する。								
施設概要・設備	鉄筋コンクリート造3階建(一部4階建) 延床面積7,741.87㎡ 鑑賞の場:企画・常設展示室等 発表の場:市民ギャラリー、多目的ホール等 学習の場:講座室、市民アトリエ、版画室、美術情報図書室 交流の場:市民創造ひろば、ミュージアムショップ								
指定管理者名(選定方式)	一般財団法人 松本市芸術文化振興財団(特命)								
指定期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日								
指定管理者の主な業務	美術館の観覧及び使用の許可に関する業務 美術館の施設及び設備の維持管理に関する業務 美術に係る集会、制作及び展示のために施設を提供する業務								
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(%)				
	常設展観覧者数	33,130人	53,003人	109.7%	129.70%				
	特別展観覧者数	60,000人	77,386人	202.3%	61.40%				
	施設利用者数	目標設定なし	87,371人	-	97.4%				
	(特記事項) 平成29年度企画展観覧者内訳 堤 清二展 (4/21～6/11) 8,479人、山本二三展 (7/15～9/18) 39,411人、細川宗英展 (10/7～11/26) 6,007人、草間彌生展 (3/3～7/22 3/31までの人数) 23,489人								
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	153,460,000	指定管理料	175,776,718	公共施設目的外使用料	738,060	公共施設目的外使用料	738,100
	雑収入	10,000	雑収入	56,725	施設使用料	6,150,930	施設使用料	7,479,200	
					観覧料	25,114,840	観覧料	36,450,070	
					物品売払収入	61,957,665	物品売払収入	48,553,510	
					受講料	114,650	受講料	3,532,433	
					光熱水費	1,027,689	光熱水費	965,933	
					展覧会経費精算金	7,149,659	公募展出品料	2,288,000	
				基金利子・電話収入	63,905	基金利子・電話収入	105,547		
	計	153,470,000	計	175,833,443	計	102,317,398	計	100,112,793	
支出 (歳出)	事務費	54,520,000	事務費	61,109,395	指定管理料	175,776,718	指定管理料	161,565,331	
	賃借料支出	1,030,000	賃借料支出	1,068,845	人件費	6,020,000	人件費	6,013,680	
	保険料	50,000	保険料	46,680	美術館管理運営費	43,759,018	美術館管理運営費	31,516,700	
				美術館事業費	124,971,059	美術館事業費	85,157,789		
	計	153,470,000	計	175,833,443	計	350,526,795	計	284,253,500	
損益	0		0		差引	-248,209,397	差引	-184,140,707	
(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
68.4

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	B	決算報告書から判断して、経営状況に問題はない。
		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	財団では同種の施設運営を行っており、迅速な対応が可能なバックアップ体制があり安心感がある。
	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	A	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。
		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	A	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	法令を遵守した適正な管理、個人情報の保護等に留意した対応がされており、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	財団の持つノウハウを生かし、責任をも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	市民に対して公平に業務が行われており、利用者の限定等は見られない。
	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	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	セルフモニタリングでの市民からの意見は良好である。
		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。
	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	概ね適正に処理されている
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	実績報告書などパソコンを用いて作成されており、IT機器を活用して事務が適切に行われている。
		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、設備、備品について定期点検、整備業務の内容が日報管理されており、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	実績報告書等正確に記載され、事業報告も期限までに提出されている。
		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	マニュアル等の整備がされている。
安全管理	19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	教育訓練、マニュアルの整備により、施設、警備については徹底が図られており問題はない。	
	20 利用者や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	全職員を対象とした研修等の取り組みがある。	
緊急時対応	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	関係機関への緊急連絡網等が整備されており問題はない。	
	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	施設内は整然と管理され避難時の支障はない。	
24項目 50点	個人情報保護 秘密の保護	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	自社で個人情報保護方針を策定し、利用申請書等適切な管理が行われている。
		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	業務従事者へ徹底を図り問題はない。
施設の運営	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	事業計画書どおり適切に行われている。
		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	B	定期巡回、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	職員が一体となり事業を進めている。
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されているが、自主事業等にさらなる工夫がほしい。
	経費節減・業務効率化	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	自らが施設の清掃等を実施することで、経費の縮減を図っている。
		30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品等の過不足はなく、問題はない。
	備品等の維持管理	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	特殊な設備等が適正に管理されており設備・備品の機能等に問題はない。
		32 施設の利用促進に努めているか。	3	A	利用団体、マスコミと連携、調整等しながら積極的に取り組んでいる。
	利用の促進	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	A	開館時間の弾力的運用により、熱中症対策など工夫し努めている。
		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	A	貸出し用杖を新たに配備するなど増加する高齢者の状況に対応している。
14項目 34点	苦情・要望等への対応 セルフモニタリング	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	利用者アンケートを実施し、利用者の要望や苦情に迅速に対応するよう努めている。
		36 セルフモニタリングが適切に行われているか。	3	B	業務日誌等からセルフモニタリングの結果が確認でき問題ない。
環境への配慮	環境との連携	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	適切な保守点検等の実施により維持管理を行っている。
		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	B	関係団体等との良好な関係を維持している。
経済性 6点	事業報告及び決算	39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書の範囲内である。
		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	概ね事業計画書どおりである。

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	平成29年4月1日～平成30年3月31日
	調査対象	委嘱した市民モニター16人及び一般来館者(延べ944人)
	調査方法	アンケート
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

平成29年度の 自己評価	(1)常にお客様の目線に立ったサービスを心がけ、ホスピタリティの向上を図りました。 (2)情報について、広報、報道等への事前の周知をきめ細かく実施しました。 (3)保守点検等、施設維持管理に必要な業務を休館日に行うなど効率的に実施し、安心・安全・安定・快適な空間の提供ができるよう施設管理に努めました。 (4)施設の利用しやすさを損なうことなく、館のセキュリティ向上を図りました。
要望・苦情への 対応状況	(1)来館者からの要望・苦情には、迅速に対応しています。 (2)市民モニター、一般来館者から直接又はアンケート等で指摘を受けた内容については市の担当者へ報告しています。 (3)毎日実施するミーティング等を通じて全スタッフが情報を共有し、共通の課題として改善に向け努力しています。
今後の目標	(1)引き続き、お客様に満足いただける清掃・維持管理に努めます。 (2)スタッフの接遇については、来館者の目線に立ち、温かな接客を目指して行きます。 (3)ショップについては、多種多様な顧客ニーズを考慮しつつ、松本市美術館らしい魅力的な商品、環境づくりに努めます。

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。

【自主事業を実施している場合の評価】

【総合的な評価】

- (1) 市民モニター及び来館者からの利用者アンケートを活用し、来館者のニーズをリアルタイムで把握しながら管理運営が図られており、今年度においても高い満足度を維持していることは高く評価できます。
 (2) 維持管理については、施設の老朽化が進むなか、日々の工夫と迅速な対応により、適切に行われています。
 (3) ミュージアムショップの運営については、工夫を凝らした商品構成により、特に企画展期間中は事業と一体的に良好な運営が行われています。
 (4) 今後も顧客ニーズを参考に、これまで以上に接客・対応力の向上に力を注ぎつつ、情報を適正に管理しSNSなどでの発信が積極的に行われる美術館の運営に努めてください。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
75.4

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	平成29年4月1日～平成30年3月31日	
	調査対象	委嘱した市民モニター16人及び一般来館者(延べ944人)	
	調査方法	アンケート	
調査結果	1	受付や館内でのスタッフの対応 大変満足50%、満足50%	計100% (100%)
	2	図書館スタッフの対応 大変満足38%、満足62%	計100% (88%)
	3	館内設備	
	(1)	案内表示 大変満足46%、満足54%	計100% (100%)
	(2)	清掃状況 大変満足30%、満足70%	計100% (100%)
	4	ミュージアムショップ	
	(1)	品揃え 大変満足23%、満足62%	計95% (94%)
	(2)	スタッフの対応 大変満足38%、満足54%	計92% (94%)
	5	総合評価 大変満足46%、満足46%	計92% (100%)
		()内はH28年数値	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・館内スタッフは親切で心配りに優れているが、監視面が強すぎる感がある。全体的に、もう少し笑顔が多いと良い。 ・綺麗で手入れの行き届いている施設である。 ・魅力的な企画展の開催が多くなってきている。 ・手軽に食事をとれる場所があれば良い。 ・しゃべりながら鑑賞できると良い。 ・ショップのポストカードのラインナップが充実されれば良い。 ・日本の美術館は子連れに厳しい。 ・草間展示スペースを増やしてもらいたい。 ・英語以外の外国語の表記にも対応いただきたい。 ・館内の冷暖房の管理が良くない。(冷房の効きすぎ、夏の暑さ) 		