

【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	・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)				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	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
		奥座敷・次座敷・入側	貸出件数	527	399	378	413	109%	3
		北之蔵	貸出件数	4	31	20	3	15%	
		質蔵	貸出件数	85	24	39	5	13%	
		学問所	貸出件数	225	283	141	471	334%	
		台所	利用回数	260	229	310	212	68%	
		入館者数	人	8,870	7,845	7,458	2,618	35%	
								#DIV/0!	
(特記事項) 学問所の利用状況が増加した理由としては、新型コロナウイルス感染症の流行により、テレワークオフィスとしての利用が増加したことが挙げられる。									
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	・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							
	自主事業	・ワンディ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			○未実施事業 ・地域交流事業 ・マルシェ事業 ○未実施の理由 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のため未実施。 ・地元団体による地域交流事業も、本年度は要望が無かった。				
サービス維持・向上の取組み (広報等)		開催予定のイベント、貸館・ワンディシェフの予定表を施設ホームページで公開しているほか、高齢者などに向けた紙媒体の広報物を作成し、町内の公共施設などに配置するなど、ターゲット層を考慮した取り組みによって、利用者増加につなげている。							

3 利用者評価

利用者評価		区分	内容	評価
利用者要望把握		(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	・対象者：喫茶利用者 81名(ワンディシェフ 36名、一般喫茶 45名) ・内容：ワンディシェフでは、味・価格・サービス等についてアンケートを実施。 一般喫茶では、ランチ・喫茶の満足度を5段階で評価するアンケートを実施。	
(3) 調査、会議等の結果	①ワンディシェフ喫茶アンケート [76%が60歳以上] ・料理評価：美味しい 96% ・価格評価：問題ない 52% 十分満足 48% ・接客評価：良くできている 89% ・また来館したいか：来たい 100% ②一般喫茶アンケート(5段階評価) [73%が60歳以上] ・料理評価：4.46点 ・価格評価：4.74点 ・接客評価：4.74点 ・また来館したいか：来たい 94%			
利用者からの評価・要望・苦情等		(1) 良好とする評価	【ワンディシェフアンケートより】 ・とても美味しくいただきました。和のメニューもとっても良いですね。スタッフの接客料理とても美味しくいただきました。春らしい料理で美味しかったです。気持ちのこもった料理おいしかったです など。 【一般喫茶アンケートより】 ・落ち着いた佇まいが好き。建物の素敵さと食事が最高。建物がすばらしい・職員が優しく気が利く。落ち着ける。ゆっくりできる。気楽に来られるから。雰囲気良くて気に入ってます。建物を見ながらまたお茶したい など。	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	特になし。	
		《対応措置》	ワンディシェフでは新型コロナウイルス感染症対策として人数制限をすると、貸館料金との兼ね合いで採算がとれないということから、人気のシェフが実施を控えたケースがあった。利用料金については指定管理者と協議の上、柔軟な価格設定となるよう検討を進める。	

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
	年度計画額		収支実績額		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	
	収入	利用料金	1,409,434	利用料金	556,625	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		委託料		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		販売収入等		貸付料	0	貸付料	0	
	その他収入		その他収入		その他	0	その他	0	
	計	9,688,434	計	8,835,625	計	0	計	0	
支出	人件費	6,932,177	人件費	6,441,156	指定管理料	8,279,000	指定管理料	8,279,000	
	設備管理費	368,570	設備管理費	669,090	委託料	290,400	委託料	287,760	
	備品購入費	120,000	備品購入費	104,242	需用費	0	需用費	0	
	修繕費	300,000	修繕費	93,830	役務費	0	役務費	0	
	光熱水費	1,250,687	光熱水費	885,957	使用料・賃借料	0	使用料・賃借料	0	
	事業費	332,000	事業費	208,846	修繕費	0	修繕費	0	
	事務経費	196,000	事務経費	261,208	歳出 工事請負費	287,100	工事請負費	490,000	
	本社経費		本社経費		備品購入費	0	備品購入費	0	
	その他	189,000	その他	46,530	その他	0	その他	0	
	計	9,688,434	計	8,710,859	計	8,856,500	計	9,056,760	
自主事業	収入	1,200,000	収入	951,771					
	支出	900,000	支出	669,827					
	自主事業損益	300,000	自主事業損益	281,944					
損益		300,000		406,710	差引	-8,856,500		-9,056,760	
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)								73.9%	
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)			・専任職員が確保できず、パート職員11名と本社職員2名とでシフトを組んでいる(いずれも市内)。 ・庶務、給与、会計事務を本社職員が兼務で担当することで事務処理の効率化・円滑化を図っている。
	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	

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. 96

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		
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>	3			
<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"> 使用する食材を松代町内から調達。 市内事業者を優先して物品を購入。 地域の催しや他施設のパンフレットを配置し、町内イベントのPRに努める。 </td> <td> <p><追加></p> <ul style="list-style-type: none"> 松代観光協会等が実施した「松代ご当地グルメ」企画で、町内の事業者と連携し「寺町御膳」を開発・提供。 <p><未実施></p> <ul style="list-style-type: none"> 近隣住民との交流事業である「寺町談義」は新型コロナウイルス感染症拡大防止のためすべて休会とした。 </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"> 使用する食材を松代町内から調達。 市内事業者を優先して物品を購入。 地域の催しや他施設のパンフレットを配置し、町内イベントのPRに努める。
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"> 使用する食材を松代町内から調達。 市内事業者を優先して物品を購入。 地域の催しや他施設のパンフレットを配置し、町内イベントのPRに努める。 	<p><追加></p> <ul style="list-style-type: none"> 松代観光協会等が実施した「松代ご当地グルメ」企画で、町内の事業者と連携し「寺町御膳」を開発・提供。 <p><未実施></p> <ul style="list-style-type: none"> 近隣住民との交流事業である「寺町談義」は新型コロナウイルス感染症拡大防止のためすべて休会とした。 			

【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	3	12	
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	3	6	
合計得点		62	

評価理由	<p>【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良く、リピーターが増えていること、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>		
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"> 大型イベント等利用者の増加が見込まれる事業の実施 積極的な情報発信による施設知名度の向上 	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から集客イベントの実施が困難な状況となった。 SNSなど若年層に向けた情報発信が不足している。 	<ul style="list-style-type: none"> 今後の新型コロナウイルス感染症の流行状況を注視し、適切な時期に適切なイベントを開催していく。 SNSの活用やホームページの充実など若年層に向けた積極的な情報発信・広報活動を行っていく。
次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<p>引き続き新型コロナウイルス感染症の流行状況を注視しながら、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。</p>		

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毎月1回のスタッフミーティングを開催し、業務改善策を検討している。
- ・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構築し、サービスの向上につながった。
- ・広報紙「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。
- ・寺町商家のHPで同様に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行っている。

上記の各種取組みにより、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る。

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。
- ・パートのExcel作業をなくすため、新たに日報処理を設け、ITスキルのない方でも従事できる様、NPO本部要員へ業務をシフトした。
- ・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。報告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る。

③ その他

- ・上述のとおり専任スタッフの確保が困難な中、なんとかパートスタッフでの体制を維持している。パートスタッフを募集する際、ワープロやEXCELスキルを求めると採用が難しくなることは以前からの課題であった。これを解消するため、パートスタッフにこれらのITスキルを要求しないように、日時報告作業・データ処理のシステム化を進めるとともに、NPOの本部要員がこれを担当する体制を確立した。
- ・ワンデイシェフの実施縮小による利用者・来客の減少を補うため、寺町商家の特別ランチをメニュー化して月1回実施している。お客様の寺町ランチに対する評価は上々でリピーターも増え、事業に大きく貢献している。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・専任のスタッフを探しているが、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が困難な状況。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が困難な状況は昨年までと同様。
- ・ホームページはNPOの本部要員が定期的に更新しているが、FBやe-Mailへのタイムリーな対応に支障を来しているのが現状。技術的・スキルといった要因以外に、頻繁にこれらをチェックする体制が必要なことが原因といえる。
- ・もともと古い建物であり、降雨での床下浸水や雨漏り、壁の崩落・ひび割れなど、急ぎの修理が必要なものが少なからず発生している。高額の費用がかかる案件は、長野市の担当課と相談して進めている。
- ・池の護岸石積みが崩れるなど、庭園についても経年劣化による破損がみられる。

(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

C

① 評価理由

- ・イベント誘致は一昨年の「四季の市」の継続はじめ徐々に進んでいいるが、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る。
- ・貸館利用促進のための利用料金の柔軟性については、担当課と協議を行い、実施している。

コロナウイルスの影響による休館やイベント減少で来館者が少ない状況下でも、検温・消毒・連絡先確認を地道に行っており、問題なく施設運営とお客様対応ができていると評価している。

② 次年度以降の取組み

- 令和3年度もコロナウイルス次第という事態が続く中、イベント誘致による施設の利用拡大も難しい状況にあるが、以下を推進し、利用者・来館者の増加につなげ、健全な施設運用を目指す。
- ・少人数のイベント中心に誘致・・・松代焼体験や組紐体験など、参加費が高額でビジネスとして成り立つイベント。
- ・来訪者を増やすために自らできる自主事業の拡大・・・具体的には昨年からはじめた月1回の寺町ランチの充実に取り組む。
- ・運営母体のNPO夢空間との連携した、まち歩きイベントや視察研修のコースへの寺町商家の食事・喫茶の組み込みを更に進めることにより、来客数の増加を図る。
- ・パートスタッフの採用の容易化・定着促進のため、さらなるシステム化を進め、現場作業の軽減を図る。