

令和5年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 73
ID 205501

【施設状況】

グループ名称	権堂イーストプラザ市民交流センター										
指定管理者名	株式会社まちづくり長野							法人番号	9100001004709		
所管課	主	205500	市街地整備課	副							
構成施設	14231	権堂イーストプラザ市民交流センター									
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	コミュニティルーム1・2、多目的スペース、市民交流広場										
施設設置目的	市民の交流の場を提供することにより、多様な市民の活動を促進し、もって中心市街地の活性化に資することを目的とする。										
基本方針等	指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、質の高いサービスを提供するとともに、多様な市民活動と交流の拠点として、中心市街地の活性化に寄与する施設となることを目指す。										
主な実施事業	・センターの利用の許可に関する業務 ・センターの施設及び設備の維持管理に関する業務 ・センターの効用を増加させる自主事業に関する業務										

【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		株式会社まちづくり長野			当該指定管理者の 指定回数	2回		
指定期間		令和4年4月1日		～	令和9年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	平成29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)							3

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	3
	コミュニティルーム1	人	2,492	3,302	3,545	4,544	128%	
	コミュニティルーム2	人	2,142	3,495	4,583	5,829	127%	
	多目的スペース	人	37,523	34,680	34,914	36,694	105%	
	市民交流広場	件	478	511	360	142	39%	
	市民交流広場	人	7,598	7,189	4,309	1,190	28%	
(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	・センターの利用許可に関する業務 ・センターの施設及び設備の維持管理に関する業務						
	自主事業	①市民交流広場活用事業(2種31回) ②地域連携事業(11種35回) ③施設を介したコミュニティづくりサポート事業(5種23回) ※うち3種②と重複 ④子ども(親子)向け事業(10種31回)※うち3種②、1種③と重複 ⑤市民活動の促進事業(3種4回)※うち1種②と重複 ⑥施設環境の向上事業(10種59回)※うち1種①、3種④、1種⑤と重複 計 41種183回(重複分を含む)			【追加事業:1種1回】 市民活動の促進事業 【未実施事業:7種12回】 (理由)悪天候のため中止/講師と協議の結果、日程や予算の都合が合わず中止/参加者が集まらず中止			
サービス維持・向上の取組み (広報等)		【継続】 ・リーフレット設置(常時):弊社管理施設 ・ホームページ発信(毎日更新):施設催事カレンダー、自主事業・施設利用者企画の紹介、空室状況 ・Facebook発信(週1回程度更新):自主事業・施設利用者企画の紹介、自主事業開催報告 ・X(旧Twitter)・Instagramへの投稿(週1回程度更新):自主事業の告知、自主事業開催報告、その他 ・行政情報誌、新聞、地元広報誌、ウェブサイトによる発信(毎月):自主事業の告知						

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		4	
	(2) 調査、会議等の内容 ・ご意見うけたまわりBOX(館内常設)/施設に関する意見・要望を調査 ・利用者満足度調査 調査項目:①施設の衛生面について②設備・備品に不備はあるか③申請時・利用時のスタッフの対応 調査方法:施設利用申請者(団体)へ配布 回答数:957組 調査期間:令和5年4月1日(土)～令和6年3月31日(日) 360日間				
利用者からの評価・要望・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 ・ご意見うけたまわりBOX(館内常設)/投書0件 ・利用者満足度調査 ①施設の衛生面:「よい」80.6% 「ややよい」1.6% 「普通」6.9% 「やや悪い」0.0% 「悪い」0.0% 「無回答」11.0% ②設備・備品に不備はあるか:「あり」1.6% 「なし」85.6% 「無回答」12.9% ③スタッフの対応: 申請時 「よい」80.3% 「ややよい」1.3% 「普通」7.6% 「やや悪い」0.0% 「悪い」0.0% 「無回答」10.9% 利用時 「よい」70.7% 「ややよい」1.2% 「普通」6.8% 「やや悪い」0.0% 「悪い」0.1% 「無回答」11.1%				
	(1) 良好とする評価 ・綺麗な施設を利用させていただきありがとうございました ・とても丁寧に御対応いただきました。ありがとうございました ・平日であったためか静かできれいで日当たりもよく気持ちよく利用できました。ありがとうございます ・いつもステキです ・感じがよかったです ・ていねいな対応ありがとうございました。また次回もよろしく願います (他多数・いずれも利用者アンケートによる原文のまま)				
利用者からの評価・要望・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・施設衛生面に関するご意見(3件) ・備品・設備・サービスの追加要望(4件) ・備品・設備の不具合報告(6件) ・他利用者のマナーに関する要望(1件) ・施設建物に関する要望(4件) ※備品・設備・サービスの追加要望と1件重複 ・その他(3件) ※備品・設備・サービスの追加要望と1件重複				
	《対応措置》 ・施設衛生面については利用者入れ替え時の点検と清掃を強化し対応した。 ・備品・設備の追加要望については担当課と話し合い、平等性を重視しつつ適宜対応した。 追加できないものについては可能な限り代替案を出し対応した。 ・備品・設備の不具合はすぐに点検し、修理や部品交換等により対応をした。 ・利用者から他の利用者へのマナー改善要望については、スタッフがその都度双方とコミュニケーションを取り、状況に応じた対応をした。 ・その他ご意見として承った。				

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	2,600,000	利用料金	2,402,181	歳入	使用料	1,111,247	使用料	1,258,566
指定管理料		13,035,000	指定管理料	13,035,000	雑(納付金)		雑(納付金)			
委託料		0	委託料	0	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		0	販売収入等	0	貸付料		貸付料			
その他収入		0	その他収入	0	その他		その他			
	計	15,635,000	計	15,437,181		計	1,111,247	計	1,258,566	
支出	人件費	11,500,000	人件費	11,104,541	歳出	指定管理料	13,035,000	指定管理料	13,035,000	
	設備管理費	2,000,000	設備管理費	1,778,385		委託料	564,960	委託料	564,960	
	備品購入費	30,000	備品購入費	0		需用費	97,699	需用費	151,831	
	修繕費	300,000	修繕費	789		役務費		役務費		
	光熱水費	2,000,000	光熱水費	1,223,320		使用料・賃借料	37,373	使用料・賃借料	32,618	
	事業費	180,000	事業費	113,175		修繕費	313,500	修繕費		
	事務経費	850,000	事務経費	739,273		工事請負費		工事請負費		
	本社経費	720,000	本社経費	720,000		備品購入費		備品購入費		
	その他	0	その他	530		その他		その他		
	負担金		負担金			負担金	3,348,688	負担金	3,344,264	
	計	17,580,000	計	15,680,013		計	17,397,220	計	17,128,673	
自主事業	収入	626,000	収入	388,050						
	支出	389,000	支出	195,789						
	自主事業損益	237,000	自主事業損益	192,261						
損益	-1,708,000		-50,571		差引	-16,285,973		-15,870,107		
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)									70.8%	
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	
管理運営全般	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	☒	3	
		配置実績 (うち市内雇用職員数)			〈本社〉・タウンマネージャー施設総括責任者、自主運営決定者 ・ソフト事業担当(企画運営提案指導) ・総務部(経理) 〈センター〉・センター長1名、事業推進担当3名 ※4名中3名市内雇用 ・清掃員(業務委託:(有)佐々木商会)
		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			
		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			
	平等利用	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	☒		
		2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか			
	経理	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	☒		
		2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか			
	施設・備品の維持管理	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行われたか	☒		
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					
セルフモニタリング等	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				

6 危機管理体制

※ すべて [] で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」「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。

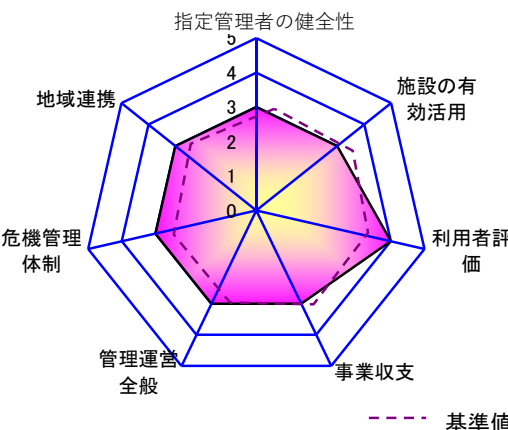
No. 73

危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	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
	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	3
	①市内雇用 ②市内業者への再委託(清掃業務、施設修繕) ③地域連携自主事業の開催 ④施設内外で複数の方法による地域ニーズの把握 (ご意見うけたまわりBOX、利用者満足度調査、メール、SNS、運営会議)	【未実施】 ③地域連携自主事業 一部未実施 講師と協議の結果、日程や予算の都合が合わず中止	

【総合評価】

【施設評価】					
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	4	8	62	
	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	・年次計画どおり事業が行われて、屋内利用者数は増加傾向である。新型コロナが第5類感染症に移行した後も、感染予防対策や安全面に配慮して適正な施設の運営が行われた。 ・利用者の苦情や要望に対し、代替案の提示や丁寧な説明を機敏に行い、誠意が伝わることでリピーター確保にも繋がっているため、「利用者評価」は「4」とした。			
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)		
	・新型コロナが5類感染症に移行し、感染予防対策を講じながらの施設稼働率の向上。 ・管理運営に係る経費の節減。	・Instagram、X(旧Twitter)等のSNSを通じた情報発信により、利用者数の制限の緩和などについて周知を図り、施設稼働率の向上に努めている。 ・管理運営に係る経費は電気料金高騰の影響を受けながらも、抑制した。			
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	・施設稼働率の向上。 ・各講座の受講者が常時定員に達するように広告を工夫する。 ・地域と連携した新規事業(広場の提供含む)の開催。				

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

【利用に関する取り組み・継続】

- ・メールアドレスを公開し、施設開館時間外もお問合せを受けられる体制を整えた。
- ・ホームページで貸室の空き情報を発信し、毎日更新した。
- ・ご利用内容に応じて多目的スペース・市民交流広場をご案内するなど「施設の使い方提案」を行った。
- ・ご予約の入っていない時間帯に積極的に施設や設備の見学を受け入れ、施設の利用促進に努めた。
- ・ホームページやFacebook・X(旧Twitter)で施設利用者のイベントや企画紹介も行い集客協力を努めた。※希望者のみ
- ・月初の利用申請時に整理券を配布、希望者は共用部等で待機してもらい館外での待ち時間を軽減した。
- ・また、整理券配布は置き配にし、後から並んだ方への配布漏れをなくした。
- ・ホームページ・Facebook・X(旧Twitter)・Instagramで自主事業の予告や報告、その他お知らせ等の情報発信をした。
- ・SNSの更新頻度を見直し、近隣店舗のアカウントをフォローし、地域のイベントや企画の紹介も行った。

【施設環境に関する取り組み・継続】

- ・地域情報の交換ができる掲示板を館内に設置し、多様な市民の交流を促進した。
- ・チラシ設置と併せ「ながの本棚」を設置。地元各無料雑誌や長野関連書籍も揃え、中心市街地における情報発信拠点を目指した。
- ・春夏期は市民交流広場にハンモックを設置。市民交流広場の活用と施設認知度向上に努めた。
- ・キッズスペースを開館当初の2倍に拡充し「子供の遊び場」から「親子で過ごせる場所」に改良した。
- ・子育て広場「じゃん・けん・ぼん」と共催で「おさがりぼっくす」を設置し、物の循環を介した地域のコミュニティづくりを目指した。
- ・「おさがりぼっくす」が定着したため、持ち込みの多い時はこまめに整理した。また、大型の物の持ち込みも増えたため、ポスターを作り専用の掲示板「おさがり掲示板」へ掲示するなどし、目に留まりやすくした。
- ・館内全ての本に分類ごと色分けしたラベルを貼り、読んだ後どの棚に本を戻せば良いのかが一目で分かるようにした。また、ラベルは定期的に貼り直した。
- ・受付に貸出用のアルコールと布巾を用意し、希望者には随時貸出しをした。また、その旨を貼り紙で周知した。

【施設環境に関する取り組み・新規】

- ・館内本棚に新しく18冊の本を追加した。また、ながの本棚にも1冊の長野に関連した本を追加した。
- ・自立式スクリーンを一番上まで引き上げた時に見える部分に赤テープを貼る等、利用者が備品本体を見たときに簡単に正しい設置方法や使い方が分かるように工夫をした。
- ・春夏期のハンモック設置時に、現行の立て看板の他に小さいサイズのルールカードを作成してハンモック本体にも吊るし、より安全に利用できるようルールの周知に努めた。

② 業務の効率化に対する取組み

【継続】

- ・広報業務は事業ごとに発信方法を精査した。
- ・館内巡回の実施時間、点検内容を全てリスト化し、確実かつスムーズに実施した。
- ・温度計を館内数カ所に設置し、館内巡回温度管理および節電に努めた。
- ・電話での仮予約受付時に聞き取る内容に差が出ないように、仮予約票を作成し情報共有を効率化した。また、聞き取り項目は定期的に見直し改善した。

③ その他

【継続】

- ・施設の出入り口2カ所に立て看板を設置し、当日の館内利用状況を毎日貼り出した。
- ・ホームページ上のカレンダーで施設の催事(自主事業・利用者主催事業)状況一覧を公開し、施設認知の向上・集客に努めた。
- ・キッズスペースの消毒を定期的に実施し清潔な状態を保った。
- ・各商店街や団体、行政等の会議に適宜出席し、幅広く情報収集・意見交換を行った。
- 【地域や他施設・団体との連携・継続】
- ・住民自治協議会主催の定期講座開催等を施設確保面で後援した。
- ・地元の商店主を講師にした「親子ミニ四駆イベント」「豆本を作ろう」を開催した。
- ・個人で活動している市民を講師に迎え「着付け110番」「書初め教室」「プログラミング体験教室」を開催し、市民活動を促進した。
- ・市内を中心に活動しているワークショップ講師を招き「ハンドメイドワークショップDay」を定期開催し、市民活動を促進した。
- ・NPO法人ながのこどもの城いきいきプロジェクトと連携し「おさがりぼっくす」を設置した。また、「まちなかりユースマーケット」を共催した。

【地域や他施設・団体との連携・新規】

- ・個人で活動している市民を講師に迎え「いきいき健康体操教室」を開催し、市民活動を促進した。
- ・市内の高校の家庭科部より、当館主催の水引講座を高校生向けに開催してほしいとの依頼があり、特別講座として実施した。
- ・市外の中学校より、総合的学習の時間に施設見学に訪れたいとの依頼があり、適宜受け入れをした。

【新型コロナウイルス感染症対策・継続】

- ・館内出入口とトイレ出入口付近に手指消毒用アルコールを設置し、希望する来館者が手指の消毒ができるようにした。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・稼働率水準の向上
施設全体の稼働率50%を維持し、稼働率60%以上を目指す。
- ・コミュニティルーム稼働率の向上
コミュニティルームの使い方を提案、稼働率が40%を下回る月が無いようにしたい。
- ・広報
引き続きFacebookの有効活用に加え、X(旧Twitter)やInstagramを通して近隣商店のイベント情報拡散に協力し、地域の活性化に繋げる。
- また、館内外の掲示板やチラシの配置についても、より見やすくなるよう適宜整理や改善をし、SNSを利用しない世代にも地域のイベントを分かりやすく伝えることのできる体制を整える。
- ・地域連携
自主事業に関し、地元商店街や社会福祉団体とより積極的に連携を深めたい。

(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

- ・施設・コミュニティルーム共に稼働率50%達成。
(市民交流広場を除く施設の年間平均稼働率52.9%、コミュニティルーム1,2の年間平均稼働率53.3%)
- ・コミュニティルームの稼働率が40%を下回る月をなくす目標については、コミュニティルーム1の1月のみ未達成。
(コミュニティルーム1のそれ以外の月と、コミュニティルーム2は全ての月で稼働率40%以上を達成)
- ・地元商店と連携した自主事業の開催実現。(一部講師と協議の結果、日程や予算の都合が合わず未実施)
事例:親子ミニ四駆イベント(東京堂模型店)/豆本を作ろう(百々活版)
- ・個人で活動している市民を講師に迎えた自主事業の開催実現。
事例:プログラミング体験教室/書初め教室/ハンドメイドワークショップDay/いきいき健康体操教室
- ・NPO法人と共催で自主事業の開催実現。
事例:まちなかりユースマーケット(NPO法人ながのこどもの城)

② 次年度以降の取組み

- ・令和5年度事業実績や、現場で得た利用者要望を適切に評価・見直しし、より施設に求められる実態に則した事業運営を行う。
- ・施設・コミュニティルーム共に全ての月で稼働率50%を目指す。
- ・「つながる」を重点キーワードに設定し、地域の催事や周辺エリアの特性を生かした内容を軸にし、事業が様々なコミュニケーションや地域・団体同士の交流が生まれるきっかけになることを目指す。
- ・地域コミュニティ関係者間との連携を深め、地域コミュニティの再生、ひいてはまち全体の活性化につながることを目指す。