

【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、その内容を記入)	団体の財務状況が、収入の減等により赤字となっている。(前年度より赤字額は減少)		2

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	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	奥座敷・次座敷・入側	貸出件数	598	546	527	399	76%	
	北之蔵	貸出件数	87	20	4	31	775%	
	質蔵	貸出件数	13	55	85	24	28%	
	学問所	貸出件数	41	92	225	283	126%	
	台所	利用回数	295	258	260	229	88%	
	入館者数	人	15,827	13,179	8,870	7,845	88%	
							#DIV/0!	
<p>(特記事項) 入館者数については真田丸効果が薄れ、これに伴う観光客減によるものと考えられる。ワンデイシェフは利用者評価も良く、稼働率に貢献している。しかしながら、ワンデイシェフ実施団体が減少しており、新たな課題と認識している。また、稼働率の低い施設の利用促進も課題であり、次年度の改善事項として取り組む。</p>								
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 		<p>【追加事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> 寺町地域の方に参加いただき、「寺町商家の在り方を考える懇談会」を開催 寺町地域の方を対象にした「寺町談義」の開催 松代中学生の職場体験実習受入れ <p>【追加工事】</p> <ul style="list-style-type: none"> エアコン室外機の故障修理 				
	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 フリーマーケット事業 委託販売事業 地域交流事業 情報発信事業 		<p>【イベントと連携した誘客】</p> <ul style="list-style-type: none"> 夢空間のイベントや視察研修のコースに寺町商家での飲食を組み込んだり、散策ルートに組み込むなどしてPRし、再来訪に繋げる取組みを推進 				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<p>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するとHPやスマホメインでなく紙媒体を中心としたPRを実施するなど、さらなる工夫をする余地がある。</p>							

2

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	<p>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ベースにまとめた。 上記利用者数：462名、回答数 116名(25.4%) * リピート客が多く、2回目以降の利用時に回答頂けないケースは前年と同様。</p>	
(3) 調査、会議等の結果	<p>【ワンデイシェフのアンケート結果】</p> <ul style="list-style-type: none"> 料理は「おいしい」が97%、「まあまあおいしい」が3%。 接客は「良い」が92%、「まま出ている」が8%。 金額相当の料理だったか、に対しては「問題ない」、「十分満足」の答えが圧倒的であった。 今後も来たいか、に対しては回答者全員が「来たい」という結果であった。 利用者層は90%が女性、年齢層では50歳台~70歳台が中心で81%。昨年より若い層の利用が増加した。 		
利用者評価	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> 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。是非また来たいという答えは前年までと同様に良い評価をいただいている。 TOMOYAARTS、黒田ギター教室など大きな集客イベント、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きている。 まち中に喫茶店が少ない中、喫茶やテイクアウトが出来て良かったという声も多くいただいた。 料理についてはどのシェフの料理も、例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	<p>【苦情】</p> <ul style="list-style-type: none"> 座敷のエアコンが故障し、修理完了までの間は寒さに対する苦情があった。 同じ料理でも味の好み、空調も暑い寒いなど個人差が苦情の一部にある。 <p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> 要望が多かった駐車場を確保しているので、苦情は皆無であった。 柔軟な利用料金(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)に対する要望が多い。 	
利用者からの評価・苦情等	<p>《対応措置》</p> <ul style="list-style-type: none"> エアコンの修理は待たなしのため、急遽修理をして対処した。 小学校の箱膳体験会などの利用については利用料金を割引き、どの学校にも同一料金で貸している。台所は実費。 質蔵は料金が高額なため利用率が極端に低いので、個別に値引き対応して利用促進を図っている。 駐車場(8台分)の契約継続を地主の方をお願いしている。 		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	664,089	使用料	0	使用料	0	歳入
	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	8,943,089	計	0	計	0		
支出	人件費	6,901,430	人件費	6,420,200	指定管理料	8,279,000	指定管理料	8,279,000	歳出
	設備管理費	674,870	設備管理費	433,757	委託料	285,120	委託料	285,120	
	備品購入費	120,000	備品購入費	149,361	需用費	0	需用費	0	
	修繕費	320,000	修繕費	354,240	役務費	0	役務費	0	
	光熱水費	1,104,994	光熱水費	1,192,887	使用料・賃借料	0	使用料・賃借料	0	
	事業費	371,140	事業費	333,180	修繕費	0	修繕費	0	
	事務経費	196,000	事務経費	241,211	工事請負費	64,800	工事請負費	0	
	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	9,124,836	計	8,628,920	計	8,564,120	
自主事業	収入	1,200,000	収入	1,106,302					
	支出	900,000	支出	855,819					
	自主事業損益	300,000	自主事業損益	250,483					
損益		300,000		68,736	差引	-8,628,920		-8,564,120	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								70.4%	
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 配置実績（うち市内雇用職員数） ・常時2名（専任要員が確保できないため、パート8名でシフトを組んで体制を確保している） 統括責任者がシフト調整しているが、確保できない時は自らシフトに入る等苦勞している。 ・庶務・給与・会計事務ををNPO夢空間の職員が兼務で担当（事務処理の円滑化）。 ・全員が松代在住。子供が小さい主婦やリタイアした高齢者を中心に採用している。	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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行われたか	<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	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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			
<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>	4			
<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"> ・ 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。 ・ 情報発信事業として、地域の催しや他施設のパンフレットを用意し、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交流会や会議などの様々な形態の利用が進んできた。 </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・ 団体客の受け入れ時はワンディシェフのチームに依頼したり、寺町ランチで対応している。 ・ 地元寺町の方に「寺町商家の在り方を考える懇談会」に参加していただき、交流を深める活動を推進中。 ・ 松代地区内からの雇用を積極的に行っている。 ・ 松代小中学校や地元団体の展示場所として、質蔵を地域交流の場とし無償提供している。 </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"> ・ 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。 ・ 情報発信事業として、地域の催しや他施設のパンフレットを用意し、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交流会や会議などの様々な形態の利用が進んできた。
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"> ・ 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。 ・ 情報発信事業として、地域の催しや他施設のパンフレットを用意し、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交流会や会議などの様々な形態の利用が進んできた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 団体客の受け入れ時はワンディシェフのチームに依頼したり、寺町ランチで対応している。 ・ 地元寺町の方に「寺町商家の在り方を考える懇談会」に参加していただき、交流を深める活動を推進中。 ・ 松代地区内からの雇用を積極的に行っている。 ・ 松代小中学校や地元団体の展示場所として、質蔵を地域交流の場とし無償提供している。 			

【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	2	4	<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	2	8	
利用者評価	4	8	
事業収支	3	6	
管理運営全般	4	16	
危機管理体制	3	12	
地域連携	4	8	
合計得点			62

評価理由

【評価が2の項目について】
指定管理者の健全性について、真田丸効果による特需が落ち着いたことによる団体会計の収入減等が響き、前年度に引き続き赤字となっているため前年度と同評価。施設の有効活用については、入館者数が昨年度を下回っていることから厳しい評価をせざるを得なかった。

【評価が4以上の項目について】
利用者評価についてはアンケートの評判もよく、固定客が確保されてきていることなどが評価される。また、苦情に対する対応で、自ら駐車場を契約するなど、おおいに評価すべき点が多いことから高評価とした。管理運営全般については、施設の補修等を率先して行うなど、文化財保護の観点からも迅速な対応が見られ、評価すべき点が多いことから高評価とした。地域連携についても、長野市内からの雇用や、中学生の職場体験の受け入れといった地域に密着した取り組みが多くみられるため、高評価とした。

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)
	<ul style="list-style-type: none"> ・ 大型イベントの実施をはじめ、入場者数が増加するイベントの実施。 ・ 施設利用者がイベントを実施しやすいような体制の構築。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ スタッフと外部人材が集客イベントの開催準備を進めた。(年度内の開催はできなかったが2019年度に開催予定) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ イベント担当スタッフを中心とした大型イベントの実施が期待される。指定管理者だけで事業を行うのではなく、外部の団体や人材と連携してイベントを実施するよう促していく。(人材の紹介等) ・ 集客力増加に向けた取り組み、運営方針についてアドバイスしていく。

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)

集客力のあるイベント実施が利用者、知名度増に繋がるため、1年を通じたイベントを開催予定 (四半期ごとに開催予定で、第1回を4月に開催し、好評であったとのこと) 具体的なスケジュール感を持って行動してもらうための手立てを講じ、実施につなげていく。

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

- ・アンケートの指摘や顧客の要望に謙虚に耳を傾け、夢空間スタッフと現場スタッフで改善策を検討・実施した。
- ・新たに「寺町商家の在り方を考える懇談会」や「寺町談義」を開催し、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活動を推進中。
- ・パートスタッフ中心の体制であることから、庶務/会計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。
- ・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、ワンデイシェフの予約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、情報提供を行っている。

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

- ・複数のパートスタッフが交代で運営している状況の下、朝の鍵受け渡し時に統括管理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行っている。
- ・「連絡ノート」を設け、統括管理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。
- ・「売掛と買掛」処理の定型化・ルーチン化を図り、支払い・回収事務を現場から会計担当者に移すことにより効率化と精度向上を図っている。
- ・市への提出物・報告等の納期遅れを防止するため、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可能となった。

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管理責任者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人選(依頼)にも多くの時間と手間を取られています。このような実態に合わせて、次年度は人件費予算の範囲内で統括管理責任者の手当を見直します。
- ・またパートスタッフの活動成果に応じて、予算の範囲内で種々の形の手当てを付加することで、安定した人員の確保を推進します。
- ・エアコンの修理に30万円余の費用がかかり、経営を圧迫したため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。(前年度は屋根の雪止め工事が発生し、同様に高額の出費で経営を圧迫しました)このようなケースについては、翌年度に何らかの形で補填して頂けると経営も安定しますので、是非ご検討をお願いします。

(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る。また高齢のスタッフは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課題です。
→リタイア直後の高年者ベテランパートスタッフや子育ての終わった世代のスタッフを充実し、体制強化を推進中。
- ・イベント誘致は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に、利用料金の柔軟性が必須です(継続課題)。
→質蔵の1階と2階の分離、仏の間の貸出しなど、金額面・制度面から利用しやすくする使用料金に柔軟性が欲しい。
- ・池の石垣が崩れ落ちており、改修が必要。(見学者からも指摘されている)
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が、待ったなし・高額案件は予算の中でヤリクリしています。特に期末近くの修理に伴う支出はそのまま経営悪化に繋がります。

(3) 総合評価 評価基準 (計画=事業計画)

- 【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管理責任者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タイア組高齢者を中心に、地元寺町の人達との交流(寺町商家の在り方を考える会や寺町談義の開催)を深める活動や、ワンコインランチの試行など新しい取組みも進んでおり、地元の方々の利用も増加していること。
- ・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課題と認識しており、スタッフを強化して強力で推進中です。
- ・寺町地区の方々と「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実現します。(寺町英会話教室など)
- ・建物は歴史的的文化財で趣はあるが、家財道具や装飾品などには見るものがないという指摘を頂いている。(継続)
- ・本年度は少しの時代物調度品の展示に止まったので、次年度はこの点でも改善に取り組みます。
- ・運営母体のNPO夢空間との連携を強化し、まち歩きイベントや視察研修のコースに組み入れる等で来客数の増加・知名度向上・サービスの拡充に取り組んできました。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。