

令和5年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1-2 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1			設置年月	平成19年5月3日				
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㎡ うち、松本市専用部分			993.008㎡	松本砂防事務所専用部分			743.807㎡	
	共用部分			438.598㎡					
指定管理者名(選定方式)	TOY BOX (特命)								
指定期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日								
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	30,000人	33,184人	110.6%	87.1%				
	(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5年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4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	14,400,000	指定管理料	15,579,526	観覧料	703,360	観覧料	603,090
	自主事業収入	684,600	自主事業収入	826,800	私用光熱水費等	3,298,207	私用光熱水費等	3,254,714	
			雑収入	8	売店商品	89,658	売店商品	94,122	
					公共施設目的外使用料	18,880	公共施設目的外使用料	18,540	
	計	15,084,600	計	16,406,334	計	4,110,105	計	3,970,466	
	支出 (歳出)	人件費	6,200,000	人件費	5,505,856	指定管理料	15,579,526	指定管理料	16,166,970
		事務費等	4,190,000	事務費等	4,514,135	管理運営費	756,800	管理運営費	693,000
委託料		3,280,000	【内訳】		事業費	940,827	事業費	1,052,579	
その他		730,000	・消耗品費						
自主事業費		684,600	・電気料						
			・上下水道料						
			・通信運搬費						
			委託料	3,209,738					
			【内訳】						
			・清掃						
			・警備						
			・保守点検						
			その他	1,191,951					
			・公課費						
			・手数料						
			自主事業費	600,746					
計	15,084,600	計	15,022,426	計	17,277,153	計	17,912,549		
損益	0		1,383,908	差引	-13,167,048	差引	-13,942,083		
(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中点検・評価するもの  
 である。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）等によるものである。

評価の基準	
A	高いレベルで実施されており、高く評価できる。
B	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	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	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  
64.5

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を確認したところ、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、市への連絡と報告書の作成まで、一連で緊急連絡網が作成されており、問題はない。
		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	施設内に潜在するリスクの洗い出しを行い、利用者の事故を防止するための対策（点検チェックシート作成等）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	個人情報保護方針を定め、ホームページ等により周知しており、問題はない。
	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	市内周辺の事業所において、サポート・バックアップを常に行える体制が確立されている。
	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。
		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	B	勤務表及び日報で確認したところ、人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営上は適切である。
		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、一体管理を行っているアルプス公園施設と合同で接客研修、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収受、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	清掃、警備、機械保守点検業務等の管理業務の一部について、第三者との当該契約に係る契約書等を確認した結果、適切に実施されている。
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行われており、緊急時対応が業務従事者に徹底されていることから、問題はない。	
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	日常の巡回、清掃、開閉館作業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いることから、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。管理業務外である博物館事業との連携も適切行われている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	利用者ニーズに対応した営業時間の設定等の工夫が見られ、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	協力団体と連携を取りながら、積極的な奉仕活動を継続して実施している。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	SNSによる情報発信やオリジナルグッズ販売によるPRなど、施設の利用促進のための取り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	A	季節のイベントに応じた飾りつけなど、利用者サービスを目的とした自主事業が実施されており、評価できる。
	障害者等への配慮	25 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	事業計画に基づき、接遇・接客研修が行われており、障害者、子ども、高齢者に対し配慮した対応ができています。
	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	利用者ニーズを把握するためにアンケート調査を随時実施し、業務改善を図っていることや迅速な苦情対応が評価できる。
	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	報告書から日常的なセルフモニタリングや自己評価がおこな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	国との複合施設であるため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	公園施設と博物館での流動的なスタッフ配置など、効率的な業務への取り組みが見られる。
	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	支出総額に問題はなく、事業計画書どおりの事業を実施している。

### 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	4月、5月、6月、7月、8月、9月、10月、11月、12月、1月、2月、3月
	調査対象	アルプス公園来園者、山と自然博物館来館者
	調査方法	アンケート用紙とQRコードでの回答 (91組)
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5年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>丁寧な接客と、こまめな清掃などにより、スタッフの対応や施設の状況は高評価を得ることができた。(スタッフの対応：良い79%、施設の状況：良い80%)</li> <li>アンケートを用紙とは別にQRコードでも答えられるようにし、昨年よりも回答件数が増加した。(60組→90組)</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>自主事業でひな人形や五月人形を設置した。ひな人形は松本の月遅れのひな祭りの説明をつけ、五月人形はアルプス公園の鯉のぼりと同じタイミングで設置した。今まで行ってきた七夕と合わせ、年中行事を親しんでもらえるように心がけた。</li> <li>カプセルトイを設置し、今まで博物館に興味がなかった客層の新規開拓と新たなお土産の創出を図った。</li> <li>スタッフ手作りのどんぐり人形は引き続き好評で、お土産として人気だった。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>外国からの来館者も増加しているため、日本語版しかないパンフレットの充実や、簡単な説明ができるような対応を考えていきたい。</li> <li>展望室の様子がわからないため、防犯カメラの設置の検討。</li> <li>たびたび不具合が発生する空調設備など老朽化してきている個所は、担当部署と連絡を取りながら進めていきたい。</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>【自主事業を実施している場合の評価】 移動販売車によるフードコートの設置やフリーWi-Fiの設置等の利用者サービスの向上を目標とした自主事業が行われている。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を博物館で行うなど、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。</p> <p>【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】 なし</p> <p>【総合的な評価】 アルプス公園と博物館が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。自主事業においては自然に関するカプセルトイを設置し、新たな客層の新規開拓をしている点は高く評価できる。全体としても概ね良好な管理がなされている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>7</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B	点数	7
配点	評価						
10	B						
点数	7						

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早急な改善対応を検討する必要がある。

合計点数	71.5
------	------

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、2月、3月
	調査対象	アルプス公園来園者、山と自然博物館来館者
	調査方法	アンケート用紙とQRコードでの回答 (91組)
調査結果	<p>○お住まいは？ 松本市内：38% 長野県外：37% 長野県内：25%</p> <p>○移動手段は？ 自動車：72% 徒歩：8% 路線バス：7% 自転車：5% 電車：3%</p> <p>○どなたと？ 家族：53% ひとり：29% 友人・知人：12% 団体：1%</p> <p>○何回目ですか？ 初めて：54% 5回以上：24% 2回目：12% 3回目：6%</p> <p>○何で知りました？ インターネット：20% アルプス公園HP・SNS：20%</p> <p>○展示は？ 大変満足：26% 満足：40% ふつう：9% 不満：5% 大変不満：1%</p> <p>○施設は？ 良い：80% ふつう：7% 悪い：0%</p> <p>○展示案内は？ わかりやすい：80% わかりにくい：4%</p> <p>○スタッフは？ 良い：79% ふつう：8% 悪い：0%</p>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>○景色も砂防学習館も良かったです。</p> <p>○蝶より2Fのパノラマ写真が素晴らしかったです。</p> <p>○外国人の方も分かるように表示をした方がいいと思います。</p> <p>○お花見の時期だけでもバスの本数を増やして欲しい。</p> <p>○展望室からの説明書きに駅名や主な施設など書き加えて欲しい。</p> <p>○大人も子供も楽しめる自然見あふれる展示や、デジタル機器を使った見るだけでなくタッチしたり聞いたりできる展示に工夫してみたらどうでしょうか？</p> <p>○館内もしっかり清掃されていて居心地良かったです。</p> <p>○大町市の山岳博物館に負けないよう今後も良い企画をお願いします。</p> <p>○音声のガイドがあればいいと思いました。</p> <p>○販売物がもう少しあったら嬉しいです。</p> <p>○展望台は無料で大満足です。また来ます！</p> <p>○受付のスタッフの方の笑顔が歓迎されているようで嬉しいです。</p> <p>○砂防のビデオが古くて不鮮明、ぜひ改善してほしい。</p> <p>○食事する所が欲しい。</p> <p>○素晴らしい場所なのでまた来たい。近くに住んでいて来たいと思っていた場所が想像以上に良かった。</p>	