

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	松本市梓川アカデミア館	所管課 TEL	美術館 0263-39-7400
所在地	松本市梓川倭566番地12	設置年月	平成3年1月
施設設置目的	西部地区の文化施設として、優れた芸術作品の公開展示による芸術文化の振興及び地域の文化財(民芸品、民族資料等)の公開展示により教育文化の振興を図る。		
施設概要・設備	鉄筋コンクリート造(一部2階建)、延床面積1,617.89㎡ [1F]ギャラリー2室、ロビー、喫茶室(テナント77㎡) [2F]展示室3室[屋外]芝生広場(1,000㎡)		
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	(1)観覧及び使用の許可に関する業務 (2)施設及び設備の維持管理に関する業務 (3)歴史、民族及び芸術に係る資料の保管及び展示に関する業務 (4)民族、芸術品等の展覧会及び発表会等の開催に関する業務 (5)前各号に掲げるもののほか、館の運営に関する事務のうち市長または教育委員会のみ権限に属する事務を除く業務		
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(%)
	ギャラリー利用率	70.0%	58.4%	83.4%	99.2%
施設利用者数	目標設定なし	20,752人	-	124.47%	
(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			
	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
	収入 (歳入)	指定管理料	16,910,000	指定管理料 負担金 雑収入	16,542,275 30,000 4,910	公共施設目的外使用料 観覧料 施設利用料 私用光熱水費	403,420 86,800 941,360 428,733	公共施設目的外使用料 観覧料 施設利用料 私用光熱水費
	計	16,910,000	計	16,577,185	計	1,860,313	計	1,935,135
支出 (歳出)	管理費(人件費) 管理費(雑支出) 管理費(他) 事業費	9,010,000 10,000 7,580,000 310,000	管理費(人件費) 管理費(雑支出) 管理費(他) 事業費	8,289,975 8,451 8,021,588 257,171	指定管理料 梓川賞展負担金 営繕工事費 調査委託料 定期点検	16,542,275 800,000 14,180,400 140,400 58,860	指定管理料 梓川賞負担金	15,746,400 800,000
	計	16,910,000	計	16,577,185	計	31,721,935	計	16,546,400
損益	0		0		差引	-29,861,622	差引	-14,611,265

(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  
65.7

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	B	美術館においても同じ財団が施設運営を行っており、迅速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	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。
		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	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收受、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応できるか。	2	B	情報公開等に対応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	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	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	C	防災体制、防災訓練等は概ね良好だが、一部改善の必要が認められる。	
	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	財団内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	A	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的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	自主事業の実施及び内容にさらなる工夫がほしい。天候の影響も踏まえた施設の新たな利活用の方策を研究してほしい。
		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。
	備品等の維持管理	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。
		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。
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	A	アカデミア館通信を独自で作成する等の工夫がみられた。
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	B	特筆すべき改善は行われていなかったが、おおむね努力は認められる。
	障害者等への配慮	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	モニタリング結果において障害者、子ども、高齢者の利用に問題はない。
苦情・要望等への対応	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	A	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。	
セルフモニタリング	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。	
14項目 34点	環境への配慮	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。
	地域との連携	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～平成30年3月
	調査対象	施設利用者
	調査方法	利用者及び利用団体へのアンケート
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>1階アクセスギャラリーを「みんなのアトリエ」として一般開放し、新規ギャラリー利用者につながるきっかけとなるよう働きかけました。また、今までギャラリー利用者は、地区内のかたが中心でしたが、地区外の利用者も増加してきました。</li> <li>地域の解説ボランティア6名が民俗資料説明コンシェルジュとして協力し活動することで交流促進、高齢者の生きがいづくりにつながりました。</li> <li>広報誌「アカデミア館 館便り」を新たに発行。また、プレスリリースによるマスコミへの情報発信等、より効果的な周知に努めました。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートを実施し、利用者の要望、苦情については、迅速に対応しています。</li> <li>日頃から展示用備品、照明器具等の貸し出し器具の点検を行い、問題がある器具については早期交換を行っていますが、高所にある照明の管球の交換には時間がかかるため苦慮しています。</li> <li>利用者の要望には、施設の老朽化に伴う要望もあることから、松本市と改善に向けて検討しています。</li> <li>駐車場については近隣の駐車場所有者等と良い関係を保ち確保に努めます。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者から評価をいただいている展示サポートサービスについては、今後も継続して利用者の満足度を高めるとともに、リピーター確保や新規利用者の獲得を図ります。</li> <li>常設展示の入館者増への取り組みとして実施した企画展・ワークショップのほかフルートコンサートなど好評であったことから、今後についても魅力ある事業を開催して入館者増に努めてまいります。</li> </ul>

### 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><b>【自主事業を実施している場合の評価】</b> 工夫を凝らした自主企画により来館者、観覧料が増加していることは高く評価できます。また、公募展(梓川賞展)においても地元の学校の他、市内外の小中学生から作品が出品されていますが、マンネリ感もありますので、更なる取組みへの工夫が必要と思われます。</p> <p><b>【総合的な評価】</b> ・地域と関わり、地域に親しまれる施設として事業を展開し、また、来館者を増やすにはどういった事業を行えばいいのか、意欲的に様々の取組みを心がけている姿勢は評価できます。 ・新規の来館者とリピーターが増えるような情報発信への取組みの検討が必要です。 ・利用者アンケートでは「親切」、「気配りがありがたい」、「対応がよい」と施設職員の対応について、かなり良い評価をいただいています。今後も引き続き、スタッフによる高度なおもてなし対応の取組みを期待します。</p>
--

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
72.7

azusagawa

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
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	平成29年4月～平成30年3月
	調査対象	施設利用者及び来館者
	調査方法	館内設置のアンケート用紙への任意記載
調査結果	<p>1 施設利用の目的について (22利用団体)</p> <p>(1) ギャラリー使用の内容          ア 絵画展 6件 イ 写真展 1件 ウ 音楽発表会 3件 エ コンサート 2件          オ その他 4件</p> <p>2 展示会開催者の回答          (1) 館全体の雰囲気 (良い17、やや良い14、やや悪い10、悪い10)          (2) 設備の使いやすさ (良い17、やや良い14、やや悪い10、悪い10)          (3) 職員の対応について (良い20、やや良い11、やや悪い10、悪い10)          (4) 交通アクセスについて (良い11、やや良い15、やや悪い14、悪い11)          (5) 館内の清掃について (良い20、やや良い11、やや悪い10、悪い10)          (6) 駐車スペースについて (良い10、やや良い18、やや悪い11、悪い12)</p> <p>3 今後も当館を利用したいと思いますか          利用したい14、検討する2、利用しない10</p> <p>4 アカデミア館の使用料について          高いと感じる2、ちょうど良い10、安いと感じる3</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>1 施設利用者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・展示の補助等お世話になった。ありがとうございました。</li> <li>・良い雰囲気良かった。お世話になった。</li> <li>・会場の広さもよく、今回のグループ(教室)展また個展でもお世話になりたいと思う。知人、生徒の皆さんから「職員の皆様のおだやかなやさしさに気持ちよかったです」と聞きますと良かったと思う。</li> <li>・ただ、市の施設であれば地元の新聞社などは毎回取材に来てもらいたい。残念だが取材のあり方が少し考えさせる事がある。</li> <li>・駐車スペースがかなり不足であるので、初日から受付にクレームを言ってきた人があり対応が大変したが、玄関入口前のエリアに現在と同数の車がおけるスペースを設けてほしい。</li> <li>・20年近く使用させていただき感謝している。</li> <li>・いつも細かなご配慮本当にありがとうございます。心から感謝している。</li> <li>・信州梓川賞展大賞の副賞として、ギャラリーでの個展があったらいいなあと思う。</li> <li>・「みんなのアトリエ」は、少人数でも展示しやすい。</li> <li>・「みんなのアトリエ」で、展示のアドバイスをいただいたり、備品を貸していただき大変助かった。マスコミへの情報提供もお願いできよかった。</li> <li>・「みんなのアトリエ」で初めての展示でしたが、展示方法、解説プリント、ご芳名帳などについてもわかりやすく、イメージしやすく説明していただき、とても助かった。また、マスコミへのPRもしていただいたおかげで、沢山の方に観ていただいたり、思わぬ再会もあった。ご芳名帳の感想を読ませていただき、次回への意欲にもなった。</li> <li>・入館してすぐ左手に「みんなのアトリエ」があり、すぐ観ることができるのも良い。</li> <li>・また、2階の第1展示場は、梓川ならではの風景でいい。語り部のおばあちゃんも良い。</li> <li>・民具や農具など、とても懐かしく、その空間にいつまでも浸ってみたい位である。</li> <li>・また、今後のアカデミア館の広報誌も楽しみにしている。</li> </ul> <p>2 来館者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リラックスできます。音がもう少し小さい方が好い。</li> <li>・写真がきれいですごかった。(ギャラリー)</li> <li>・パンフレットのメインの彫刻が見られなかった。</li> <li>・足腰痛なので椅子はありがたい。</li> <li>・洞澤先生の作品心から楽しめた。感謝です。</li> <li>・彫刻・絵画展の数を増やしてほしい</li> <li>・とても落ち着いてよかった。また来たい。</li> <li>・年寄にも歩行機のようなものが必要。</li> <li>・とても勉強になった。</li> <li>・応募した全員の絵を飾ってほしい。(絵画展)</li> <li>・障害者のコンサートをひらいてほしい。</li> <li>・コミュニティ内にこのような地元の歴史・文化を紹介する施設があるのはうらやましい限り。絵画・彫刻をもう少し充実させてほしい。</li> <li>・クリスマスの飾りがきれい。</li> <li>・ほこりがある。</li> </ul>	