

令和4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<br>TEL | 美術館<br>0263-39-7400 |         |         |
| 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7,748.17㎡<br>①鑑賞の場：企画・常設展示室等 ②発表の場：市民ギャラリー、多目的ホール等 ③学習の場：講座室、市民アトリエ、版画室、美術情報図書室 ④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         | 令和4年4月1日～令和9年3月31日  |            |                     |         |         |
| 指定管理者の主な業務   | ①美術館の観覧及び使用の許可に関する業務<br>②美術館の施設及び設備の維持管理に関する業務<br>③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   | 90,000     | 69,034              | 76.7%   | —       |
|              | 特別展観覧者数   | 69,000     | 99,040              | 143.5%  | —       |
|              | 施設利用者数  | 目標設定なし     | 60,797              | —       | —       |
|              | （特記事項）令和3年度は大規模改修により休館していたため、対前年比記載なし   |            |                     |         |         |

| 事業収支<br>(単位：円) | 指定管理者収支（令和4年度）  |  |  |   | 市の収支                         |  |  |   |
|----------------|---|--|--|---|------------------------------|--|--|---|
|                | 年度計画額   |  | 収支実績額  |   | 令和4年度決算                      |  | 令和3年度決算  |   |
|                | 項目  | 金額   | 項目   | 金額  | 項目                           | 金額   | 項目   | 金額  |
|                | 収入<br>(歳入)  | 指定管理料<br>雑収入   | 191,090,000<br>10,000  | 指定管理料<br>雑収入  | 237,592,029<br>18,200        | 公共施設目的外使用料<br>施設使用料<br>観覧料<br>物品売払収入<br>受講料・出品料<br>私用光熱水費<br>公募展出品料<br>特別展分配金<br>基金利子・電話収入 | 752,970<br>4,069,770<br>112,428,440<br>111,502,423<br>274,600<br>1,581,755<br>2,444,000<br>537,121<br>33,590 | 公共施設目的外使用料<br>施設使用料<br>観覧料<br>物品売払収入<br>受講料・出品料<br>私用光熱水費<br>寄付金<br>基金利子・電話収入 |
|                | 計   | 191,100,000  | 計  | 237,610,229   | 計                            | 233,624,669  | 計  | 164,433   |
| 支出<br>(歳出)     | 事務費<br>光熱水費<br>賃借料<br>保険料<br>売店仕入支出<br>租税公課支出<br>委託費支出<br>雑支出 | 21,590,000<br>40,540,000<br>1,900,000<br>60,000<br>30,800,000<br>1,630,000<br>94,550,000<br>30,000 | 事務費<br>【内訳】<br>・人件費15,076千円<br>・通信運搬費807千円<br>・消耗品費1,212千円<br>・手数料3,871千円<br>・広告費487千円<br>・印刷製本1,160千円<br>光熱水費<br>賃借料<br>保険料<br>売店仕入支出<br>委託費支出<br>雑支出 | 23,024,372<br><br><br><br><br><br>42,763,199<br>1,859,212<br>51,410<br>80,889,189<br>89,009,800<br>13,047 | 指定管理料<br>人件費<br>管理運営費<br>事業費 | 237,592,029<br>6,013,680<br>16,713,537<br>116,309,691                                      | 指定管理料<br>人件費<br>管理運営費<br>事業費<br>大規模改修事業費   | 69,129,850<br>6,016,560<br>21,556,762<br>36,320,337<br>1,874,998,328          |
|                | 計   | 191,100,000  | 計  | 237,610,229   | 計                            | 376,628,937  | 計  | 2,008,021,837   |
| 損益             |   | 0  |  | 0   | 差引                           | -143,004,268   | 差引   | -2,007,857,404  |

（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   |
| 68.6 |

| 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  | 特定の個人や団体に制限や優遇を行うことなく管理されており、市民モニターや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  | 業務従事者の正当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  | 関係機関への連絡や事故状況の把握など緊急連絡網が作成されている。消防署職員の指導のもと防災訓練を実施している。           |   |
|        |  | 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  | 館内監視、事故等の際の緊急処置、救護など、来館者の事故を防止するための対策を講じている。                      |   |
|        | 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  | 市の個人情報保護条例に準じて施設利用申請書等適切な管理が行われている。                               |   |
|        | 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  | 経理担当者が会計帳簿により管理経費の収支を管理しており、決定権者が細心の注意を払い情報公開、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                               | A  | 決算報告書から判断して経営状況に問題はない。  |   |
|        |  | 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                               | A  | 美術館施設2館、文化芸術施設3館の施設運営を行っているため、迅速な対応が可能でサポート・バックアップ体制がある。          |   |
|        | 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                               | A  | 設置目的、管理運営業務を適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。                      |   |
|        |  | 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                               | A  | 報告書類も適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、責任を持って管理運営に携わっている。                  |   |
|        | 組織・体制                                  | 11 職員体制や配置人員は適切であるか                                 | 3                               | C  | 職員退職により人員不足期間が2カ月あった。不足期間の事務は団体事務局で補った。                           |   |
|        |  | 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  | 指揮系統と責任権限は明確になっている。   |   |
|        | 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                               | C  | リニューアルオープン及びコロナ収束後の来館者増により業務量が増加、特に売店の人員が不足。対応について検討している。         |   |
|        | 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  | サービス、会計事務研修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   | 会計帳簿により適切に利用料金の收受と管理運営の収支がきちんと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   | 施設管理業務等について、第三者との契約に係る勤務表等を確認した結果適切に実施されている。  |
| 安全管理   | 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                               | 実績報告や事業報告は適切に作成し期限までに提出されており問題はない。                     |   |   |
|        | 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                               | 安全講習が行われており、緊急時の対応はマニュアルの整備がされている。利用者に対しても安全対策を指導している。 |   |   |
| 施設の運営  | 業務内容                                   | 19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、適切に管理運営を行っているか               | 4                               | B  | 警備は警備計画書に基づき行われるなど、管理区域、業務範囲について適確に把握されており問題はない。                  |   |
|        |  | 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、管理運営業務を適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。                      |   |
|        |  | 21 年間の事業量が適切に実行されているか                               | 3                               | B  | 事業計画に基づき適切に事業が実施されている。  |   |
|        | 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  | 関係団体等との良好な関係を保っている。   |   |
|        | 利用促進                                   | 23 施設の利用率の向上に努めているか                                 | 4                               | B  | 広告宣伝、ホームページにより広く情報を発信するほか、施設利用調整会議の開催により利用団体の調整を図っている。            |   |
|        | 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                               | A  | キャッシュレス決済を導入し、利便性を高めた。また適切な施設・設備の維持保全等を図り、利用者にとって快適な環境に努めた。       |   |
|        | 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  | 接遇研修がなされており、障がい者、子ども、高齢者の利用に問題はない。                                |   |
|        | 苦情・要望等への対応                             | 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  | 館内アンケートでいただいた意見を職員間で共有し、運営の改善を図りリピート利用の促進に努めている。                  |   |
|        | 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                               | A  | 管理実績報告書から日常的なセルフモニタリングが行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                               | ゴミの分別を徹底しており、節電等の省エネ対策も積極的に取り組んでいる。                    |   |   |
| 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  | 土木や電気、建物管理等の専門的技術を活かし、点検や施設修繕等を実施することで経費の削減を図っている。                |   |
|        | 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   | 令和4年4月21日～令和5年3月31日(4月20日まで休館) |
|                    | 調査対象   | 委嘱した市民モニター18人及び一般来館者(延べ349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<br>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4年度の<br>自己評価  | (1)開館20周年に合わせて4月21日にリニューアルオープン記念展「よみがえる正倉院宝物」のほか、「草間彌生 版画の世界」「鹿児島市立美術館名品展」「第9回70歳以上公募展」の4本の企画展を開催し、いずれも目標値を上回り9万9千人の観覧者があった。                                       |
| 要望・苦情への<br>対応状況 | (2)来館者へのサービス、利便性の向上のため、キャッシュレス決済端末及び企画展のオンラインチケットを導入した。<br>(3)ミュージアムショップは、展覧会、所蔵品、所蔵作家や地域をテーマとした企画販売を行い1億円以上の売り上げを達成した。<br>(4)緊急時の避難誘導體制の強化として、地震の発生を想定した避難訓練を行った。 |
| 今後の目標           | (1)来館者のスムーズな誘導に繋がるよう、更なる利便性向上に努めたい。<br>(2)ミュージアムショップは、松本市美術館でしか手に入らないオリジナル商品の開発、販売を行いたい。<br>(3)あらゆる緊急時を想定した避難誘導について整理し、来館者の安全確保に努めたい。                              |

### 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】  |
| 【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】<br>キャッシュレス決済の導入やオンラインチケットの導入を行い、利便性をあげたことは評価できる。オンラインチケットの利用率がまだ十分ではないため、常設展への導入や今後のPRに期待したい。ショップの売り上げが1億円以上となったことも評価できるが、職員体制が不十分であるため、売り上げに見合った職員体制を整えることが課題となっている。<br>インバウンドが回復し来館者数も増加傾向となっているため、スムーズな来館者の誘導ができるよう今まで以上に対策を講じていく必要がある。 |

|      |      |
|------|------|
| 配点   | 評価   |
| 10   | B    |
| 点数   | 7    |
| 合計点数 | 75.6 |

| 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 |
| 良好   |

※「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   | 令和4年4月21日～令和5年3月31日（4月20日まで休館） |
|                    | 調査対象   | 委嘱した市民モニター18人及び一般来館者（延べ345人）   |
|                    | 調査方法   | アンケート                          |
| 調査結果               | <p>市民モニターアンケート（通年用より）</p> <p>○広報について 十分行われている：29% 行われている：59% あまり行われていない：12% 行われていない：0%</p> <p>○受付・管内スタッフの対応 大変満足：53% 満足：47% あまり満足しなかった：0% 不満：0%</p> <p>○館内案内（サイン） とてもわかりやすかった：44% わかりやすかった：50% わかりにくかった：6%</p> <p>○トイレの清掃状況 大変満足：59% 満足：35% あまり満足しなかった：6% 不満：0%</p> <p>○館内の清掃状況 大変満足：56% 満足：44% あまり満足しなかった：0% 不満：0%</p> <p>○ミュージアムショップ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・品揃えについて 大変満足：18% 満足：59% あまり満足しなかった：23% 不満：0%</li> <li>・オリジナルグッズ、地元地域商品 大変満足：19% 満足：50% あまり満足しなかった：31% 不満：0%</li> </ul> <p>・買いたいもの、印象に残ったもの あった：77% なかった：23%</p> <p>・スタッフの対応 大変満足：29% 満足：57% あまり満足しなかった：14% 不満：0%</p> <p>○総合的な印象 大変満足：53% 満足：47% あまり満足しなかった：0% 不満：0%</p> <p>一般来館者アンケート</p> <p>○住まい 市内：30% 県内：17% 県外：51% 国外：2%</p> <p>○来館数 初めて：65% 2～5回：19% 6回以上：16%</p> <p>○目的 コレクション展示：35% 企画展：38% 市民ギャラリー：8% アートライブラリー：3% ショップ：6% その他：10%</p> <p>○きっかけ 新聞雑誌：15% テレビ・ラジオ：8% ポスター・チラシ：16% SNS：13% ホームページ：16% 広報まつもと：9% その他：23%</p> <p>○満足度 大変良かった：57% よかった：36% 普通：5% 悪かった：1% 大変悪かった：1%</p> |                                |
| 利用者からの意見<br>要望・苦情等 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・これからも親しみやすい美術館としてPRに努めていただきたい。</li> <li>・ホームページの内容を充実していただきたい。</li> <li>・展示を鑑賞させていただいていると、展示作品リストをお持ちくださったり、あたたかくお声がけしてくださる。</li> <li>・受付の方の説明が丁寧でわかりやすかった。</li> <li>・受付からエレベーターを使われる方に、よりわかりやすくご案内表示されると、より利便性がアップするのではないのでしょうか。</li> <li>・ゴミもなく、トイレもいつもキレイです。ありがとうございます。</li> <li>・書店ではなかなか見られない資料を時間が許す限り見たいと思いつつ、いつもありがたく利用させていただいています。</li> <li>・レストラン利用をいたしました。居心地がよく、また利用したいと思います。</li> <li>・ようやくコロナも落ち着いてきて遠くの美術館へも気軽に出かけられるようになりました。松本への観光客も増えてくると思いますが、その方たちがちょっと立ち寄りかと思うだけではなく、「必ず寄る」ような松本のシンボリックな館であってほしいと思います。</li> </ul>   |                                |