

【施設状況】

グループ名称	寺町商家										
指定管理者名	特定非営利活動法人 夢空間松代のまちと心を育てる会						法人番号	2100005002062			
所管課	主	604000	文化財課	副							
構成施設	3418	寺町商家									
施設分類	03	施設貸出2型			施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	03	一部利用料金制	
施設概要	台所(厨房設備・エアコン付)、奥座敷・次座敷・入側(床暖房・エアコン付、飲食用机・イス20名分設置)、北之蔵土蔵・表座敷(エアコン・展示用ライト付)、東之間(各男女トイレ、多目的トイレ)、離れ(事務机2台設置、火災通報装置・電気温水器・エアコン付)、質蔵土蔵(展示用ライト・エアコン付)、南之蔵土蔵(展示ライト付)、学問所(電気温水器・エアコン付)、各部屋消防設備付										
施設設置目的	寺町商家は、長野市有形文化財に指定された建物群や隣接地から泉水路でつながる庭園があり、これらの地域財産の保存、活用を進めるため、文化財の保存修理に加えて飲食提供の可能な厨房機器や多目的利用のための照明等の諸設備を整備し、住民や観光客等の交流拠点となる、地域交流センターとしての機能を期待し設置した。										
基本方針等	文化財施設として適切な維持管理及び公開を行うとともに、地域交流センターとして魅力的な管理運営を進めることにより、利用者及び来訪者が世代を超えて交流のできる、地域に根ざした施設となることを目指す。 また、主屋棟は住民等が料理を行うことができ、料理を来館者に振舞える場所を整備しており、指定管理者の創意工夫に基づいた運営を進めることにより、施設の利用率向上と集客力向上を目指す。										
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸館(日替わりシェフ等への貸出し、物品の展示・販売等のための貸出し)</li> <li>・自主事業(地域と連携したイベント、特定の者が独占しないコミュニティレストランなど)</li> </ul>										

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	・協定、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	・協定、事業計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	特定非営利活動法人 夢空間松代のまちと心を育てる会				当該指定管理者の 指定回数	2 回		
指定期間	平成30年4月1日		～	令和5年3月31日		5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	平成27年4月1日
指定 管理 者 の 健 全 性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。 また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。							評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)							

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	対前年比	評価
	奥座敷・次座敷・入側	貸出件数	378	413	452	583	129%	3
	北之蔵・表座敷	貸出件数	20	3	21	4	19%	
	質蔵	貸出件数	39	5	5	5	100%	
	学問所	貸出件数	141	471	268	87	32%	
	台所	貸出件数	310	212	211	266	126%	
	入館者数	人	7,458	2,618	3,636	3,938	108%	
							#DIV/0!	
(特記事項)								

  

事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案	追加事業、未実施事業及び未実施の理由
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の利用許可に関する業務</li> <li>・施設及び設備の維持管理に関する業務</li> <li>・施設の利用の取り消しに関する業務</li> <li>・利用料金の收受に関する業務</li> <li>・物品の維持管理に関する業務</li> <li>・教育委員会が必要と認める業務</li> </ul>	
自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ワンデイシェフ等サポート事業</li> <li>・喫茶事業</li> <li>・地域交流事業</li> <li>・マルシェ事業</li> <li>・情報発信事業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域交流事業「寺町談義」等とマルシェ事業は未実施【理由】</li> <li>・コロナを避けるため、昨年度同様に休会した。</li> <li>・学校や町の団体等の展示場所として、地域交流の場とし無償提供してきたが、本年も要望はなし。</li> <li>・善光寺御開帳のパネルを年度末まで展示した。</li> </ul>	

  

サービス維持・向上の取組み(広報等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イベント予定、貸館予約状況、ワンデイシェフの予定をホームページで公開。</li> <li>・高齢者など、PCやスマホに不慣れな人向けに予定表及びイベントのチラシを作成し、信州松代観光協会はじめ町内の関連施設に置いていただき、PRと利用者増につなげている。</li> </ul>
--------------------	--

3 利用者評価

利用者評価	区分	内容	評価
	利用者からの要望・苦情等	利用者要望把握	<p>(1) 利用者要望把握方法</p> <p>(2) 調査、会議等の内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・喫茶利用者(ワンデイシェフ、一般喫茶)を対象にアンケートを実施。</li> <li>・回答者数 90名(リピータの方はアンケートにたびたび回答することを避ける傾向)</li> <li>・昨年度からワンデイシェフも一般喫茶も同一のアンケートシート用紙を使用した。</li> <li>アンケート項目:性別、年代、住まい、参加のきっかけ、料理、接客態度、金額相当か、その他ご意見・ご感想</li> </ul> <p>(3) 調査、会議等の結果</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・性別:女性 84%、男性 16%</li> <li>・年代:70才台 53%、60才台 25% と、高齢者の利用が多いが前年度より多少若返った。</li> <li>・住まい:松代町内 20%、長野市内 40%、北信地区 20%、県外 20%</li> <li>・参加のきっかけ:紹介 78%、新聞 16%、HP 6%</li> <li>・満足度(5点評価) ○料理の味:4.89 ○接客:4.86 ○料金:4.73</li> </ul>
利用者からの要望・苦情等		<p>(1) 良好とする評価</p> <p>来館理由及びご意見・ご感想の回答の中から主だったコメント。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・静かで落ち着きました。風情のある館で居心地がいいです。何度来ても魅力がある。建物が素晴らしい。</li> <li>・とても料理がおいしかった。食後のデザートも最高! 庭を眺めながら食事ができるのがとてもいい。食事の説明もあり良かったです。飲み物もコーヒー、昆布茶など種類があっうれしいです。夏でも温かい飲み物が良い。</li> <li>・松代町のお話など楽しくお聞きできて嬉しかったです。近くても知らないことばかりで…。</li> <li>・駐車場が近くなって有難いです。等々、大半のコメントで良い評価をいただきました。</li> </ul> <p>(2) 苦情・改善等の要望事項</p> <p>ご意見・ご感想の回答の中から主だったコメント。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・麺類などメニューを増やして若者の来客に尽力して欲しい。料理のメニューを増やして欲しい。</li> <li>・「むかご」大好きです。お土産にしたい。</li> <li>・酢の物と天ぷらに塩気が多かった、量が少なかった、もう少し欲しい。量が多いのでは? 少なめも。</li> <li>・いつもやっているのですか? 夢空間だよりやネットなどで流していただけるとリアルタイムで再訪できます。</li> <li>・せっかく来たお客をお断りしているが、もったいない。</li> </ul> <p>《対応措置》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・麺類は調理時間と厨房の許容量の関係もあり、提供は簡単ではないが、食数を限定して提供するなどの検討を行う。</li> <li>・量が多いという意見もあるが、反対に少ないという意見もあって個人差があるため、寺町ランチでは、普通盛り、大盛りのメニューを用意して対応している。</li> <li>・ワンデーシェフやランチ・喫茶の予定は夢空間だよりやHPで案内しているが、予定変更等で情報がタイムリーさに欠ける点があるため、これらの有無は直接電話で問い合わせしてもらいたい。</li> </ul>	

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和4年度)				市の収支				評価		
	項目	年度計画額		収支実績額		項目	令和4年度決算			令和3年度決算(前年度)	
		金額	金額	項目	金額		金額	金額		項目	金額
収入	利用料金	1,409,434	利用料金	439,050	歳入	使用料		使用料			
	指定管理料	8,279,000	指定管理料	8,418,466		雑(納付金)		雑(納付金)			
支出	委託料		委託料		歳出	行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料			
	販売収入等		販売収入等			貸付料		貸付料			
	その他収入		その他収入		その他		その他				
	計	9,688,434	計	8,857,516	計	0	計	0			
収入	人件費	6,831,825	人件費	6,931,592	歳入	指定管理料	8,418,466	指定管理料	8,279,000		
	設備管理費	684,250	設備管理費	413,350		委託料	290,400	委託料	290,400		
支出	備品購入費	120,000	備品購入費	75,407	歳出	需用費		需用費			
	修繕費	100,000	修繕費	84,150		役務費		役務費			
	光熱水費	1,020,000	光熱水費	1,161,584	使用料・賃借料		使用料・賃借料				
	事業費	692,550	事業費	596,391	修繕費		修繕費				
	事務経費	239,809	事務経費	140,127	工事請負費	649,000	工事請負費	61,600			
	本社経費		本社経費		備品購入費		備品購入費				
	その他		その他		その他		その他				
	計	9,688,434	計	9,402,601	計	9,357,866	計	8,631,000			
自主事業	収入	1,200,000	収入	1,402,590							
	支出	900,000	支出	831,260							
	自主事業損益	300,000	自主事業損益	571,330							
損益		300,000		26,245	差引	-9,357,866		-8,631,000			
人件費比率【人件費(賃金等)／令和4年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									73.7%		
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由											

5 管理運営全般 ※ すべて  で、「3」、「4」、「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価	
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	配置実績 (うち市内雇用職員数)			・専任要員が確保できないため、パートスタッフ10名でシフトを組んで体制確保している。
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか			
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか			
平等利用	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか			
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか			
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか			
セルフモニタリング等	2 備品はⅠ種、Ⅱ種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか			
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☑	3	
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか			
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか			
	個人情報保護 1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	☑		
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか		☑
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☑		
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか			

7 地域連携

地域連携	協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由	評価
	地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。		3
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・寺町商家で使用する食材については松代町内から調達している。</li> <li>・市内の業者で揃えられるものは極力市内の業者から調達している。</li> <li>・情報発信事業として、地域の催しや他施設・他地域のパンフレットを置き、町内の人々や観光客にイベントのPRに努めている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域交流「寺町談義」他とマルシェ事業は未実施。</li> <li>・寺町談義はコロナウイルス対策で3密を避けるためすべてを休会とした。</li> <li>・マルシェも同様の理由で未実施。</li> <li>・次年度はコロナ規制の緩和状況を見ながら、実施可否を判断する。</li> </ul>	

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価	
指定管理者の健全性	3	6	合計得点	
施設の有効活用	3	12		
利用者評価	3	6	60	
事業収支	3	6		
管理運営全般	3	12		
危機管理体制	3	12		
地域連携	3	6		

評価理由	コロナ禍のなかで、令和3年度と同様に、それまで継続的に実施してきた催しの休止や、ワンデイシェフの縮小を余儀なくされたが、喫茶事業(自主事業)において新しいメニューを設けるなどして集客を図り、自主事業で利益を出すなど、堅実な施設運営を行っている」と評価できる。		
取組み・改善案等(施設所管課)	前年度からの課題	改善状況	改善案等(改善されていない場合)
	イベント企画や誘致による施設利用の拡大。知名度の向上と収入増。	前年度に引き続き、新型コロナウイルス流行による行動制限がかかる中で、集客イベントの開催はできなかった。情報発信については毎月のイベント予定をチラシにして近隣施設に配架するとともに、HPへの掲載を行っている。	情報発信について、現状は紙媒体(チラシ)が主となっており、HP・SNS等のネットメディアをうまく活用しているとは言えない。HP・SNS等での情報更新をこまめに行うよう指定管理者に指導していく。
次年度の目標・取組み等(施設所管課)	SNSでの情報発信を行うようこまめに指導する(facebookの更新等)とともに、集客イベントの誘致や企画について指定管理者と定期的に協議をする場を設けることにより、施設利用の拡大を図る。		

指定管理者自己評価

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

- ・統括責任者(主任)と当日のパートスタッフが朝夕にショートミーティングを行い、当日業務の確認と問題・課題へ早期対応している。
  - ・統括責任者とパートスタッフ(中心となる5名)が、毎月1回のスタッフミーティングを開催し、業務改善策を検討・実施している。
  - ・高齢のパートスタッフ中心の体制であることから、Excel、Word、HPなどのITスキルを不要とするため、庶務・会計・報告等の事務を現場から分離し、NPO本部要員が兼務することにより、現場スタッフが接客に専念できる体制を継続するとともに、事務処理の精度維持を継続推進している。
  - ・広報紙「信州 寺町商家情報」を毎月発行し、イベントの案内やランチ情報、ワンデイシェフの情報などを提供している。
  - ・寺町商家のHPで同様にイベントの案内やランチ情報、ワンデイシェフの情報、貸館の予約状況などの情報発信を行っている。
  - ・寺町商家の南側に駐車場を20台に増やしたことで、近くで便利になったとの声をいただける等、好評である。
- 上記の各種取組みにより、顧客へのサービス向上と顧客対応力の向上に繋がったと評価している。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・パートスタッフの入れ替わり、複数のパートスタッフで運営している状況の下、朝の鍵受け渡し時に統括責任者が当日の担当スタッフとのショートミーティングの中で、職業意識の向上の啓発を行うと同時に作業標準化の指導を継続している。
- ・「連絡ノート」を設け、統括責任者への報告と同時にスタッフ間の情報共有を図り、引継ぎ漏れ防止や事故防止を継続している。
- ・パートのExcel、Word等の作業をなくすため、報告業務は紙ベースの日報処理で行い、ITスキルのない方でも従事できるよう、NPO本部(夢空間)へ業務をシフトし、システム化を推進した。
- ・市への提出物・報告等の納期遅れを防止するため、庶務・会計事務を現場から切り離し、NPO本部要員が兼務で対応している。
- ・報告納期確保や精度向上を図れ、経営状況も早期に把握でき、課題へのタイムリーな対応が可能となった。

上記の取組みにより、現状の体制で問題やクレームの発生もなく運用できている、と評価している。

③ その他

- ・上記のとおり専任スタッフの確保が困難な中、四苦八苦しながらパートスタッフでの体制を維持している。パートスタッフを募集する時、ワープロやEXCELスキルを求めると採用が難しくなることは以前からの課題であった。
- ・これを解消するため、パートスタッフにこれらのITスキルを要求しないように、日次報告作業・データ処理のシステム化を進めるとともに、NPO本部要員がこれを担当する体制を確立したことで、パート募集の柔軟性確保に繋がった。
- ・ワンデイシェフはコロナを避けるため2年間中止するグループもあり、利用者・来客の減少を補うため、寺町商家の特別ランチをメニュー化して月1回実施したり、喫茶できる施設としてのPRを推進している。
- ・首都圏からの観光客に、喫茶できる文化財(寺町商家)は好評。今年度から始めた「抹茶」も好評である。
- ・スタッフはじめ関係者の努力で、寺町商家でコロナが問題になったことはない。しかし、コロナで学校の休校があったり、濃厚接触者になった、というケースが発生したため、パートのシフト調整は統括責任者の大きな負荷となった。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・専任の事業管理責任者を置くのは困難な状況の中、若年層の既婚スタッフは子供の学校や土日祝日の勤務で専任化に難がある。
- ・また高齢のスタッフは1日勤務や継続した勤務が難しい等、同様に専任化することが困難な状況が続いている。
- ・専任が置けない中、複数のパートスタッフ体制での安定した運用が継続的な課題である。
- ・イベント誘致は「松代歌声会」「将棋教室」「ピアノで脳活」「手足セラピー」等が継続・定着してきたが、自主イベントの企画力もいまだに弱く、施設利用率の向上が継続的課題と認識している。
- ・貸館利用促進のための利用料金の柔軟性については、文化財課のご指導の下、一昨年度から適用している。
- ・コロナ禍で貸館利用は過去最低となったが、3月の規制緩和以来、使用予約が大きく伸びはじめた。
- ・コロナウイルスの影響によるイベントやワンデーシェフの減少で来館者が少ない状況下でも、検温・消毒・連絡先確認を地道に行っており、問題なく施設運営とお客様対応ができたと評価している。

(3) 総合評価

評価基準

- 【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり
- 【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者  
自己総合評価

C

① 評価理由

- ・コロナの禍の中で、貸館利用が減少し、貸館の数値目標を下回った。これに対応するため急を要さない出費を極力抑えたが、指定事業は欠損となった。一方、自主事業(喫茶事業)は、新規ワンデーシェフの追加や寺町ランチ・喫茶の工夫・メニュー追加、スタッフ自らの勧誘努力等で、目標を大幅に上回る結果を出すことができた。
  - ・市より年度末に光熱費の追加支給をいただけたことで、年度の最終損益(指定事業+自主事業)は僅かながら利益が出せた状況である。
  - ・コロナ感染対策(清掃・消毒・検温・連絡先確認)を徹底したことで、コロナ関係の事故は皆無だった。
  - ・スタッフのIT関連業務をなくし、NPO本部要員が兼務することを一昨年から推進してきたことで、新しいスタッフを募集し易くなったこと及び業務の質的向上が図れたことは大きな前進と評価している。またスタッフの勤務シフト調整も大幅に省力化できた。
  - ・貸館利用の月次報告、四半期報告、随時報告、年次報告等の業務は滞りなく確実に行った。
- 本年もコロナウイルスの影響を大きく受けた1年であったが、問題なく施設運営とお客様対応ができたと自己評価する。

② 次年度以降の取組み

- ・3月からのコロナ規制の緩和に伴い、ワンデーシェフやイベントの戻り・再開が見える状況となってきた。また、来観客や喫茶利用客も増え始めている。この機を逃さない様、以下を推進し貸館利用者・来館者の増加につなげ、健全な施設運用を推進していく。
- ・自らイベントを開催できるスキルを持った人や団体等との連携を強化・継続し、イベント誘致を強力に推進する。
- ・自主事業の拡大で来訪者増に繋げるため、寺町ランチのメニューの拡大やテイクアウトへの対応などを進める。
- ・運営母体のNPO夢空間と連携して、まち歩きイベントや視察研修のコースへの寺町商家の食事・喫茶の組み込みを進めてきたがこれを更に拡大・推進することにより、来客数・利用者数の増加に繋げる。
- ・次年度からの新しい契約にあたり、過去8年間の実績を踏まえ予算項目の精緻化を図り、所轄部門との調整もできたので、予算と実績が齟齬をきたさないよう確実な運営(経営)を進めてゆく。