

【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(日替わりシェフ等への貸出し、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		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	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	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
	奥座敷・次座敷・入側	貸出件数	546	527	399	378	95%	
	北之蔵	貸出件数	20	4	31	20	65%	
	質蔵	貸出件数	55	85	24	39	163%	
	学問所	貸出件数	92	225	283	141	50%	
	台所	利用回数	258	260	229	310	135%	
	入館者数	人	13,179	8,870	7,845	7,458	95%	
							#DIV/0!	
(特記事項) 令和元年東日本台風や新型コロナウイルス感染症の流行等観光客の大幅な減があったものの、前半期に開催した大規模イベント等のため、稼働率を維持することができている。								
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 利用料金の收受に関する業務 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 		【追加事業】 ・質蔵の大扉、廊下のビニール雨戸の修理				
	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 		【追加事業】 ・松代中学生の職場体験実習受け入れ(2名) ・夢空間の視察研修の散策コースへの組み込み ・「四季の市」等の大規模イベントで喫茶を提供 イベント等と連携した誘客を図るとともに、来場者の再来訪に繋げる取組みを推進した。				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	イベント開催のPRをHPやFaceBookで発信するとともに、貸館・ワンデイシェフの予定表をチラシにして町内の公共施設などにも置き、認知度向上と利用者増加を図っている。 ワンデイシェフ利用者の年齢層を考慮し、HPやスマホメインでなく紙媒体を中心としたPRも実施している。							

4

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	
		(2) 調査、会議等の内容 ・寺町商家喫茶、ワンデイシェフの利用者へのアンケートをもとに把握。 利用者数:483名、回答数 131名(15.5%) ＊リピート客が多く、2回目以降の利用時に回答がもらえなかったケースあり。 ・ワンデイシェフの利用者は松代地区 17名、北信 48名、長野 32名、その他(千葉・東京・名古屋など) 33名であり、松代地区外からの利用者が圧倒的に多くなっている。また20%以上はリピーター。 (3) 調査、会議等の結果 【ワンデイシェフのアンケート結果】＊今年度から満足度を数値(5点満点)で評価。 ・料理は「おいしい」が圧倒的で、評価は4.75点 ・接客は「良い」、「まま出ている」が殆どで、評価は4.71点 ・「金額相当の料理だったか」に対しては「問題ない」、「十分満足」の答えが圧倒的で、評価は4.67点 ・「今後も来たいか」に対しては回答者のほぼ全員が「来たい」という結果であった。 ・利用者層は60%が女性、年齢層では50～70歳代が70%。昨年より若年層と男性の利用が増加した。		
	利用者からの要望・苦情等	(1) 良好とする評価 ・静かで落ち着いている、きれいな所でゆっくりできる、静かでゆっくり過ごせた。是非また来たいなど前年と同様に非常に高い評価をいただいている。子供や孫と来たいという回答も寄せられた。 ・松代四季の市は200人規模の集客ができる大規模イベント。加えてTOMOYAARTS、黒田ギター教室など中規模の集客イベント、料理教室、温熱セラピー、金継教室など小さなセミナー等も定着している。 ・市街地に喫茶店が少ないため、ここで休憩が出来て良かったという声を前年同様に多くいただいている。(特に都市部からの観光客) ・料理については、どのシェフの料理も満足・価格以上と前年同様に高い評価をいただいている。 (2) 苦情・改善等の要望事項 【苦情】・特になし 【要望】・前年まで要望が多かった駐車場は、今年度から十分なスペースを確保したため、苦情は皆無であった。 ・利用料金の柔軟性(地元学校の利用料金減免、質蔵の1フロアだけ利用、長期利用の割引きなど)に対する要望は例年どおり多く寄せられている。 ≪対応措置≫ ・利用料金の柔軟性は市と指定管理者間で協議し、内規を定めることで改善を図った。 ・施設の一部(質蔵の大扉、廊下のビニール雨戸等)はスタッフからの改善要望をうけ、指定管理者が修理を行った。		

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	1,409,434	利用料金	693,110	使用料	0	使用料	
	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	
	委託料	0	委託料	0	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	0	販売収入等	0	貸付料	0	貸付料	0	
	その他収入	0	その他収入	0	その他	0	その他	0	
	計	9,688,434	計	8,972,110	計	0	計	0	
支出	人件費	7,038,260	人件費	6,796,498	指定管理料	8,279,000	指定管理料	8,279,000	
	設備管理費	674,870	設備管理費	651,313	委託料	287,760	委託料	285,120	
	備品購入費	120,000	備品購入費	64,701	需用費	0	需用費	0	
	修繕費	220,000	修繕費	263,810	役務費	0	役務費	0	
	光熱水費	1,107,304	光熱水費	1,011,043	使用料・賃借料	0	使用料・賃借料	0	
	事業費	332,000	事業費	204,697	修繕費	0	修繕費	0	
	事務経費	196,000	事務経費	152,187	歳出 工事請負費	490,000	工事請負費	64,800	
	本社経費	0	本社経費	0	備品購入費	0	備品購入費	0	
	その他	0	その他	0	その他	0	その他	0	
	計	9,688,434	計	9,144,249	計	9,056,760	計	8,628,920	
自主事業	収入	1,200,000	収入	1,392,276					
	支出	900,000	支出	1,004,272					
	自主事業損益	300,000	自主事業損益	388,004					
損益		300,000		215,865	差引	-9,056,760		-8,628,920	
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)								74.3%	
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13名、本社職員2名でシフトを組んでいる(いずれも市内)。 ・庶務・給与・会計事務は本社職員が担当。
	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
	<p>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。</p> <p>・使用する食材を松代町内から調達している。 ・情報発信事業として、地域の催しや他施設のパフレットを用意し町内イベントのPRに努めている。 ・地域交流事業として、地元の住民を中心とした英会話教室や新規利用者の獲得など、様々な形態の協業を進めている。 ・須坂や白馬など周辺地域と情報共有し、互いに誘客に努めている。</p>	<p>・団体客の受け入れ時はワンディシェフ利用者とも連携し、対応している。 ・地域住民との交流会を定期的実施し、連携を深めている。 ・松代地区内からの雇用を積極的に行っている。 ・松代小中学校やまちづくり団体等の活動場所として、一部施設を無償で提供している。</p>	4

【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>地域連携 4</p> <p>合計得点 68</p> <p>----- 基準値</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	<p>【評価が4以上の項目について】</p> <p>「施設の有効活用」については、新規自主事業としてマルシェ事業を実施し、あらたな活用を模索するなど地域交流センターとして魅力向上に努めており、大いに評価できるため「4」とした。</p> <p>「利用者評価」については、アンケートの評判も良く、地区外からのリピーターも増えていること、要望等に対して指定管理者が率先して適切に対処していることなど評価すべき点が多いことから「4」とした。</p> <p>「地域連携」については、地元食材の利用や地元住民、教育機関等と連携し、地域に密着した取り組みが多くみられるため、「4」とした。</p>
------	---

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)
	<p>・大型イベント等、利用者数の増加が見込まれる事業の実施</p> <p>・イベントを実施しやすいような体制構築</p>	<p>・自主事業として「四季の市」を開催するなど外部人材を交えた集客イベントを実施した。</p>	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	引き続きイベント企画や誘致による施設利用の拡大を図り、知名度の向上と収入の増を目指していく。運営方法も含め、適切に指導しながら文化財のより一層の活用を図っていく。
---------------------	---

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

- ・統括責任者とパートスタッフが定期的に業務改善検討会を実施し、改善策を検討・実施した。
- ・昨年から始めた「寺町談義」を継続開催し、地元寺町の方々との交流を深め、地元の意見を寺町の運営に反映する取組みを推進。
- ・パートスタッフ中心の体制であることから、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。
- ・広報誌「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。
- ・イベント終了後にfacebookや広報誌に掲載し、情報発信を行っている。

上記の各種取り組みにより、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ショートミーティングを行い、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。
 - ・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。
- 多くのパートスタッフがいる中、納期確保や精度向上が図れ、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

- ・上述のとおり専任スタッフの確保が困難な中、四苦八苦しながら体制を維持していますが、パートスタッフの都合が付かない場合は統括主任が自ら担当するケースもあります。パートのシフト勤務の調整に多くの時間と手間を取られる状況が続いています。
- ・廊下のビニール雨戸の劣化・使い辛さから、期末に修理したため費用がかかり、経営を圧迫した。今年度の指定事業は赤字となり自主事業で埋め合わせた形になりました。
- ・定期的なミーティングにソムリエに参画いただき、町内の店舗と連携した新しい「寺町ランチ」をメニュー化しました。広報する前にコロナウイルスの影響で休館となり、次年度からの実施となりましたが、寺町名物にしていく計画です。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・専任のスタッフを探すも、若年層の既婚スタッフは子供の学校行事や土日祝日の勤務に無理があります。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、専任の事業管理責任者を置くことは困難な状況です。
- ・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。
- ・イベント誘致は昨年の「四季の市」の継続はじめ徐々に進んでいますが、自主イベントの企画力はいまだに弱く施設利用率の向上が継続的な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、文化財課のご指導をいただき、次年度から一部実現の予定です。
- ・池の石垣が崩れ落ちており、改修が必要な状態が続いています。壁の崩落や雨漏り、機器の故障など、急ぎの修理が必要なものが少なからず発生しています。→費用がかかる案件のため、市の所管部門に相談して進めています。

(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

- ・専任スタッフが置けない中、パート体制でシフト勤務を組むことに統括主任が多くの労力を費やしてヤリクリし、管理委託業務に支障が出ないよう運営していること。
- ・新しくお願いしたりリタイア組高齢者を中心に、地元寺町の人達との交流(寺町談義の開催)を深める活動や、ワンコインランチの実施や町内の店舗と協業した新メニューの開拓など、新しい取組みも進んでいること。
- ・NPO夢空間の兼務スタッフと連携・業務分担を図り、会計をはじめとする各種管理業務を誤りや遅滞なく実施できていること。
- ・事故や事件、大きなクレームもなく業務を遂行できていること。

② 次年度以降の取組み

- ・イベント企画・誘致による施設の利用拡大を図る事が最大の継続課題と認識しており、ソムリエをスタッフに加え、「寺町名物」にできるような食事メニューを開発・提供に向けた取組みを推進中です。(コロナの影響で6月以降からとなります)
- ・寺町地区の方々「寺町談義」などを通じて培った信頼関係をベースに、地元の有志主体の企画を推進・実現に繋がります。
- ・運営母体のNPO夢空間との連携を強化した、まち歩きイベントや視察研修のコースへの寺町商家の組み込みは来客数の増加や知名度向上に繋がっており、お客様の評価も良いので継続し、対象を拡大して推進します。
- ・パートスタッフの定着促進のため、待遇面の改善を人件費予算の範囲で検討・推進します。