

【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	14231	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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
		コミュニティルーム1	人	7,924	5,473	5,390	2,492	46%	
		コミュニティルーム2	人	9,525	6,730	6,746	2,142	32%	
		多目的スペース	人	49,303	58,540	57,184	37,523	66%	
		市民交流広場	件	431	629	374	478	128%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
<p>(特記事項) 【令和2年度】 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による影響で4月16日から5月15日まで休館、5月16日から31日までは事前予約者へのみ限定しての開館とし、その後も年間を通して座席数・多目的スペース滞在時間に制限を設けたため、利用者数・稼働率共に前年より大きく減少した。 ・市民交流広場は、噴水工事があった影響で令和元年度の利用件数が少なかったことにより、前年比128%となった。</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"> <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> </ul>							
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>①市民交流広場活用事業(4種52回)</li> <li>②地域連携事業(9種15回)</li> <li>③施設を介したコミュニティづくりサポート事業(3種7回)※うち2種②と重複</li> <li>④子ども(親子)向け事業(5種9回)※うち2種②と重複</li> <li>⑤市民活動の促進事業(6種7回)※うち2種①、1種②、1種④と重複</li> <li>⑥施設環境の向上事業(3種24回)※うち1種⑤と重複</li> </ul> 計30種 114回 (重複分含む)			【未実施事業:11種32回】 (理由)休館のため中止/新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による影響のため中止/講師と協議の結果、開催時期を次年度に変更				
サービス維持・向上の取組み(広報等)		<p>【継続】 ・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):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</p> <p>【新規】 ・Instagramへの投稿</p>							

3

3 利用者評価

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	4
		(2) 調査、会議等の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見承りBOX(館内常設)/施設に対する意見・要望を調査</li> <li>・利用者満足度調査</li> <li>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</li> <li>調査方法:施設利用申請者(団体)へ配布 回答数:842組</li> <li>調査期間:令和2年4月1日(水)~令和2年4月15日(水)、令和2年5月16日(土)~令和3年3月31日(水)329日間</li> </ul>	
	(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご意見承りBOX(館内常設)/投書8件 ※内容下欄参照</li> <li>・利用者満足度調査</li> <li>①施設の衛生面:「よい」83.3%「ややよい」1.3%「普通」3.4%「やや悪い」0.1%「悪い」0.1%「無回答」11.8%</li> <li>②設備・備品に不備はあるか:「あり」0.5%「なし」86.2%「無回答」13.3%</li> <li>③スタッフの対応:                              申請時「よい」81.6%「ややよい」2.1%「普通」4.0%「やや悪い」0.0%「悪い」0.0%「無回答」12.2%                              利用時「よい」79.2%「ややよい」2.3%「普通」4.0%「やや悪い」0.0%「悪い」0.0%「無回答」14.5%</li> </ul>		
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請をメールにてご対応頂きありがとうございます。</li> <li>・いつも親切にご対応頂きありがとうございます。</li> <li>・丁寧にして頂いてありがとうございました。</li> <li>・雨の日でも適切なご対応に感謝します。</li> <li>・とても気持ちよくすごせました。とても静かでした。</li> <li>・お客様から来場しやすいとお声を多数いただきました。ありがとうございました。(利用者アンケート等による原文のまま)</li> </ul>	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品・設備・サービスの追加要望(5件)</li> <li>・備品・設備の不具合報告(1件)</li> <li>・利用者のマナーに関する要望(1件)</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策への要望(3件)</li> <li>・スタッフの対応に関する要望(1件)</li> <li>・その他(5件)</li> </ul>	
		《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> <li>・設備の不具合についてはすぐに点検し、修理や部品の交換を適切に行った。</li> <li>・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。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策については、その都度丁寧に説明をし、改めてご理解とご協力を求めた。</li> <li>・その他、ご意見として承った。</li> </ul>	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価		
	収入	年度計画額		収支実績額		歳入	令和2年度決算			令和元年度決算(前年度)	
		項目	金額	項目	金額		項目	金額		項目	金額
		利用料金	2,450,000	利用料金	1,462,709	使用料		使用料			
	指定管理料	12,731,480	指定管理料	13,479,480	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	560,000	その他収入	309,201	その他	950,548	その他	1,002,956			
	計	15,741,480	計	15,251,390	計	950,548	計	1,002,956			
	支出	人件費	10,824,000	人件費	11,344,894	指定管理料	13,479,480	指定管理料	12,615,740	3	
		設備管理費	1,680,000	設備管理費	1,565,416	委託料	432,960	委託料	429,024		
		備品購入費	240,000	備品購入費		需用費	102,451	需用費	98,417		
		修繕費	80,000	修繕費	22,000	役務費		役務費			
		光熱水費	1,200,000	光熱水費	1,025,388	使用料・賃借料	46,671	使用料・賃借料	58,113		
		事業費	360,000	事業費	214,247	修繕費		修繕費			
		事務経費	563,000	事務経費	558,024	工事請負費		工事請負費	19,767,000		
		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		その他		その他		その他			
		負担金				負担金	2,734,934	負担金	2,776,235		
	計	15,667,000	計	15,449,969	計	16,796,496	計	35,744,529			
	自主事業	収入	398,000	収入	124,190						
		支出	196,000	支出	52,727						
		自主事業損益	202,000	自主事業損益	71,463						
	損益		276,480		-127,116	差引	-15,845,948		-34,741,573		
	人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								73.4%		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	2
	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2名市内雇用 ・清掃員(業務委託:(有)佐々木商会)		
	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"/>	
	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"/>	
	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"/>	
	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"/>	
	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。

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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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		<input checked="" type="checkbox"/>
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	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
	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
	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)	【未実施】 ③地域連携自主事業 一部未実施 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による影響	

【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 <b>60</b>	
施設の有効活用	3	12		
利用者評価	4	8		
事業収支	3	6		
管理運営全般	2	8		
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>・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による影響から、施設の利用者数及び稼働率が減少し、中止となった自主事業もあったが、感染症対策を講じた施設運営と自主事業の開催により、施設の役割を果たせたことから「施設の有効活用」は「3」とした。</li> <li>・施設の美化、キッズスペースの充実、SNSを通じた情報発信等、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>・貸館の利用手続きについて、利用者からの市に対する要望の報告が遅れた。利用手続きの改善を速やかに講じたが、利用者に迷惑をかけた事案があったことから「管理運営全般」は「2」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等、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>
------	--

	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)
取組み・改善案等(施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍における施設稼働率の向上。</li> <li>・管理運営に係る経費の節減。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・SNSを通じた情報発信により、感染症拡大防止対策を講じながら施設稼働率の向上に努めている。</li> <li>・退職者が出たことによる人員確保として、派遣社員を採用したため人件費が増加しているが、それ以外の管理運営に係る経費は節減された。</li> </ul>	

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設稼働率の向上。</li> <li>・新しい生活様式を取り入れた感染症の予防対策。</li> <li>・幅広い層が参加できる自主事業の開催。</li> <li>・地域と連携した事業の開催。</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】

- ・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
- ・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。
- ・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。

【利用に関する取組み・新規】

- ・新たに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。

【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。

【施設環境に関する取組み・新規】

- ・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。
- ・「おさがりぼっくす」の利用者が増加したため、利用ルールを以前より大きく掲示し、より見やすく分かりやすく改善した。

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、確実に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。

【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。
- ・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」を開催した。
- ・長野県信濃美術館と共催で「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。

【新型コロナウイルス感染症拡大防止対策】

- ・事前予約をして利用する方には、受付で消毒用アルコールと布巾を貸し出した。
- ・館内出入口に指消毒用アルコールを設置し、来館者に手指の消毒と、マスクの着用をお願いした。
- ・多目的スペースの座席数と利用時間を制限し、ソーシャルディスタンスの確保に努めた。
- ・全館の換気と、座席や備品の消毒を定期的に行った。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策による影響で館全体の稼働率が下がったため、感染症対策に力を入れ稼働率が向上するよう努める。
- ・コミュニティルームの使い方を提案、稼働率が40%を下回る月が無いようにしたい。
- ・引き続きFacebookの有効活用に加え、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。
- ・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

D

① 評価理由

- ・施設の稼働率60%維持と、コミュニティルーム稼働率50%以上の目標については未達成だった。  
(市民交流広場を除く施設の稼働率36.4%、コミュニティルーム1.2稼働率32.1%)
- ・地元商店と連携した自主事業の開催は、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため内容を変更し一部実現した。  
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)

② 次年度以降の取組み

- ・令和2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。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を適切に行い、利用者に安心して利用してもらえる環境を作る。
- ・昨年度から継続して「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、その担い手を育てることで、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。