

【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	151100	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(日替わりシエフ等への貸出し、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	3 回
指定期間	令和5年4月1日	～	令和10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  <b>3</b>
	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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	対前年比	評価
	奥座敷・次座敷・入側	貸出件数	413	452	583	680	117%	
	北之蔵・表座敷	貸出件数	3	21	4	61	1525%	
	質蔵	貸出件数	5	5	5	53	1060%	
	学問所	貸出件数	471	268	87	111	128%	
	台所	貸出件数	212	211	266	321	121%	
	入館者数	人	2,618	3,636	3,938	6,038	153%	
	(特記事項) *質蔵と北之蔵で、1フロア毎での利用を可能としたことにより、利用件数が大きく伸びた。							
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>利用料金の収受に関する業務</li> <li>物品の維持管理に関する業務</li> <li>長野市が必要と認める業務</li> </ul>						
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>ワンディ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>コロナのため、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、地域交流のため無償提供してきたが、本年も要望はなし。</li> <li>自主企画で真田家関係の御霊屋パネル展と野の花美術館の故斎藤氏の追悼展示会を実施した。</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、ワンディ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

	区分	内容		評価
	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者アンケート	
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(2) 調査、会議等の内容		3
		<ul style="list-style-type: none"> <li>喫茶利用者(ワンディシェフ、一般喫茶)にアンケートに記入していただいた。</li> <li>回答者数 37名(リピーター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>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、ご意見・ご感想</li> </ul>		
		(3) 調査、会議等の結果		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>性別:女性 60%、男性 40% →男性の回答が大幅に増加した。</li> <li>年代:60~70才台 50%、60才未満 50% →若年層の著しい増加がみられ、いい傾向にある。</li> <li>住まい:松代町内 27%、長野市内 43%、他地区 16% →町内・市内が増加し相対的に他地区が減少。</li> <li>参加のきっかけ:紹介 49%、その他 42% →傾向は変わらずだかウチコミが増えていく傾向。</li> <li>満足度(5点評価) ○料理の味 5:86%、4:14% ○接客 5:92%、4:8% ○料金 5:83%、4:10%</li> </ul>		
		(1) 良好とする評価		
		来館理由及びご意見・ご感想にお気づきの点に記された中から主だったコメントを転載 <ul style="list-style-type: none"> <li>建物等雰囲気良く、床暖も有難かったです。雰囲気最高でした。庭が素敵でした。静かな感じでとても良い。</li> <li>料理がおいしい。イベントがおもしろい。珍しい料理が食べられて良かったです。ランチがリーズナブルでおいしい。</li> <li>とても良かったです。お料理・接客満点。おもてなしと料理が美味しい。スタッフの対応もていねいで良かったです。</li> <li>働いている方々も寺町商家が好きなことが伝わってきて、こちらまで幸せな気持ちになりました。等々</li> </ul> *お客様アンケート分析表を添付します。		
		(2) 苦情・改善等の要望事項		
		ご意見・ご感想の回答の中から主だったコメントを転載 <ul style="list-style-type: none"> <li>もう一品、二品(小鉢)あったらよいのかと思います。</li> <li>アップルパイおいしかった。りんごもう少しあまくても良かったかなと思いました。満足でした。</li> </ul>		
		<<対応措置>> <ul style="list-style-type: none"> <li>食事やデザートについて、量が多い/少ないといったご意見があるが、個人差があり対応のしようが無いため、自主事業のランチでは、普通盛り・大盛り、特別相談メニュー(予約)を用意して対応している。</li> <li>駐車場を20台分に拡大したため、駐車場に関する苦情は無かった。</li> </ul>		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和5年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4年度決算(前年度)		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
収入	利用料金	707,000	利用料金	696,600	使用料		使用料		4
	指定管理料	8,681,000	指定管理料	8,681,000	雑(納付金)		雑(納付金)		
支出	委託料		委託料		行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料		4
	販売収入等		販売収入等		貸付料		貸付料		
計	計	9,388,000	計	9,377,600	計	0	計	0	4
	計	9,388,000	計	9,780,676	計	8,902,600	計	9,357,866	
自主事業	収入	1,200,000	収入	2,526,069					4
	支出	900,000	支出	1,270,996					
自主事業損益	300,000	自主事業損益	1,255,073					4	
損益	300,000	851,997	差引	-8,902,600	-9,357,866				
人件費比率【人件費(賃金等)／令和5年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								73.4%	4
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。 ・スタッフ全員が松代在住者。
	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	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。	評価				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <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>・修理や備品類も町内の業者で揃えられるものは町内の業者から調達。</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> </td> <td> <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コロナのため、昨年度同様に休会・未実施。</li> <li>・地域交流事業の一環として、学校や町の団体等の展示場所を無償提供してきたが、要望はなかった。</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>	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	<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>・修理や備品類も町内の業者で揃えられるものは町内の業者から調達。</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>・地域交流事業「寺町談義」等とマルシェ事業はコロナのため、昨年度同様に休会・未実施。</li> <li>・地域交流事業の一環として、学校や町の団体等の展示場所を無償提供してきたが、要望はなかった。</li> </ul>	3
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					
<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>・修理や備品類も町内の業者で揃えられるものは町内の業者から調達。</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>・地域交流事業「寺町談義」等とマルシェ事業はコロナのため、昨年度同様に休会・未実施。</li> <li>・地域交流事業の一環として、学校や町の団体等の展示場所を無償提供してきたが、要望はなかった。</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	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>地域連携</p> <p>----- 基準値</p>
施設の有効活用	4	16	
利用者評価	3	6	
事業収支	4	8	
管理運営全般	3	12	
危機管理体制	3	12	
地域連携	3	6	
<b>合計得点</b>			

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸館の料金体系変更など顧客のニーズに臨機応変に対応することで利用数向上に積極的に取り組み、またそれが数字にも繋がっていることを評価し、「施設の有効活用」を「4」とした。</li> <li>・自主事業のメニュー開発や顧客開拓に努めて売上の向上を図り、堅実な施設管理を行ったことを評価し、「事業収支」を「4」とした。</li> </ul>		
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)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イベントの企画や誘致による施設利用の拡大</li> <li>・知名度の向上と収入増</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前年度に引き続き、コロナウィルス対策のため集客イベントを休会とした。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナウィルスの5類移行を踏まえ、今後は積極的なイベントの企画を促し、新規顧客獲得に努めている。</li> <li>・情報発信について、現状は紙媒体が主となっているが、リピーターが多い状況を踏まえ、よりタイムリーに情報を提供できるような媒体の活用を促す。</li> </ul>
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業の進捗について指定管理者と定期的な情報共有・意見交換の場を設け、速やかに課題解決できる体制をつくる。</li> <li>・現在貸出しを行っていない店舗のスペース等について、有効な活用を行えるよう検討を進める。</li> <li>・集客イベントの誘致や企画について指定管理者との協議を行い、施設利用の拡大を図る。</li> <li>・新規/既存それぞれに適した、SNS等での情報発信を促す。</li> </ul>		

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

- ・利用料金の高さから利用が少なかった質蔵と北之蔵を1階と2階を分離貸出することで、1フロアのみを使用を半額とした。これによりこの2施設の利用回数が昨年度の10倍以上となった。(もともと利用は少なかったが)
  - ・匂いが出るセラピーや音の出る利用がこの施設で可能となったことで、気兼ねなく利用できるという好評をいただいている。
  - ・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・課題へ早期対応を継続。
  - ・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。これによりお客様の要望にもタイムリーに対応でき、施設利用や喫茶利用の拡大に繋がっている。
  - ・月次発行の広報紙「信州 寺町商家情報」、寺町商家HPで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通じて利用し易さのベースづくりを行っている
- 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。
  - ・報告業務は紙ベースの「日報」1枚とし、ITスキルのない方でも従事できるように、NPO本部(夢空間)へ業務をシフトすると同時に、制度変更に伴うシステム変更をNPO本部で行っている。
  - ・市への提出物・報告等の納期遅れを防止するため、これらの業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。
  - ・報告納期遅れゼロ、報告精度向上が図れ、経営状況も早期に把握でき、課題へのタイムリーな対応を可能としている。
- 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

- ・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ったが現在5グループまで戻ってきた。
- ・寺町商家の喫茶メニューにバラエティーを増やし、顧客要望メニューに柔軟に対応してきた。
- ・寺町スタッフによる食事や喫茶のPR、各種サークル・団体への勧誘が大きく功を奏し、利用者拡大に貢献した。食事や喫茶の利用が大幅に伸び、売上倍増に繋がった。スタッフの努力に感謝したい。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・寺町商家では食事や喫茶の提供が業務としてあるため、パートスタッフでの体制を維持することが大きな課題である。また高齢者のスタッフも多いことから1日勤務を前提とするパートスタッフの募集も難しくなってきた。
- ・このため半日シフトの勤務体系を取らざるを得ず、勤務時間の増加(1人1日勤務7時間が、2人×4時間の8時間)に繋がっている。
- ・更に10人以上の食事予約にはスタッフ2名で対応できないこともあり、臨時に追加出勤してもらい対応するケースも出ている。
- ・半日のシフト勤務と喫茶事業の臨時の出勤で給与増となり、給与支払額が大幅に増加した。
- ・この改善が課題である。

(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

**B**

① 評価理由

- ・上記の給与に関する懸念はあるものの、夢空間のイベントに寺町商家の見学と食事を組み込んだり、スタッフの勧誘努力も相俟って自主事業は前年比倍増の成果を出すことができた。
- ・同時に寺町商家・喫茶事業に対する認知度も確実に高まってきた。
- ・指定管理第3期目の初年度の当年は、事業予算策定時に過去の実績を踏まえ、市の所管部署と綿密な打合せを行い、精度の高い予算が策定できた。
- ・このため予実管理も正確性が大幅に向上した。
- ・上記の給与を除き、ほぼ計画通りに指定事業が遂行できたこと、自主事業が大幅に伸びたことを大きく評価したい。

② 次年度以降の取組み

- ・コロナ規制の緩和に伴い、ワンデイシェフやイベントの戻り、知名度の向上に伴い、来館客や喫茶利用客も大幅に増えてきた。この機を逃さない様、貸館利用者・来館者の満足向上につなげ、健全な施設運用を継続する。
- ・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顧客要望メニューへの対応を継続して推進する。
- ・指定管理者が主催するまち歩きイベントや視察研修コースへの寺町商家の食事・喫茶の組み込みを更に拡大・推進する。
- ・令和5年度からの新しい契約は精度が高いとはいえ、実現は簡単ではないとの認識のもとに予実が齟齬をきたさないよう確実な運営を進める。