

【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"> <li>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）</li> <li>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）</li> </ul>										

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	協定、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定、計画の一部が予定どおり実施されない</li> <li>管理運営の一部において、市の指導が必要</li> </ul>
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"> <li>協定、計画が全て実施されない</li> <li>管理運営の全てにおいて、市の指導が必要</li> <li>市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない</li> </ul>

【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	1 回	
指定期間	平成27年4月1日	～	平成30年3月31日	3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)					

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	H24	H25	H26	H27	対前年比	評価	
	奥座敷・次座敷・入側	貸出件数					598	#DIV/0!	5
	北之蔵	貸出件数					87	#DIV/0!	
	質蔵	貸出件数					13	#DIV/0!	
	学問所	貸出件数					41	#DIV/0!	
	台所	利用回数					295	#DIV/0!	
	入館者数	人					15,827	#DIV/0!	
								#DIV/0!	
(特記事項) 入館者数について、当初見込み8500人の約2倍近い人数を集客できた。この人数は周囲の文化財施設である、県宝「前島家住宅」の約2.5倍、重要文化財「旧横田家住宅」の1.5倍である。また、これらの施設についても、前年に比べ1割から2割ほど訪問者が増え、新たな人の流れが生まれていることから、大いに評価したい。 稼働率については、質蔵・北之蔵・学問所の稼働率がワンディシェフ利用時にメインとして使われる奥座敷等に比べ低いことから、28年度以降はこれらを活用した、付加価値の高い事業を提案・展開し、稼働率を上げていく必要がある。									
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							
	自主事業	◆ワンディシェフ等サポート事業 ◆喫茶事業 ◆フリーマーケット事業 ◆地域交流事業 ◆情報発信事業		【追加事業】 ◆ホンダナプロジェクト ◆真田家に関する展示 ◆柳沢京子さん きり絵展・きり絵教室 ◆委託販売の開始 【未実施事業】 ワンコイン講座  ・貸館業務、ワンディシェフ、視察受け入れなど、通常業務の繁忙や代替事業の実施により、未実施事業が発生した。					
サービス維持・向上の取組み(広報等)	開催イベントのPRをHP・Facebookで発信。従来の文化財施設利用者とは違った層へのアピールを徹底した。 貸館・ワンディシェフの予定表をチラシで配布し、後半からは町内の公共施設などにも置いてもらい、利用者増加につなげている。								

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	
利用者評価	(2) 調査、会議等の内容	喫茶利用者にアンケートを配付し、記入してもらった。 喫茶利用者数：3489名うち回答者数240名(6.9%) その他ワンディシェフでもアンケートを実施(味・価格・サービス・意見) ワンディシェフ利用者数：910名 うち回答者 850名(93.4%)		
	(3) 調査、会議等の結果	喫茶アンケート また来館したいか…来たい(97%)、興味ない(3%) 味やボリュームはどうか…満足できた(75%)、ちょっと微妙(23%)、満足いかない(2%) ワンディシェフ 料理は「おいしい」が98% 接客は「良い」が93%、「まずまず」が7% 金額相当の料理だったか、に対しては「問題ない」が69%、「十分満足」が31% 今後も来たいか、に対しては99%以上の人が「来たい」という結果であった。 利用者層は8割以上が女性で、40歳台～60歳台が中心で8割を占めていた。		
利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	・雰囲気良く、静かで贅沢な時間が味わえる空間でまた来たくなる。 ・公民館でやっていない小さなセミナーが定期的であり、講師側も安く借りられ、受講料もリーズナブルな金額で良い。(スパイス講座、温熱セラピーなど) ・松代地区は武家屋敷が多い中で珍しい商家を見るだけでなく、お茶ができることが嬉しい。 ・若い人たちが中心となっており、今までにない新しい感じがあり、今後も期待したい。		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	【苦情】 ・貸館利用者の荷物の搬入・搬出時に渋滞が発生したことへの近隣からの苦情/夜間の音に対する注意/松くい虫消毒に関する連絡の不行届き/貸館利用者、見学者が近隣に無断駐車した/スタッフがホールにいない等の苦情が発生した。 【要望】 ・専用駐車場を確保してほしい。 ・多様な使い方に対応できるようにしてほしい。(貸館ない日はコワーキングスペースになっている、図書館の分室など)		
	<<対応措置>>	・近隣住民とは日々のあいさつ、声かけなどにより良い関係を築き始めており、要望等についても積極的に協議するなど、良好な関係にある。また、催しの事前告知やイベント情報も各家庭に配るようにしている。最近は散歩をしに庭に遊びに来てくれることが増えてきた。 ・近隣で借りることのできる駐車場がなく、イベント開催時等は駐車場の確保が難しい。寺町商家が松代地区のまち歩きの手前という面もあるので、ご理解いただくようお願いはしているものの、地区全体の課題として今後検討が必要。		

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成27年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成27年度決算		平成26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	1,308,100	利用料金	880,650	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	8,400,000	指定管理料	8,400,000		雑（納付金）		雑（納付金）	
支出	委託料		委託料		歳出	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			その他		その他	
	その他収入		その他収入						
	計	9,708,100	計	9,280,650		計	0	計	0
人件費	人件費	6,281,648	人件費	5,550,752	指定管理料	指定管理料	8,400,000	指定管理料	
	設備管理費	291,000	設備管理費	118,748		委託料	285,120	委託料	
備品購入費	備品購入費	270,800	備品購入費	702,199	需用費	需用費		需用費	
	修繕費	100,000	修繕費	551,664		役務費		役務費	
光熱水費	光熱水費	1,627,980	光熱水費	1,067,150	使用料・賃借料	使用料・賃借料		使用料・賃借料	
	事業費	811,672	事業費	722,855		修繕費		修繕費	
事務経費	事務経費	220,000	事務経費	512,527	工事請負費	工事請負費	93,960	工事請負費	
	本社経費		本社経費			備品購入費		備品購入費	
その他	その他	105,000	その他	190,080	その他	その他		その他	
	計	9,708,100	計	9,415,975		計	8,779,080	計	0
自主事業	収入	788,000	収入	1,294,630					
	支出	788,000	支出	1,128,041					
自主事業損益	0	自主事業損益	166,589						
損益	0		31,264	差引		-8,779,080		0	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成27年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									59.0%
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） 常時2名（施設責任者1名、パート8名 雇用） 8割以上が松代町内の人。子供が小さくて外に働きに行きにくい主婦を中心に採用している。		
	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"/>	2
	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"/>	2
	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 type="checkbox"/>	2
	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 type="checkbox"/>	2
	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 type="checkbox"/>	2

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"/>	1	
	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 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。また、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。		4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 寺町商家で使用する食材について、主に松代町内からの調達を中心としている。</li> <li>◆ 情報発信事業として、地域の催しや施設のパンフレットを用意し、町内のPRに努めた。</li> <li>◆ 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利用がなされた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 定期清掃を松代町内のNPO団体に依頼した。</li> <li>◆ 団体客の受け入れ時は地元に出しの依頼や、ワンディシェフのチームに依頼し対応してきた。</li> <li>◆ 松代地区内からの雇用を積極的に行っている。</li> </ul>	

【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	5	20		
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	1	4		
地域連携	4	8		

評価理由

施設の有効活用について、当初の見込みを大幅に上回る入館者数や、周囲の施設への波及効果、冬の閑散期においても一定数の入館があるなど、従来の文化財施設とは違った活用を行うことで、新たな流れを生み出していることから、大いに評価したい。

事業内容について、施設利用者の評判もよく、肝であるワンディシェフについても参加団体数や利用者が増えるとともに、定着が図られていることから十分評価できる。

事務管理面について、導入初年度ということもあり若干の混乱等が見られた。事務処理の遅れが目立ったため、28年度以降の徹底を求めた。管理体制の見直し等が行われたため、改善が図られることを期待している。

事業収支について、予算と決算の乖離が大きいが、新規導入施設ということもあり初期投資的な消耗品の購入や、施設の利便性向上のための工夫を指定管理者が率先して行ったことから、概ね評価したい。

危機管理体制について、指定管理者が加入すべき保険について一部未加入が判明したため、評価を1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)
	H27年度からの新規導入施設		

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)

- ・事務管理の面で事務処理の遅れや指揮系統の混乱等があったため、事務管理の徹底を求める。
- ・実施事業について、長野市観光の拠点となるような企画、利活用を引き続き活発に行うようお願いする。
- ・週末に目玉となるようなイベントを催してもらえるよう求める。(観光拠点化の推進)
- ・ホームページのコンテンツの充実を求める。(ワンディシェフ紹介や企画紹介等)
- ・施設の周知、広報活動の強化・連携をはかる。

## 指定管理者自己評価

B

## (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

- ◆ 八十二銀行 松代支店より接客・マナーのDVDを借り、スタッフ全員で見て、日頃の接客に活用している。
- ◆ アンケートの要望・意見を謙虚に受け取り、どうすればよいかを皆で話し合い、実行に移した。
- ◆ 様々な施設を利用する際、相手の接客を見て考えるように各自に問いかけ、一人ひとりが考え実行した。
- ◆ 多くの人に関心を持ってもらえるようにイベント終了後にfacebookで掲載し、常に情報を出せるようにしてきた。

## ② 業務の効率化に対する取組み

- ◆ 限られたスペースの台所内に20名分の食事を作って用意することも、下げてきた食器を置くスペースがないため、「返却口」のラックを廊下に用意し、利用者も実施者も自分のペースで片付けられるようにした。
- ◆ 当初のHPが見づらい、利用しにくいという声が多かったため、市内企業に協力いただきfacebookやインスタグラムと連動したHPを再度作成。今までチラシ・HP・facebookとそれぞれに作成しており手間がかかっていたことが短縮され、スピーディに更新されるようになった。

## ③ その他

- ◆ 予想以上の多くの人々が利用し、訪れ、楽しんでくれた。
- ◆ 若手が中心となり、各自の持ち前の特技を生かし、協力し合って運営ができた。
- ◆ これまで趣味だったことがセミナーとして開催することができ、自信やコミュニティが生まれ、さらなる新しい動きを生むお手伝い（きっかけを作ること）ができた。

## (2) 指定管理者業務実施上の課題

- ◆ 予想以上の多角経営化が必要な事業で、きちんとした体制、運営母体、サポート体制ができていないとより発展した事業にさせていくのはとても難しいと日々感じた。  
(責任者が管理業務、提出物作成作業などに追われてしまう)
- ◆ 担当する部署・担当者により民間的な考え方が異なり、「できない」で終わってしまうことがあった。  
もっと民間に寄り添って考えてもらえないと、活用が非常に難しくせっかく新しい取り組みの文化財施設というものが周りとなんも特色がないものになってしまう可能性がある。もっと柔軟に検討できるようになってほしい。

## (3) 次年度以降の取組み

- ◆ 長野市文化芸術振興財団の「クラシックCafé」から本格的な音楽イベントが始まる。近隣との騒音問題はどの地域にもあることだが、納得する大きさなどを検討していき、今後の音楽イベントに活かしていく。
- ◆ 館内の見どころMAPの作成。見学者対応に追われてしまい貸館受付にも支障が出るがあるので、館内の見どころをA4またはB5サイズで作成し、多くの方に施設を知ってもらえるようにする。
- ◆ 真田丸に関する展示が県外の観光客などに喜ばれるため、設置を検討。
- ◆ 広告・宣伝を強化し、来場者の増加と新規利用者の獲得、文化財施設の新しい活用方法として発信していく。

## 【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る