

【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"> ・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) ・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) 								

【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)					

		利用区分等	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		奥座敷・次座敷・入側	貸出件数	399	378	413	452	109%	3
		北之蔵	貸出件数	31	20	3	21	700%	
		質蔵	貸出件数	24	39	5	5	100%	
		学問所	貸出件数	283	141	471	268	57%	
		台所	貸出件数	229	310	212	211	100%	
		入館者数	人	7,845	7,458	2,618	3,636	139%	
		(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"> 施設の利用許可に関する業務 施設及び設備の維持管理に関する業務 施設の利用の取り消しに関する業務 利用料金の収受に関する業務 物品の維持管理に関する業務 教育委員会が必要と認める業務 							
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ワンデイシェフ等サポート事業 喫茶事業 地域交流事業 マルシェ事業 情報発信事業 			<ul style="list-style-type: none"> 地域交流事業「寺町談義」等とマルシェ事業は未実施【理由】 コロナを避けるため、昨年度同様に休会した。 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。 善光寺御開帳のパネルを展示・公開している。 				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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、利用者増につなげている。 								

3 利用者評価

		区分	内容	評価
利用者評価	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 <ul style="list-style-type: none"> 喫茶利用者(ワンデイシェフ、一般喫茶)にアンケートに記入していただいた。 回答者数 49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もあり) 今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。 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、また来たいか、気づいた点について回答いただいた。 		
(3) 調査、会議等の結果 <ul style="list-style-type: none"> 性別:女性 80%、男性 20% 年代:70才台 67%、60才台 24% と、高齢者の利用が顕著に現れる結果となった。 住まい:松代町内 37%、長野市内 18%、北信地区 41% 参加のきっかけ:紹介 52%、常連 24%、新聞 14%、HP 0% 料理:美味しい 85%、まあまあ 15% 接客:よくできている 85%、まあまあ 13% 金額相当か:問題なし73%、満足すぎる26%、劣る0.04% また来たいか:また来たい100% 				
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 <p>お気づきの点は29名(59%)が回答を下さいました。その中から主だったコメントを記します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 静かで建物・庭がとてもきれいでした。・すばらしいところです。 丁寧に作られているのが分かる料理おいしかったし、デザートも珍しく美味でした。・食事おいしかった。 とてもおいしかった。・量も味も大満足。・珍しいカレーおいしくいただきました。・盛りだくさんでおなかいっぱいでした。 せっかくだからどうしたら他の人に伝えられるかしら？ 		
		(2) 苦情・改善等の要望事項 <p>お気づきの点は29名の回答の中から主だったコメントを記します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 天ぷらに品書きにある「ねまがり」がありませんでした。大好きなもので非常に不愉快です。 もっと量が少なくてもいいです。 照明を工夫してください。もっと部屋を明るく。陰気はさらい。 		
		≪対応措置≫ <ul style="list-style-type: none"> ワンデイシェフを実施した方、これからする方にメニューと料理の内容に相違がないようお願いしました。 量が多いというご意見もありますが、丁度いいという意見もあって、個人差によるものと思われる。寺町ランチでは、普通盛り、大盛りのメニューで選択いただいています。 照明が暗いという点について、この暗さも含み雰囲気の良いさを言って下さる方もいて、これも個人差によるものと思われる。室内は怪我等事故が起こるほどの暗さではありません。設備に照明スタンドがありますので、事前に希望された場合は対応しています。 		

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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	1,409,434	利用料金	526,320	歳入	使用料	0	使用料	0
	指定管理料	8,279,000	指定管理料	8,279,000		雑(納付金)	0	雑(納付金)	0
支出	委託料		委託料		歳出	行政財産目的外使用料	0	行政財産目的外使用料	0
	販売収入等		販売収入等			貸付料	0	貸付料	0
	その他収入		その他収入			その他	0	その他	0
	計	9,688,434	計	8,805,320		計	0	計	0
事業収支 (単位:円)	人件費	6,932,177	人件費	6,233,934	歳出	指定管理料	8,279,000	指定管理料	8,279,000
	設備管理費	557,570	設備管理費	380,862		委託料	290,400	委託料	290,400
	備品購入費	120,000	備品購入費	105,788		需用費		需用費	0
	修繕費	300,000	修繕費	108,800		役務費		役務費	0
	光熱水費	1,250,687	光熱水費	955,487		使用料・賃借料		使用料・賃借料	0
	事業費	332,000	事業費	639,978		修繕費		修繕費	0
	事務経費	196,000	事務経費	209,877		工事請負費	61,600	工事請負費	287,100
	本社経費		本社経費			備品購入費		備品購入費	0
	その他		その他			その他		その他	0
		計	9,688,434	計		8,634,726		計	8,631,000
自主事業	収入	1,200,000	収入	791,897					
	支出	900,000	支出	468,089					
	自主事業損益	300,000	自主事業損益	323,808					
損益		300,000		494,402	差引	-8,631,000		-8,856,500	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									72.2%
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 配置実績(うち市内雇用職員数) ・統括責任者(1名)、庶務・会計担当(1名)をNPO夢空間の要員が兼務で担当(事務処理の効率化・円滑化) ・寺町商家常勤2名分を、パート9名で回している。	☑	3
	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実行されたか	☑	
	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。

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"> ・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。 ・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。 ・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。 ・町が進める「ご当地グルメ」に協力する形で町内の商店と連携して「寺町御膳」を提供している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域交流「寺町談義」他とマルシェ事業は未実施。 ・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。 ・マルシェも同様の理由で未実施。 	

【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	<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="margin-right: 20px;"> <p>合計得点</p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">62</p> </div> </div>
施設の有効活用	3	12	
利用者評価	4	8	
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 【評価が4以上の項目について】「利用者評価」ではアンケートの評判も良いこと。アンケートでの要望に対し適切に対処している点を考慮して「4」とした。
【全体評価】コロナ禍の影響で、当初想定していなかった臨時休館や地域交流イベントの休止を余儀なくされたが、喫茶事業においてはリピーターも増え、地域に定着していることから堅実に施設運営を行っていることと評価できる。

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	新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から前年度に引き続き集客イベントの開催はできなかった。寺町商家のイベント予定を記したチラシを毎月制作し、近隣施設に配架した。	新型コロナウイルス流行の収束を見据え、集客イベントの企画準備を行っていく。
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	新型コロナウイルス流行の収束を見据え、さらなる施設利用の可能性について指定管理者と協議を行い、施設利用の拡大を図る。知名度の向上に向けてSNS等ネットメディアを積極的に活用するよう指導していく。		

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。

上記の各種取り組みにより、現場IT負荷の軽減、顧客へのサービス向上と対応内容の向上に繋がったと評価しています。

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、紙ベースの日報処理を設け、ITスキルのない方でも従事できる様、NPO本部(夢空間)へ業務をシフトし、システム化を図った。
- ・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できています。

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、と評価しています。

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ます。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した。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、パート募集をし易くできました。
- ・ワンデイシェフはコロナを避けるため1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を推進しています。
- ・首都圏からの観光客に、喫茶できる文化財(寺町商家)は好評です。(まことに喫茶できる処が殆ど無いため)
- ・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ありません。しかし、コロナで学校が休校やクラス閉鎖になると、いきなりパートのシフト調整が必要になり、調整に当たる統括責任者に大きな負荷がかかっています。

(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探すも、若年層の既婚スタッフは子供の学校の関係また土日祝日の勤務不可など無理があります。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ます。専任が置けない中、複数のパートスタッフ体制での運用が継続的な課題です。
- ・イベント誘致は「四季の市」「TOMOYAARTS」の継続実施は定着してきましたが、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課題と認識しています。
- ・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、昨年度から適用しています。コロナ禍の中で利用が減少したことの、利用料金の柔軟化との関係は評価できない状況です。
- ・コロナウイルスの影響による休館やイベント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ていますと評価しています。

(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、まん蔓延防止期間中の休館などもあり、貸館利用が減少し、貸館の数値目標を達成できませんでした。自主事業(喫茶事業)も同様に目標には至りませんでした。
 - ・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防止できています。
 - ・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ます。
 - ・上述のとおり、コロナ休校の影響はじめ、急な予定変更時のスタッフの勤務シフトの調整は、多くの労力を要しています。
 - ・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遅滞なく確実に行ってきました。当然のようですが、現場スタッフとNPO本部要員との連携やシステム化推進の効果と評価します。
- コロナウイルスの影響を大きく受けた1年でしたが、問題なく施設運営とお客様対応ができたとして自己評価します。

② 次年度以降の取組み

- ・長野県においてもコロナ感染者数は高止まりが続いており、誘客やイベント誘致が難しい状況にありますが、これを最大の課題と捉え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ます。
- ・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し、イベント誘致を強力に推進します。
- ・自主事業の拡大で来訪者増に繋げるため、月1回の寺町ランチの充実に取り組めます。メニューの拡大やテイクアウトの対応など。
- ・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いますがこれを更に拡大・推進することにより、来客数の増加に繋がります。
- ・パートスタッフの採用の容易化・定着促進のため、システム化を継続し現場作業の負荷軽減を推進します。