

令和7年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 69
ID 205501

【施設状況】

グループ名称	榑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	205100	まちづくり課		副					
構成施設	14231	榑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	コミュニティルーム1・2、多目的スペース、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、それを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	・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 ・センターの効用を増加させる自主事業に関する業務									

【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				当該指定管理者の 指定回数	3	回
指定期間		令和4年4月1日		～	令和9年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	平成29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

No. 69

		利用区分等	単位	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7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)		コミュニティルーム1	件(コマ)	521	519	532	507	95%	
		コミュニティルーム2	件(コマ)	615	634	778	666	86%	
		多目的スペース	件(コマ)	619	565	683	711	104%	
		市民交流広場	件(コマ)	360	142	79	182	230%	
		全体利用者数	人	47,351	48,257	48,162	54,607	113%	
		*上記館内施設 専用稼働率	%	54	53	62	58	95%	
		(開館日 1日3コマ枠)							
	(特記事項) ・コミュニティルーム1・2については稼働率が減少してしまった。今後、利用提案に力を入れたい。 ・多目的スペースと市民交流広場の稼働率は大きく増加した。今後も継続して利用してもらえるよう気を配っていく。								
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	・センターの効用を増加させる自主事業に関する業務 ①市民交流広場活用事業(2種31回) ②地域連携事業(10種34回) ③施設を介したコミュニティづくりサポート事業(6種23回、常設1種) ※うち3種②と重複 ④子ども(親子)向け事業(13種31回、常設2種) ※うち3種②と、1種③と重複 ⑤市民活動の促進事業(4種4回、常設1種) ※うち1種②と、1種③と重複 ⑥施設環境の向上事業(15種59回、常設5種) ※うち1種①と、5種④と、1種⑤と重複 計 50種182回、常設9種(重複分を含む)			【追加事業:2種2回】 コミュニティづくりサポート事業(1種1回)/子ども(親子)向け事業(1種1回) 【未実施事業:2種7回】 (理由)参加者が集まらず中止/時季の都合で別の講座に差し替えたため中止				
サービス維持・向上の取組み (広報等)		【継続】 ・リーフレット設置(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回程度更新):自主事業・施設利用者企画の紹介、自主事業開催報告 ・X(旧Twitter)・Instagramへの投稿(週1～2回程度更新):自主事業の告知、自主事業開催報告、その他 ・行政情報誌、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							

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	3
		(2) 調査、会議等の内容 ・調査方法:利用申請者にアンケート配布や、ご意見うけたまわりBOX(館内常設)設置/施設に関する意見・要望を収集 ・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 調査期間:令和7年4月1日(火)~令和8年3月31日(火)	
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(3) 調査、会議等の結果 ・施設利用申請者(団体)アンケート 回答数:1027組 ・ご意見うけたまわりBOX(館内常設)/投書 :4件 ※内容下欄参照 ・利用者満足度調査 ①施設の衛生面:「よい」82.2%「ややよい」2.1%「普通」6.5%「やや悪い」0.2%「悪い」0.0%「無回答」9.0% ②設備・備品に不備はあるか:「あり」0.8%「なし」92.9%「無回答」6.3% ③スタッフの対応:申請時「よい」85.3%「ややよい」2.0%「普通」2.2%「やや悪い」0.2%「悪い」0.0%「無回答」10.2% 利用時「よい」85.6%「ややよい」1.9%「普通」2.0%「やや悪い」0.2%「悪い」0.0%「無回答」10.2%	3
		(1) 良好とする評価 ・問合せの時からとても親切にいただき、今日まで安心して話しを進める事ができました ・プロジェクターの問い合わせにも心よく対応して頂きありがとうございました ・親切な対応でした! ・本日はありがとうございました。プロジェクターの使い方が分からず、サポートいただき助かりました ・丁寧に对应して下さり助かりました。ありがとうございました! ・丁寧に对应頂き安心して利用できました (他多数・いずれも利用者アンケートによる原文のまま)	
利用者評価	利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項 ・施設衛生面に関するご意見(2件) ・設備・備品・サービスの追加要望(6件) ・設備・備品の不具合報告(7件) ・施設建物に関する要望(1件) ・スタッフの対応に関する意見・要望(2件)	3
		《対応措置》 ・施設衛生面について、利用者入れ替え時の点検と清掃は、部屋のみではなく多目的スペースも強化した。 ・設備・備品の追加要望については担当課と話し合い、平等性などを重視しながら適宜対応していた。 また、追加ができないものについては可能な限り代替案を出し対応していた。 ・設備・備品の不具合についてはすぐに点検し、必要があれば修繕や部品交換等を実施。 ・スタッフの対応に関するご意見については、その都度スタッフ間で話し合い改善していた。	

4 事業収支

No. 69

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和7年度)				市の収支				評価		
		年度計画額		収支実績額			令和7年度決算			令和6年度決算(前年度)	
		項目	金額	項目	金額		項目	金額		項目	金額
	指定事業	利用料金	4,100,000	利用料金	2,448,859	歳入	使用料	1,498,557		使用料	1,509,144
		指定管理料	13,035,000	指定管理料	13,035,000		雑(納付金)			雑(納付金)	
		委託料		委託料			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		販売収入等			貸付料			貸付料	
		その他収入		その他収入			その他			その他	
		収入計	17,135,000	収入計	15,483,859	計	1,498,557	計		1,509,144	
		人件費	11,650,000	人件費	11,325,978	歳出	指定管理料	13,035,000		指定管理料	13,035,000
設備管理費		1,930,000	設備管理費	2,018,093	委託料		621,280	委託料	575,960		
備品購入費			備品購入費		需用費		105,014	需用費	103,044		
修繕費		100,000	修繕費	54,725	役務費			役務費			
光熱水費	1,700,000	光熱水費	1,569,338	使用料・賃借料	41,999		使用料・賃借料	39,558			
事業費	130,000	事業費	280,795	修繕費	2,082,300		修繕費				
事務経費	780,000	事務経費	672,388	工事請負費			工事請負費				
本社経費	720,000	本社経費	720,000	備品購入費	58,080		備品購入費				
その他		その他		その他			その他				
負担金		利益配分		負担金	3,871,314		負担金	4,532,181			
支出計	17,010,000	支出計	16,641,317	計	19,814,987	計	18,285,743				
指定事業損益	125,000	指定事業損益	-1,157,458								
利益配分を除く 指定事業損益	125,000	利益配分を除く 指定事業損益	-1,157,458								
収入	646,000	収入	388,348								
支出	423,000	支出	198,991								
自主事業損益	223,000	自主事業損益	189,357								
損益	348,000		-968,101	差引	-18,316,430		-16,776,599				
人件費比率【人件費(賃金等)／令和7年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									68.1%		
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	
管理運営全般	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)			〈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
		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行われたか	☒		
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。

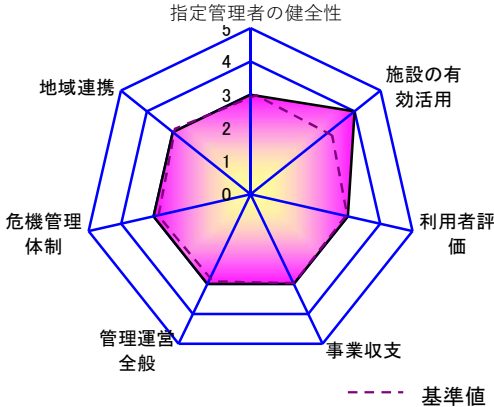
No. 69

危機管理体制	区分	確認内容	チェック欄	評価
	安全対策	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。		評価
	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 （ご意見うけたまわりBOX、利用者満足度調査、メール、SNS、運営会議）		

【総合評価】

施設評価				総合評価	
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	合計得点	
	施設の有効活用	4	16		
	利用者評価	3	6	64	
	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	・施設の利用状況で、全体利用者数が5万人を超えた。特に多目的スペースや広場の利用者が増加したことを評価し、「施設の有効利用」は評価を「4」とした。 ・管理運営においては、キーワード「はぐくむ」を掲げ、多くの世代が交流できるイベント主催の受け入れ及び自主事業においても、親子参加や参加対象を問わないイベントを企画している。 ・施設の稼働(専用使用)率、及び、利用料収入は前年比を下回り、事業収支に影響がでた。 ・地域の関係者との連携に積極的に取り組み、イベント開催を実施した。				
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)		
	・施設の構造から多目的スペースの温度管理が難しいため、改善に向けた対策を行う。	・ロールカーテンの修繕とサーキュレーターの設置を行った。	・ガラス壁に断熱シールやロールカーテンの生地を遮熱効果が見込めるものに交換することを検討したい。		
次年度の目標・ 取組み等 (施設所管課)	・市民交流広場の噴水の修繕を実施し、利用促進を図る。 ・備品等の経年劣化が進んでいるものもあることから、注視しながら早期な対応に努める。				

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】

- ・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。
- ・ご予約の入っていない時間帯に積極的に施設や設備の見学を受け入れ、施設の利用促進に努めた。
- ・ホームページやFacebook・X(旧Twitter)で施設利用者のイベントや企画紹介も行い集客協力に努めた。※希望者のみ
- ・月初の利用申請時に整理券を配布、希望者は共用部等で待機してもらい館外での待ち時間を軽減した。
- ・また、整理券配布は置き配にし、後から並んだ方への配布漏れをなくした。
- ・ホームページ・Facebook・X(旧Twitter)・Instagramで自主事業の予告や報告、その他お知らせ等の情報発信をした。

【利用に関する取組み・新規】

- ・ホームページやSNSでの情報発信をより多くの方々に知っていただくため、QRコードを掲載したカードを作成、来館者に配布した。
- ・利用に際しての注意事項等を分かりやすく伝えるため、新たに「ご利用者様へのお願い」を作成。ホームページに掲載したり、申請書の受付時に窓口で配布したりすることで、利用ルールの周知や伝え忘れを防ぐことに繋げた。

【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を館内に設置し、多様な市民の交流を促進した。
- ・チラシ設置と併せ「なかの本棚」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。
- ・キッズスペースを開館当初の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、ポスターを作り専用の掲示板「おさがり掲示板」へ掲示するなどし、目に留まりやすくした。年間で13件の新規掲示があった。
- ・館内全ての本に分類ごと色分けしたラベルを貼り、読んだ後どの棚に本を戻せば良いのかが一目で分かるようにした。
- ・また、ラベルは定期的に貼り直した。
- ・受付に貸出用のアルコールと布巾を用意し、希望者には随時貸出しをした。また、その旨を貼り紙で周知した。
- ・キッズスペース内の安全を考慮し、ジャングルジムや乗用玩具の対象年齢を判りやすいように掲示した。

【施設環境に関する取組み・新規】

- ・館内本棚に新しく1冊の本を追加した。

② 業務の効率化に対する取組み

【継続】

- ・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。
- ・電話での仮予約受付時に聞き取る内容に差が出ないように、仮予約票を作成し情報共有を効率化した。

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実施し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。

【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。
- ・地元の商店主を講師にした「親子ミニ四駆イベント」「豆本を作ろう」を開催した。
- ・個人で活動している市民を講師に迎え「着付け110番」「書初め教室」「プログラミング体験教室」「いきいき健康体操教室」「日常を彩る小さなお花教室」を開催し、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」を定期開催し、市民活動を促進した。
- ・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、「まちなかりユースマーケット」を共催した。

【新型コロナウイルス感染症対策・継続】

- ・館内出入口とトイレ出入口付近に手指消毒用アルコールを設置し、希望する来館者が手指の消毒ができるようにした。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・稼働率水準の維持と向上
施設全体の稼働率50%を維持し、年間平均稼働率60%以上を目指す。
- ・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
引き続きFacebookの有効活用に加え、X(旧Twitter)やInstagram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。
また、館内外の掲示板やチラシの配置についても、より見やすくなるよう適宜整理や改善をし、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積極的に連携を深めたい。

(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

B

① 評価理由

- ・施設全体の稼働率50%の達成。(市民交流広場を除く施設の年間平均稼働率58.3%)
- ・コミュニティルームの稼働率が40%を下回る月をなくす目標の一部達成。
(コミュニティルーム2のみ、すべての月で50%以上を達成。年間平均稼働率61.6% コミュニティルーム1は未達成)
- ・市民交流広場の年間稼働率を、前年比100%以上にする目標の達成。(前年比230.4%)
- ・地元商店と連携した自主事業の開催実現。
事例:親子ミニ四駆イベント(東京堂模型店)/豆本を作ろう(百々活版)
- ・個人で活動している市民を講師に迎えた自主事業の開催実現。
事例:プログラミング体験教室/書初め教室/ハンドメイドワークショップDay/いきいき健康体操教室/日常を彩る小さなお花教室
- ・NPO法人と共催で自主事業の開催実現。
事例:まちなかりユースマーケット(NPO法人ながのこどもの城)

② 次年度以降の取組み

- ・令和7年度事業実績や、現場で得た利用者要望を適切に評価・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。
- ・施設全体の稼働率50%を維持し、引き続き年間稼働率60%以上を目指す。
- ・コミュニティルームは月間稼働率40%を下回る月がないように、積極的に利用提案等を行っていく。
- ・市民交流広場の年間稼働率を維持し、前年比100%以上を目指す。
- ・「はぐくむ」を重点キーワードに設定し、次世代の地域コミュニティの担い手を育成するため、子どもや学生、その保護者の事業への参加を積極的に促し、多様な教育機会を提供することにより、地域コミュニティ「再生」の一助となることを目指す。
- ・地域コミュニティ関係者間との連携を深め、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。