

令和3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	博物館 内線 2472					
所在地	松本市大字蟻ヶ崎2455番地1		設置年月	2007/5/3					
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	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。								
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	37038	116.5%	161.4%				
	特記事項) 展望台等無料施設のみの利用者も含まれる。								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	21,010,000	指定管理料	23,395,615	観覧料	542,370	観覧料	767,370
	自主事業収入	450,000	自主事業収入	800,949	私用光熱水費等	11,221,954	私用光熱水費等	10,353,275	
					売店商品	97,086	売店商品	63,419	
					公共施設目的外使用料	16,830	公共施設目的外使用料	8,980	
	計	21,460,000	計	24,196,564	計	11,878,240	計	11,193,044	
	支出 (歳出)	人件費	10,571,200	人件費	6,062,018	指定管理料	23,395,615	指定管理料	22,283,687
		事務費等	6,595,000	事務費等	13,263,220	管理運営費	308,000	管理運営費	148,500
委託料		3,450,000	【内訳】		事業費	1,786,230	事業費	1,904,857	
その他		393,800	・燃料費						
自主事業費		450,000	・電気料						
			・上下水道料						
		・保険料							
		委託料	3,268,100						
		【内訳】							
		・清掃							
		・警備							
		その他	613,421						
		【内訳】							
		・公課費							
		自主事業費	563,276						
計	21,460,000	計	23,770,035	計	25,489,845	計	24,337,044		
損益	0		426,529	差引	-13,611,605	差引	-13,144,000		
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 災害時や緊急時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、知りえた個人情報については市に引き渡されるなど、適切な対応がなされている。
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	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・バックアップをすみやか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、維持管理を行っており、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	専門性の高い特殊清掃、警備、機械保守点検業務について、適切に委託・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	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おこなわれている。新型コロナウイルス感染防止対策も適切になされている。
	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
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、博物館事業は指定管理業務外であるが、その補助について適切な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、団体と連携の取れた自主事業がおこなわれている。
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	A	様々な媒体での情報発信や、オリジナルグッズ販売によるPRなど、施設の利用促進の取組みがなされている。
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	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方策が講じられている。
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	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おこなわれ、苦情対応・業務改善について実施・報告がされている。
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	日常的なセルフモニタリングがおこなわれていることが報告書から確認できる。	
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	指定管理者が努力できる範囲は限られるが、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 経費削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、決算額に問題は見られない。

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、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(106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

令和3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に心がけた。 ○自主事業の展望室にあるTV望遠鏡や、スタッフ手作り商品が来館者に好評でした。 ○受付で飼育しているメダカも来館者に好評でメダカだけ見に来る人も多かったです。 ○入館者が3年前より2割程増えてきているので山博の認知度も年々上がっている。
要望・苦情への 対応状況	○館内の案内看板等、わかりにくいという声が聞かれるので、今後工夫して設置していきたい。
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ○新規自主事業の追加と売店に手づくり商品を増やしていきたい。 ○山と自然博物館の情報等をSNSを利用し発信させ利用促進を図りたい。 ○館内の案内看板や、周りの樹木の名前をわかりやすく表示していきたい。

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いる。冬期のそりの貸し出しといった公園活用を目的とした自主事業もあり、一括管理の目的を果たしている。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】

アルプス公園と一体となった管理運営・広報活動が積極的に行われていた。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。新型コロナウイルス対策についても、適切な対応が取られていた。
 講座受付や掲示物など事業関係の補助も適切で、設置目的に沿った運営がなされている。全体としてもおおむね良好な管理がされている。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.2

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
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	4月、5月、6月、7月、8月、9月、10月、11月、12月、1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(106組回答)
調査結果	○住まい ○来館手段	松本市：42% 長野県内：18% 長野県外：40% 日本国外：0% 自動車：76% 自転車：10% 徒歩：7% 路線バス：4% 電車：3% タクシー：0% 貸切バス：0%
	○どなたと ○回数 ○何で知りましたか ○展示の満足度 ○施設の状況 ○展示案内 ○スタッフの対応	家族：59% 1人：25% 友人知人：14% 団体：0% その他：2% 初めて：75% 5回以上：11% 2回目：7% 4回目：5% 3回目：2% インターネット：18% アルプス公園HP SNS：17% 友人知人：10% チラシ・ポスター：7% 新聞・情報誌：5% その他：25% 大変満足：38% 満足：35% ふつう：8% 不満：1% 無回答：19% 良い80% ふつう9% 悪い1% 無回答：10% わかりやすい：77% わかりにくい：1% 無回答22% 良い75% ふつう：12% 悪い0% 無回答12%
利用者からの意見 要望○苦情等	<p>○桜とウォーキングを楽しみに来ました。桜の花が咲いている今頃は、いつもサクラの種類を示したプレート(科や種名など)が欲しいと常に思います。赤松・唐松・桂・コブシ・柳・シャクナゲなど…</p> <p>○公園の樹木の名や姿を現物として知る機会が減っている子供達にも、また大人達にもよい学習の場となるような工夫をお願い致します。</p> <p>○手書き、イラストでの表示が欲しい。(写真、活字ではなく)子供でも興味を持てる表示表(動物、植物等)桜でも樹木名と特徴など(あれば香など)これほどの、自然画が多く美しい場所です。松本の宝物として!</p> <p>○孫の世代まで美しく残してあげたい。</p> <p>○山が良く見えたので雪形の本があるといいと思います。</p> <p>○初めて来ました。とても関心がもてて見る事が出来ました。(花・登山具など)</p> <p>○1F・2Fとも詳しく丁寧の解説、展示、展望スペースもステキでした。またぜひ来たいです</p> <p>○無料開放日に来館でき、家族でゆっくりと回ることが出来ました。</p> <p>○2F授乳室を複数人が使用出来るようにして欲しい。(授乳コーナーにカーテンなど)</p> <p>○前の方が使用していると空くまで待っていないといけなかった。</p> <p>○楽しめました。清潔感もあり良かったです。また来たいです。</p> <p>○東駐車場から砂防カードの為に、わざわざ来ましたが博物館の場所が分かりにくいので看板を作って欲しい。</p> <p>○入場料をいただいてもいいと思います。</p> <p>○(展望台に行くのにエレベーターを使用するから)</p> <p>○とても楽しかったです。</p> <p>○良いところでした。</p> <p>○体験があればやりたいです。</p> <p>○展望台から松本城が見えたら最高です。見えなくて残念でした。</p> <p>○カフェがあればいいと思います。</p> <p>○雪山がとても綺麗でした。</p> <p>○お掃除が行き届いて気持ち良かったです。</p> <p>○冬野鳥の写真展示が良かったです。</p> <p>○こんな風に季節毎の動植物などの展示があると楽しいです。</p> <p>○この公園は、自然をなるべく残して欲しいです。キャンプ場など出来ないといいな…と願っています。</p> <p>○1Fの展示室が大人でも楽しめる仕掛けが多くあきなかつたです。</p> <p>○山や松本の自然を含めて山と自然に関するイベントを増やして頂き長野県をアピールして欲しいです。</p> <p>○展示室の全面ガラス張りの為、ガラスに反射してカメラや双眼鏡で景色が見づらい!</p> <p>○大町山岳博物館のような小窓があったらいいなと思います。</p>	