

【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	151100	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			当該指定管理者の 指定回数	3 回	
指定期間	令和5年4月1日	～	令和10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)					3

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3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	対前年比	評価
	奥座敷・次座敷・入側	貸出件数	452	583	680	677	100%	
	北之蔵・表座敷	貸出件数	21	4	61	103	169%	
	質蔵	貸出件数	5	5	53	88	166%	
	学問所	貸出件数	268	87	111	181	163%	
	台所	貸出件数	211	266	321	339	106%	
	入館者数	人	3,636	3,938	6,038	8,192	136%	
(特記事項) *質蔵と北之蔵で、1フロア毎での利用を可能としたことにより、令和5年度に続き利用件数が大きく伸びた。 *台所は1日1回のカウントとし、奥座敷・次座敷・入側の貸出し件数の半分の件数とした。								
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	<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 長野市が必要と認める業務 		<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】 運営に係る人員の確保が難しかったため 地域交流のため無償提供 第9回松代現代美術フェスティバルのビデオ放映 自主企画で2023年度まつしろ写真コンテスト入賞写真展、第69回松代藩真田10万石まつり記録写真展を実施した。 				
	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 						
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10か所に置いていただき、PRと利用者増につなげている。 							

3 利用者評価

利用者評価	区分	内容	評価
	利用者要望把握	<p>(1) 利用者要望把握方法 利用者アンケート</p> <p>(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 37名(リピーター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) 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、ご意見・ご感想 </p> <p>(3) 調査、会議等の結果 <ul style="list-style-type: none"> 性別:女性 85%、男性 20% →女性客の増加、圧倒的に女性の傾向。 年代:60~70代 85%、20代 10% →高齢者の利用が顕著。歌声会の参加者(70代)が多いのも原因の一つ。 住まい:松代町内 13%、長野市内 35%、他地区 26% →県外からのお客様の利用が増加している。 参加のきっかけ:紹介 44%、その他 52% →傾向は変わらず。観光協会他の施設での紹介も増えている。 満足度(5点評価) ○料理の味 5:86%、4:14% ○接客 5:89%、4:11% ○料金 5:89%、4:8% ○今後も来たいか 来たい100%で言うことなし。 </p>	
利用者からの評価・苦情等	<p>(1) 良好とする評価 来館理由及びご意見・ご感想にお気づきの点に記された中から主だったコメントを転載 <ul style="list-style-type: none"> お店の雰囲気もよく、お料理もおいしかったです。 立派な商家でなつかしい杏のおかわを頂きました。 食事(メインも副菜も)おいしくデザートコーヒーも上質でした。良心的な価格もうれしいです。建物もすばらしく、桜やウグイスにも感動しました。 いつも気持ち良く利用しています。スタッフの皆様いつもありがとうございます。 *お客様アンケート分析表を添付します。 </p> <p>(2) 苦情・改善等の要望事項 ①建造物の説明や庭についてツアー?教えていただけたらうれしいかと思いました。 ②ワンデイシェフが月1回なので予約が先になってしまうのでもっと増やしてほしい。 ③沢山の方々が座れるように。 </p> <p>《対応措置》 ①建物や庭の説明は進んで行うようにしていますが、昼食時などで忙しい時間帯に出来ていないのかと思われます。少しタイミングをずらしても、お声掛けするように改善します。 ②人気のワンデイシェフはいつも満員のお客様があり、次回の予約をしていかれるケースが多い現状です。次回の予約は抽選にするとか、当日は予約受付をせずついに先送りして、機会均等になる受付方法等を検討します。 ③奥座敷・次座敷・入側は24人が利用できる施設です。喫茶以外であれば補助椅子等の対応が可能なので、利用状況に合わせて臨機応変に対応します。 </p>		

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和6年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和6年度決算		令和5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	764,000	利用料金	865,800	使用料		使用料		4
	指定管理料	8,795,000	指定管理料	8,795,000	雑(納付金)		雑(納付金)		
支出	委託料		委託料		貸付料		貸付料		4
	販売収入等		販売収入等		その他		その他		
計		9,559,000	計	9,660,800	計	0	計	0	
収入	人件費	6,652,000	人件費	7,265,074	指定管理料	8,795,000	指定管理料	8,681,000	4
	設備管理費	299,000	設備管理費	315,519	委託料		委託料	72,600	
支出	備品購入費		備品購入費		需用費		需用費	149,000	4
	修繕費	200,000	修繕費	51,260	役務費		役務費		
計	光熱水費	1,122,000	光熱水費	1,184,250	使用料・賃借料		使用料・賃借料		4
	事業費	606,000	事業費	606,336	修繕費		修繕費		
計		9,559,000	計	10,035,947	計	8,795,000	計	8,902,600	
自主事業	収入	1,200,000	収入	3,032,958					
	支出	900,000	支出	1,508,258					
	自主事業損益	300,000	自主事業損益	1,524,700					
損益		300,000		1,149,553	差引	-8,795,000		-8,902,600	
人件費比率【人件費(賃金等)／令和6年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								72.4%	
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	☑	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、パートスタッフ10名でシフトを組んで体制確保している。 ・全員が料理・接客に精通しており、喫茶事業もスムーズに実施できている。 ・スタッフ全員が松代在住者。
	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	☑	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	☑	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	☑	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施されたか			
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	☑	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	☑	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	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。		3
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。 修理や備品類も町内の業者で揃えられるものは町内の業者から調達。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域交流事業については未実施の「寺町談義」に代わり学校や町の団体等の展示場所として、今年度は松代現代美術フェスティバルに会場を提供した。 マルシェ事業は運営の人数確保が難しく、未実施となった。 	

【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</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	4	16	
利用者評価	3	6	
事業収支	4	8	
管理運営全般	3	12	
危機管理体制	3	12	
地域連携	3	6	
合計得点		66	

評価理由
<ul style="list-style-type: none"> 自主事業である喫茶メニューの開発や貸館の料金体系変更など、顧客ニーズに臨機応変に対応することで利用者数及び売上の向上に繋がっていることから、「施設の有効活用」を「4」と評価した。 寺町商家の見学と食事を組み込んだイベントや、スタッフの勧誘努力により、自主事業の収入及び貸館利用が増加していることから、「事業収支」を「4」と評価した。 管理運営全般及び地域連携は「3」と評価したが、人員確保に課題が残る状況であり、令和7年度以降の積極的な企画運営を期待する。

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)
	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 施設等に対応できるスタッフがおらず、夜間のイベント開催の要望に応えることが困難である。 利用者からの口コミや観光協会からの紹介等により、利用者数及び収入が増加している。 	<ul style="list-style-type: none"> イベント等での活用希望に柔軟に応えられるような人員計画を検討する。

次年度の目標・取組み等(施設所管課)
<ul style="list-style-type: none"> 事業進捗について指定管理者と定期的な情報共有・意見交換の場を設け、速やかに課題解決できる体制をつくる。 現在貸出しを行っていない店舗スペースの有効な活用を行えるよう検討を進める。 集客イベントや夜間利用の要望が増えてきている状況を踏まえ、指定管理者と協議を行い、施設利用の拡大を図るための方策(主に人員確保)について検討する。 新規/既存それぞれに適した情報発信を促す。

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

- ・利用料金の高さから利用が少なかった質蔵と北之蔵を、1階と2階を分離貸出することで1フロアのみを使用を半額とした。令和5年度から始めた施策で、令和5年度はこの2施設の利用回数が前年度の10倍以上となった。続いて令和6年度も大幅に伸長した。もともと利用は少なかったが、この利用料金で利用者・定期利用者も増えた。
 - ・統括責任者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・課題への早期対応を継続。
 - ・統括責任者と中心となるパートスタッフ5名が、月1回スタッフミーティングを開催し、顧客要望への対応や業務改善策を検討し、できることから速やかに実施するとともに、長期課題についても継続的な取り組みを行っている。
 - ・月次発行の広報紙「信州 寺町商家情報」、寺町商家HPで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通じて利用し易さの向上を図っている。
- 上記の各種取り組みにより、顧客へのサービス向上と顧客対応力の向上に繋がったと評価している。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・複数のパートスタッフで運営している状況の下、お客様に均一良質なサービス提供を目指し、朝夕の統括責任者とスタッフとのショートミーティングで、職業意識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。
 - ・ITスキルのない方でもパートとして従事できるように、報告業務は紙ベースの「日報」1枚として簡略化している。
- 会計・庶務事務担当者(NPO夢空間と兼務)がIT業務を担当するとともに、制度変更やメニュー変更等に伴うシステム変更を行っている。
- ・市への提出物・報告等の納期遅れが発生しないように、これらの業務を現場から切り離し、上記の会計・庶務事務担当が行っている。
 - ・報告納期遅れゼロ、報告精度向上が図れ、経営状況も早期に把握でき、課題へのタイムリーな対応を可能としている。
- 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、と評価している。

③ その他

- ・寺町スタッフによる食事や喫茶のPR、各種サークル・団体への勧誘が大きく功を奏し、利用者拡大に貢献した。
- ・加えて、利用者からの評判やクチコミによるお客様も増えている。さらにアンケートからリピータが増加していることも分かる。
- ・食事や喫茶の利用が大幅に伸長し、売上も年間300万円規模となった。スタッフの皆さんの努力に感謝したい。
- ・令和5年度契約時の予算策定時に貸館利用の予算を見直したこともあるが、貸館利用が予算を上回る成果を出せた。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・寺町商家では食事や喫茶の提供が業務としてあるため、パートスタッフでの体制を維持することは継続的な課題である。
- ・小さなお子様を持つ若い方の参画は時間的に無理がある。またスタッフの高齢化(寺町商家の指定管理は10年を経過した)もあり1日勤務を前提とするパートスタッフの募集も非常に難しくなっている。このため半日シフトの勤務体系を取らざるを得ず、勤務時間の増加(1人1日勤務7時間が、2人×4時間の8時間)に繋がっている。
- ・更に10人以上の食事予約にはスタッフ2名で対応できないこともあり、臨時に追加出勤してもらい対応するケースも増えている。
- ・半日のシフト勤務と喫茶事業の臨時の出勤で勤務時間増となり、給与支払額が前年同様大幅に増加した。
- ・この改善が課題である。

(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

B

① 評価理由

- ・上記の様な懸念はあるものの、継続して夢空間のイベントに寺町商家の見学と食事を組み込んだり、スタッフの勧誘努力も相俟って自主事業(喫茶事業)は過去最高の成果を出すことができた。
- ・同時に寺町商家・喫茶事業に対する認知度も確実に高まっており、貸館利用の増加にも繋がってきた。
- ・指定管理第3期目の予算策定時に市の所管部署と綿密な打合せを行い、精度の高い予算となった。
- ・これに伴い、貸館利用が寺町商家の指定管理を受けて、初めて予算を上回る実績を出すことができた。
- ・上記の給与を除き、ほぼ計画通りに指定事業が遂行できたこと、自主事業が大幅に伸長したことを大きく評価したい。

② 次年度以降の取組み

- ・喫茶利用客と貸館利用に伴う来館客も増えてきた。
- ・この好機を逸することなく貸館利用者・来館者の満足向上につなげ、健全な施設運用を継続する。
- ・自らイベントを開催できるパワーが不足しているのが現状であり、スキルを持った人や団体等との連携を強化し、イベント誘致を推進する。
- ・自主事業の拡大で来訪者増に繋げるため、ランチメニューの拡大や顧客要望への対応を継続して推進する。
- ・指定管理者が主催するまち歩きイベントや視察研修コースへの寺町商家の食事・喫茶の組み込みを継続して拡大・推進する。
- ・町中に昼食処が少ない中、いつでも寺町で喫茶ができる様に、貸館施設の提供方法の見直しや、活用できていない店舗の有効活用を進める。