

令和元年度 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7,748.17㎡ 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	平成29年4月1日～令和4年3月31日(5年間)		
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 ②美術館の施設及び設備の維持管理に関する業務 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	47,000人	87,676人	186.5%	167.7%
	特別展観覧者数	98,500人	71,291人	72.4%	44.7%
	施設利用者数	目標設定なし	85,141人	—	118.4%

(特記事項) 特別展観覧者数については、平成30年度は草間彌生展の開催で観覧者が多かった。また、令和2年1月25日から3月29日まで新型コロナウイルス感染拡大防止のため臨時休館だったため観覧者の予想を下回った。

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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 雑収入	168,890,000 10,000	指定管理料 雑収入	198,914,810 6,450	公共施設目的外使用料 施設使用料 観覧料 物品売払収入 受講料・出品料 私用光熱水費 草間展分配金 基金利子・電話収入 助成金	744,750 5,620,230 53,018,420 77,933,316 15,100 999,512 10,404,398 65,033 0	公共施設目的外使用料 施設使用料 観覧料 物品売払収入 受講料・出品料 私用光熱水費 草間展分配金 基金利子・電話収入 助成金	738,030 6,055,080 23,302,330 56,918,949 3,127,300 1,074,116 125,027,824 67,465 1,791,000
	計	168,900,000	計	198,921,260	計	148,800,759	計	218,102,094	
支出(歳出)	事務費 光熱水費 賃借料 保険料 売店仕入支出 租税公課支出 委託費支出 雑支出	23,940,000 30,690,000 1,100,000 50,000 29,160,000 1,520,000 82,410,000 30,000	事務費 【内訳】 ・人件費15,587千円 ・通信運搬費729千円 ・新聞図書費298千円 ・手数料1,021千円 ・修繕費1,749千円 光熱水費用 賃借料 保険料 売店仕入支出 租税公課 委託費支出 雑支出	23,465,785 40,936,117 892,141 42,530 51,031,608 1,039,540 81,491,723 21,816	指定管理料 人件費 管理運営費 事業費	198,914,830 6,020,000 233,372,944 106,344,127	指定管理料 人件費 管理運営費 事業費	176,147,658 6,015,135 538,146,757 46,393,630	
計	168,900,000	計	198,921,260	計	544,651,901	計	766,703,180		
損益	0	0	0	差引	-395,851,142	差引	-548,601,086		

(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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、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
69

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運営されており、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	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	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	B	勤務表で確認したところ、シフト体制と勤務時間ともに問題なく管理運営上適切である。
		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	受付、監視業務と設備管理のスタッフは有資格者と経験者であり、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	B	年度当初に必ず研修会を行い業務の効率化や業務従事者の意識改革を進めている。
	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	服務、会計事務研修や接客接客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	清掃業務の一部について、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。
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。	
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	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。	
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	警備は警備計画書に、清掃は仕様書に基づき行われており、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	事業計画書に基づき適切に事業が実施されているが、財団内連携で事業実施を検討してほしい。
	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	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	利用者団体、マスコミと連携しながら積極的に取り組んでいる。
	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	ホスピタリティの向上に努めるとともに適切な施設・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	接客研修が行われており、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	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	A	利用者アンケート等利用者の意見を参考に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 経費削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	平成31年4月1日から令和2年3月4日(3月5日から臨時休館)
	調査対象	委嘱した市民モニター20人及び一般来館者(延べ455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30年度の 自己評価	(1)「不思議の国のアリス」展は、地元テレビ局との協働主催で開催され、広い年齢層に受け入れられる内容から、歴代4位の観覧者数を記録しましたが、観覧者の誘導案内など、適切な対応を図りました。
要望・苦情への 対応状況	(2)お客さまに「来てよかった」、「また利用したい」、と思っただけのよう、ホスピタリティ(おもてなし)の向上に努めるとともに適切な施設・設備の維持保全等を図り、お客さまにとって快適な環境の提供に努めました。 (3)外国人のお客さま対応としてスタッフ(英語2人、中国語1人)の配置し、多言語対応の向上を図りました。
今後の目標	(1)お客様に満足いただけるよう、ホスピタリティの高い案内・対応を心がけ、清掃・維持管理に努めます。 (2)スタッフの接遇については、日本人だけでなく、急増する外国人への対応として、外国人の目線に立ち、温かな接客を目指します。 (3)ショップについては、常設・企画展示室に続く第3の展示室と位置づけ、松本市美術館らしい魅力的な商品揃えと、魅力的な空間づくりを図っていきます。

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。しかし、アンケートを見ると監視だけでなく、駐車場のスタッフに対する苦情も見受けられるため、一層の監視技術の向上に努めてください。
 (2)「子育てパパ・ママの美術鑑賞日」を24回設定し、子育て家族にも気軽にアートに楽しんでもらえるよう工夫を凝らしています。
 (3)ミュージアムショップの運営については、企画展期間中は内容に合わせた商品構成により、模様替えをするなど事業と一体的となった運営で集客にも貢献しています。
 (4)今後も多様化する顧客ニーズを把握し、これまで以上にホスピタリティの向上に力を注ぐとともに、来館者アンケート等の利用者意見を参考にし、施設運営の改善とリピート利用の促進に努めてください。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
76

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
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31年4月1日～令和2年3月4日(3月5日から臨時休館)	
	調査対象	委嘱した市民モニター20人及び一般来館者(延べ583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38%、満足62%	計100%	(100%)
	2 図書館スタッフの対応 大変満足 0%、満足88%	計88%	(86%)
	3 館内設備		
	(1) 案内表示 大変満足23%、満足77%	計100%	(100%)
	(2) 清掃状況 大変満足62%、満足38%	計100%	(100%)
	4 ミュージアムショップ		
	(1) 品揃え 大変満足 0%、満足92%	計92%	(85%)
	(2) スタッフの対応 大変満足 8%、満足85%	計93%	(92%)
	5 総合評価 大変満足36%、満足64%	計100%	(92%)
	※ ()内はH30年数値		
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> ・いつも清潔さが保たれていると思います。 ・市民や県外、外国の方などの大切な財産です。これからも大切に維持・管理されるよう望みます。 ・展示室の案内が親切で分かりやすいです。 ・特別展を観覧しているとき監視されているように感じるがあった。 ・小さな子どもさんには笑顔を沢山送ってください。 ・受付の方はいつもとても親切です。 ・図書室があることを知りませんでした。 ・図書室は付属的な存在で、利用時はほとんど観覧者がいなかった。もう少し利用度が上がるようなレイアウトや収集が必要なのではないかと思った。 ・レストランは奥まった場所にあるのがもったいない感じです。 ・絵画や美術全般に詳しくない人でも興味を持てるような「美術入門編」のような展示を行なって、たくさんの方が美術館へ行くきっかけを作ってほしいです。 		