

【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		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	多目的スペース、コミュニティルーム1・2、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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターの利用の許可に関する業務</li> <li>・センターの施設及び設備の維持管理に関する業務</li> <li>・センターの効用を増加させる自主事業に関する業務</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	株式会社まちづくり長野			指定回数	2 回	
指定期間	平成29年4月1日	～	令和4年3月31日	5年	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)					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	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年比	評価
	コミュニティルーム1	人	6,560	7,924	5,473	5,390	98%	
	コミュニティルーム2	人	11,561	9,525	6,730	6,746	100%	
	多目的スペース	人	58,648	49,303	58,540	57,184	98%	
	市民交流広場	件	124	431	629	374	59%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
<small>(特記事項)</small> ・多目的スペースは利用者数は前年比減だが、稼働率は前年比増であった。【参考】多目的スペース:980件(前年比109.8%) ・市民交流広場は12月～2月まで噴水工事があった影響で利用件数が伸びなかったが、今後は噴水を活用し、より市民交流広場がにぎやかになるようなイベントを企画していきたい。 ・3月は新型コロナウイルス感染症の影響でコミュニティルームの利用キャンセルが相次いだり、年間利用者数に前年度と大きな差は出なかった。								
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	・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						
	自主事業	①市民交流広場活用事業(5種57回) ②地域連携事業(9種15回) ③施設を介したコミュニティづくりサポート事業(3種5回)※うち2種②と重複 ④子ども(親子)向け事業(4種9回)※うち2種②と重複 ⑤市民活動の促進事業(5種5回)※うち3種①と重複 ⑥施設環境の向上事業(3種25回)※うち1種⑤と重複 計21種 116回		【追加事業:1種6回】 施設を介したコミュニティづくりサポート事業(1種6回)  【未実施事業:3種3回】 (理由)利用者のニーズに合わず1件も集まらなかったため中止/令和元年東日本台風の影響により中止/新型コロナウイルス感染症の影響により中止				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<small>【継続】</small> ・リーフレット配布(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回更新):施設紹介、自主事業・施設利用者企画の紹介、自主事業開催報告 ・行政広報誌、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 ・Twitterへの投稿							

4

3 利用者評価

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
		(2) 調査、会議等の内容		・ご意見承りBOX(館内常設)/施設に対する意見・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:972組 調査期間:平成31年4月1日(月)～令和2年3月31日(火)360日間
(3) 調査、会議等の結果	・ご意見承りBOX(館内常設)/投書20件 ※内容下欄参照 ・利用者満足度調査 ①施設の衛生面:「よい」79.5%「ややよい」2.3%「普通」1.1%「やや悪い」0.1%「悪い」0.3%「無回答」16.7% ②設備・備品に不備はあるか:「あり」2.3%「なし」80.0%「無回答」17.7% ③スタッフの対応: 申請時「よい」78.0%「ややよい」3.2%「普通」1.3%「やや悪い」0.0%「悪い」0.1%「無回答」17.4% 利用時「よい」77.0%「ややよい」3.3%「普通」1.3%「やや悪い」0.1%「悪い」0.1%「無回答」18.2%			
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	・大変丁寧に対応していただきました。 ・いつも気持ちの良い対応ありがとうございます。 ・いつも快適に利用させていただいております。今後も是非利用させてください。 ・レンタルしたい備品を丁寧に教えていただきました。 ・親切に対応していただきありがとうございます。 ・いつも細やかな気づかいをありがとうございます。 ・いつも手際よく対応していただき助かっています。		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	・備品・設備・サービスの追加要望(5件) ・備品・設備の不具合報告(3件) ・利用者のマナーに関する要望(3件) ・スタッフの対応に関する要望(5件)※うち1件、備品・設備の不具合報告と重複 ・その他(5件)		
	《対応措置》	・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、双方の利用者とコミュニケーションをとり状況に応じた対応をした。 ・スタッフへのご意見は利用者とのコミュニケーション不足により生じたものも多く、より一層丁寧に対応する、積極的に利用者とのコミュニケーションを取る等、スタッフ間で利用者対応の見直しをした。 ・その他、ご意見として承った。		

4

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30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	2,650,000	利用料金	2,326,692	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	12,620,000	指定管理料	12,615,740		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	550,000	その他収入	487,822		その他	1,002,956	その他	1,038,806
	計	15,820,000	計	15,430,254		計	1,002,956	計	1,038,806
支出	人件費	10,640,000	人件費	10,399,038	歳出	指定管理料	12,615,740	指定管理料	12,500,000
	設備管理費	1,680,000	設備管理費	1,670,652		委託料	429,024	委託料	425,088
	備品購入費	350,000	備品購入費	2,979		需用費	98,417	需用費	96,666
	修繕費	80,000	修繕費	3,257		役務費		役務費	
	光熱水費	1,150,000	光熱水費	1,128,642		使用料・賃借料	58,113	使用料・賃借料	56,878
	事業費	470,000	事業費	254,639		修繕費		修繕費	
	事務経費	600,000	事務経費	658,163		工事請負費	19,767,000	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	0		その他		その他	
		計	15,690,000	計		14,837,370	負担金	2,776,235	負担金
	計	15,690,000	計	14,837,370	計	35,744,529	計	16,198,598	
自主事業	収入	392,000	収入	272,600					
	支出	196,000	支出	118,755					
	自主事業損益	196,000	自主事業損益	153,845					
損益		326,000		746,729	差引	-34,741,573		-15,159,792	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									70.1%
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) (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)	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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		

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	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。	4			
<table border="1"> <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> <tr> <td>                     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                      (ご意見承りBOX、利用者満足度調査、メール、SNS、運営会議)                 </td> <td></td> </tr> </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	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 (ご意見承りBOX、利用者満足度調査、メール、SNS、運営会議)
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			
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 (ご意見承りBOX、利用者満足度調査、メール、SNS、運営会議)				

【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 3</p> <p>施設の有効活用 4</p> <p>利用者評価 4</p> <p>事業収支 3</p> <p>管理運営全般 3</p> <p>危機管理体制 3</p> <p>--- 基準値</p> <p>合計得点 68</p>
施設の有効活用	4	16	
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	4	8	

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度後半の広場噴水工事と新型コロナウイルス感染症の影響により、施設全体の利用者数は前年比減となったが、多目的スペースの稼働率が前年比109.8%だったこと、年度途中までは施設の稼働率が向上していたことから、「施設の有効活用」は「4」とした。</li> <li>・施設の美化、キッズスペースの充実、SNSを通じた情報発信など、利用者ニーズに合わせた施設づくりを行っており、利用者アンケート等による施設満足度が高いことから、「利用者評価」は「4」とした。</li> <li>・地元地区のイベントとの協働や地元商店主を講師とした自主事業の開催など、施設の立地条件に対応した地域連携の企画、運営を行っていることから「地域連携」は「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>・施設稼働率の維持・向上</li> <li>・コミュニティルームの稼働率50%以上の稼働率を目指す。</li> </ul>	SNSを通じた情報発信、利用者要望に対する改善を実施した結果、市民交流広場を除いた施設の稼働率50%を達成した。	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設稼働率の維持・向上</li> <li>・コミュニティルームの月毎の稼働率50%以上を目指す。</li> <li>・広場での噴水を活用したイベントの企画</li> <li>・新しい生活様式を取り入れた感染症の予防対策</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

【利用に関する取組み・継続】

- ・電話による利用申請を可能にし、利用者の事前来訪負担を軽減した。
- ・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。
- ・ホームページやFacebook・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
- ・レジ機で会計処理をし、お待たせする時間を軽減した。
- ・月初の利用申請時に整理券を配布、希望者は共用部で待機してもらい館外での待ち時間を軽減した。
- ・ホームページ・Facebook・Twitterで自主事業の報告や、お知らせ等の情報発信をした。

【利用に関する取組み・新規】

- ・電話での利用申請増加に伴い、スタッフごとに電話口での聞き取り内容に差が出ないようフォーマットを作成、窓口での確認作業をスムーズにし、利用者負担を減らした。
- ・昨年度よりTwitter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組み・継続】

- ・地域情報の交換ができる掲示板の館内設置、テーブルゲームの無料貸出しなどを行い、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や子供用プレイブルを設置。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、ポスターを作り掲示するなどし、目に留まりやすくした。

② 業務の効率化に対する取組み

【継続】

- ・レジ機で日々の売上げ管理を迅速かつ確実に行った。
- ・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。

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行い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。

【新規】

- ・利用者増に伴いキッズスペースの劣化したマットを交換した。
- ・キッズスペース内の本棚の位置を変更し、昨年度よりキッズスペースの奥行きを広げ、よりのびのびと利用できるようにした。

【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。
- ・近隣在住の方々にボランティアでご協力いただき「お正月遊び」を実施。世代間交流を促進した。
- ・周辺の商店主を講師にした「アコーディオンブック講座」「ミニ四駆走行会」「木工ワークショップ」を開催した。
- ・長野県信濃美術館と共催で年間定期講座「アートあそびのじかん」を開催した。
- ・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、実行委員会の一員となり「ながのこどもわくわくカフェ」の定期開催を後援した。

【地域や他施設・団体との連携・新規】

- ・周辺商店の店主を講師に招き「からだゆるめる健康体操」を開催した。
- ・近隣住民を講師に招き「竹とんぼ作り」「ウグイス笛作り」を実施。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」「手作りマルシェ」を開催。
- ・市民活動の促進、コミュニティづくりのサポートを行った。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・稼働率水準の維持  
前年同様、稼働率60%を維持する。
- ・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50%を下回る月が無いようにしたい。
- ・広報  
Facebookの有効活用に加え、Twitter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。  
館内外の掲示板もより見やすくなるよう適宜改善し、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

- ・昨年度に続き、市民交流広場を除いた施設の稼働率60%を達成。(68.1%)
- ・地元商店と連携した自主事業の開催実現。  
事例:アコーディオンブック(百々活版)/ミニ四駆走行会(東京堂模型店)/木工ワークショップ(萬屋材木店)/からだゆるめる健康体操(陽だまり整骨院)
- ・昨年度と比較し未実施事業を大幅に減少させることができた。今後は未実施事業がなくなるよう努めたい。

② 次年度以降の取組み

- ・平成31年度事業を適切に評価・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。
- ・昨年度までのテーマを踏まえ、来年度より「はぐくむ」をテーマに掲げ、地域コミュニティ関係者間の連携を深め、その担い手を育むことで、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。