

【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、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)	・協定、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、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	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)			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	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
	奥座敷・次座敷・入側	貸出件数			598	546	91%	
	北之蔵	貸出件数			87	20	23%	
	質蔵	貸出件数			13	55	423%	
	学問所	貸出件数			41	92	224%	
	台所	利用回数			295	258	87%	
	入館者数	人			15,827	13,179	83%	
							#DIV/0!	
(特記事項) オープニングセレモニーや、昨年人気だった大型イベントが日程調整の面で開催できなかった分の減がそのまま反映されたと考えられる。ワンデイシェフは定着し人気・利用者評価も上々であり、稼働率に貢献している。29年度は稼働率の低い箇所を利用した、付加価値の高い事業を展開し、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	<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 教育委員会が必要と認める業務 		【追加事業】 ・質蔵、北之蔵のピクチャーレール増設 ・エアコンカバーの設置				
	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 フリーマーケット事業 委託販売事業 地域交流事業 情報発信事業 		【追加事業】 ・ワンコインランチの実施 ・「松代箱膳の会」と連携した箱膳の実施 ・Tomoya Artsと連携した喫茶事業拡大				
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やFaceBookで発信するとともに、貸館・ワンデイシェフの予定表をチラシにして町内の公共施設などにも置いていただき認知度向上と利用者増加を図っている。ワンデイシェフ利用者の年齢層を考慮するとHPやスマホメインでなく紙媒体を中心としたPRのしかた等、さらなる工夫をする余地がある。							

4

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	
利用者からの評価・苦情等	(2) 調査、会議等の内容	・ワンデイシェフの利用者へのアンケートを中心に評価・意見等をいただいた。 ワンデイシェフ利用者数：1348名、回答数 583名(44.2%) ＊リピーターが多く、2回目以降の利用時に回答頂けないケースも散見されます。		
	(3) 調査、会議等の結果	【ワンデイシェフのアンケート結果】 ・料理は「おいしい」が91%、「まあまあおいしい」が9% ・接客は「良い」が86%、「まずまず」が14% ・金額相当の料理だったか、に対しては「問題ない」が68%、「十分満足」が32% ・今後も来たいか、に対しては98%以上の方が「来たい」という結果であった。 ・利用者層は81%が女性、年齢層では40歳台～60歳台が中心で71%、50歳台でみると67%であった。		
	(1) 良好とする評価	・静かな場所でゆったりした時間が過ごせて良かった。是非またきたいという答えが多くある。 ・パン作り教室、スパイス講座、料理教室、温熱セラピー、金継ぎなど小さなセミナーが定期的であり、講師側も安く施設を借りられ、受講料もリーズナブルな金額で良いとの評価。 ・まち中に喫茶店が少ない中、このような施設の中でゆっくりと喫茶できたのは最高でしたという声。 ・料理についてはどのシェフの料理も期待以上の良い評価を受けている。		
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項	【苦情】 ・貸館利用者の荷物の搬入・搬出時に近隣の方たちの通行の邪魔になったことへの苦情があった。 ・音の出るイベントに対する苦情が間接的に伝わってきた。(直接苦情を言われてはいない) 【要望】 ・専用駐車場を確保してほしい。(これは当初からの課題) ・多様な使い方に対応できるようにしてほしい。(共通スペースでのWi-Fi利用など) ・柔軟な利用料金(質蔵の1フロアだけ利用、長期利用の割引きなど)		
	《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、いち住民として良い関係が保たれている。 ・音の出る催しや人出が多そうなイベントについては統括主任(NPO夢空間:三田事務局長)やイベント主催者などとともに事前に近隣のお宅にご挨拶する等し、ご理解いただくように努めている。 ・駐車場についての要望が多く対応に苦慮していたが、松代支所の駐車場が工事期間使用できないこともあり、29年度から近くに8台分の駐車場を確保する予定。(1年間の予定でしばらく様子を見て今後について検討したい)		

4

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価		
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27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	1,113,300	利用料金	818,435	歳入	使用料	0	使用料	0		
	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	0	委託料	0		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	0	販売収入等	0		その他	0	その他	0		
	その他収入	0	その他収入	0							
	計	9,392,300	計	9,097,435		計	0	計	0		
	支出	人件費	5,426,524	人件費		5,294,929	歳出	指定管理料	8,279,000	指定管理料	8,400,000
		設備管理費	433,740	設備管理費		496,876		委託料	285,120	委託料	285,120
		備品購入費	180,000	備品購入費		97,678		需用費	0	需用費	0
		修繕費	180,000	修繕費		936,500		役務費	0	役務費	0
光熱水費		1,451,036	光熱水費	1,177,832	使用料・賃借料	0		使用料・賃借料	0		
事業費		606,000	事業費	281,149	修繕費	0		修繕費	0		
事務経費		296,000	事務経費	113,349	工事請負費	0		工事請負費	93,960		
本社経費		819,000	本社経費	819,000	備品購入費	0		備品購入費	0		
その他		0	その他	0	その他	0		その他	0		
計		9,392,300	計	9,217,313	計	8,564,120		計	8,779,080		
自主事業	収入	1,000,000	収入	1,063,446							
	支出	700,000	支出	769,292							
	自主事業損益	300,000	自主事業損益	294,154							
損益		300,000		174,276	差引	-8,564,120		-8,779,080			
人件費比率【人件費（賃金等）／平成28年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									57.4%		
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。

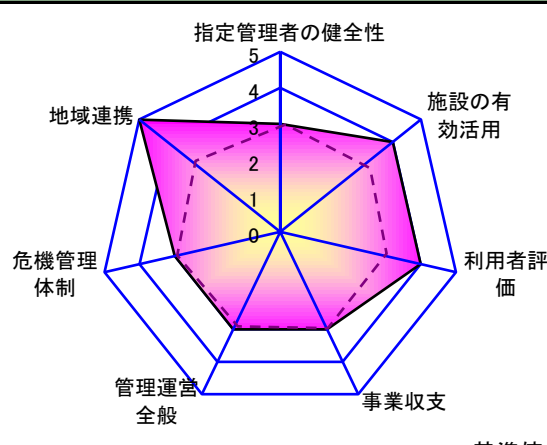
区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	配置実績 (うち市内雇用職員数)		
	・常時2名（主任1名、パート8名 雇用、統括主任は非常駐でNPO夢空間と兼務） ・庶務・給与・会計事務ををNPO夢空間の職員が兼務で担当（事務処理の円滑化） ・8割以上が松代在住。子供が小さく外に働きに行きにくい主婦を中心に採用している。 ・年度途中で介護のため主任が外れ、パートのみの体制になったためNPO夢空間が支援		
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	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		

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	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	<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	<input checked="" type="checkbox"/>	

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>	5
<p>協定内容・指定管理者提案</p>	
<p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期清掃を松代町内のNPO団体に依頼した。 団体客の受け入れ時は地元に出出しの依頼や、ワンディシェフのチームに依頼し対応してきた。 松代地区内からの雇用を積極に行っている。 松代小学校「松代城絵画展」、松代中学校「松代観光スポット展」の展示場所として質蔵を地域交流の場とし無償提供した。 	

【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	4	16	
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	5	10	
合計得点			

評価理由

施設の有効活用について、入館者数は昨年度を下回ったものの、日程の問題で開催できなかったイベント1回分とオープニングセレモニーの入場者数を差し引けば、オープン初年度と同等の入場者があり、評価できる。質蔵や学問所を利用したイベントも増えたが、今後更なる利活用が必要。また積極的な施設の保全、改良を行っている点は大いに評価したい。

事業内容については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も安定し、厨房等の利用率も高いことから、定着が図られていることは明らかで、十分評価できる。

事務管理面について、積極的な体制の見直しを図り、初年度のような事務処理の遅れがなくなり、正確性も格段に上昇した。

事業収支について指定事業だけ見ると赤字であるが、前述したとおり、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が大きな要因であることや、自主事業を合算すれば黒字であることを踏まえ、概ね評価したい。

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"> 事務管理の徹底を求める イベント実施 (観光拠点化の推進) ホームページの充実 施設の周知、広報活動の強化 	<ul style="list-style-type: none"> 事務管理体制を刷新し、正確な管理運営がなされている。 ホームページの改修等を行い、SNSとの連動が可能となった。 広告や周辺施設への案内板配置などを実施。 	<ul style="list-style-type: none"> イベントの実施という点で、より積極的な運営が必要と判断される。 指定管理者だけで事業を行うのではなく、外部の団体や人材と連携してイベントを実施するよう促していく。(人材の紹介等)

<p>次年度の目標・取組み等 (施設所管課)</p>	<p>初年度に実施し、昨年度日程の関係で実施できなかった大型イベントや、それに匹敵するようなイベントを実施するよう促していく。</p> <p>一般の人がイベントを実施しやすいような体制を構築するよう促していく。</p> <p>初年度の入場者数を超えることを目標に事業運営するよう求める。</p>
----------------------------	---

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

- ・ 庶務／会計事務を現場から分離し、NPO夢空間の職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とった。
- ・ アンケートの指摘や顧客の要望に謙虚に耳を傾け、スタッフ皆で話し合い、改善策を実行に移した。
- ・ イベント終了後にfacebookで掲載し、常に情報提供を行っている。
- ・ 広報誌「信州 寺町商家情報」を毎月発行し、イベントの案内やワンデイシェフの予約情報などを提供している。

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

- ・ 複数のスタッフが日々交代で運営している状況の下、朝の鍵受け渡し時に統括主任が当日の担当スタッフとショートミーティングを行い、職業意識の向上のための啓発を行っている。
- ・ 「連絡ノート」を備け、統括主任への報告と同時にスタッフ全員との情報共有をはかり、引継ぎ漏れ防止や事故防止を進めている。
- ・ 「売掛と買掛」処理の定型化・ルーチン化を図り、支払い・回収を会計担当者と連携することにより効率化と精度向上を図っている。
- ・ 市への提出物・報告等の納期遅れが発生していたことに対し、庶務・会計事務を現場から切り離し、NPO本部で対応した。これにより納期確保や精度向上が図れたとともに経営状況が早期に把握でき、諸課題へのタイムリーな対応が可能となった。

③ その他

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・ スタッフ全員が若く、子供の学校行事や土日祝日の勤務に無理がある等、安定した体制での勤務シフト・運用が課題となっている。
→子育ての終わった高年者をターゲットにパートスタッフの充実で体制強化を推進中。
- ・ 自主イベントの企画やイベント誘致の力が弱くイベント開催・施設利用率の向上が喫緊の課題である。
→この人材の専任での確保は難しいので、非専任・イベント毎対応・出来高報酬など多面的な手段で人材確保を模索中。
- ・ 貸館利用促進のために、利用料金の柔軟性が必須である。
→質蔵の1階と2階を分離して、スペース的にも金額的にも利用しやすくする等の柔軟性がほしい。
(市の条例で定められており、指定管理者の権限外で採配不可)
- ・ ワンデイのシェフの方からキッチンの増強要望が上がっているが、難しいところも多い。
→短時間で温めるためのレンジの増設や高出力の機器への入れ換え程度の対応はできるが、電気容量やスペースの制約もあるため市の所管部門に相談して進めたい。

(3) 次年度以降の取組み

- ・ イベント企画・誘致による施設の利用拡大を図る事が最大の課題であり、スタッフを強化してと強力に推進する。
- ・ 建物は歴史的文化財で趣はあるが、家財道具や装飾品などには見るものがないという指摘を頂いている。
施設の魅力を向上させるためにこの点でも改善に取り組む。
- ・ 運営母体のNPO夢空間との連携を強化し、まち歩きイベントや視察研修のコースに組み入れる等で来客数の増加・知名度向上・サービスの拡充に取り組む。
- ・ 広告・宣伝を強化し、来場者の増加と新規利用者の拡大、文化財施設の新しい活用方法を発信する。

【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