

【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	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)					

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	H27	H28	H29	H30	対前年比	評価
	コミュニティルーム1	人	5,965	6,560	7,924	5,473	69%	
	コミュニティルーム2	人	10,104	11,561	9,525	6,730	71%	
	多目的スペース	人	43,698	58,648	49,303	58,540	119%	
	市民交流広場	件	14	124	431	629	146%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
<small>(特記事項)</small> ・コミュニティルーム1、2は利用者数は前年比減だが、稼働率は前年比増であった。【参考】コミュニティルーム1：610件（前年比102.0%）コミュニティルーム2：709件（前年比100.5%） ・多目的スペース、市民交流広場は前年度に続き、利用者数・稼働率ともに前年比増を達成できた。【参考】多目的スペース：911件（前年比189.2%）市民交流広場：前年比146.0%								
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						
	自主事業	①市民交流広場活用事業（8種42回） ②地域連携事業（12種62回） ③施設を介したコミュニティづくりサポート事業（2種25回）※うち1種②と重複 ④子ども（親子）向け事業（3種4回）※うち1種②と重複 ⑤市民活動の促進事業（9種58回）※うち6種①1種②と重複 ⑥施設環境の向上事業（4種27回）※うち1種⑤と重複 計28種 159回		【追加事業：1種6回】 子ども（親子）向け事業（1種6回）  【未実施事業：7種69回】 （理由）講師と協議の結果、日程や材料の都合が合わなかった/近隣で同様の企画が新たに催されたため複数回実施の事業は実施回数を減らした				
サービス維持・向上の取組み（広報等）	<small>【継続】</small> ・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）：施設紹介、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 <small>【新規】</small> ・Twitterへの投稿							

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  (2) 調査、会議等の内容 ・ご意見承りBOX（館内常設）/施設に対する意見・要望を調査 ・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 調査方法：施設利用申請者（団体）へ配布 回答数：1101組 調査期間：平成30年4月1日（日）～平成31年3月31日（日）359日間  (3) 調査、会議等の結果 ・ご意見承りBOX（館内常設）/投書29件 ※内容下欄参照 ・利用者満足度調査 ①施設の衛生面：「よい」86.0%「ややよい」3.3%「普通」1.6%「やや悪い」0.2%「悪い」0.0%「無回答」10.6% ②設備・備品に不備はあるか：「あり」2.6%「なし」84.7%「無回答」12.7% ③スタッフの対応： 申請時「よい」83.1%「ややよい」1.4%「普通」2.5%「やや悪い」0.1%「悪い」0.2%「無回答」12.7% 利用時「よい」82.9%「ややよい」1.2%「普通」2.4%「やや悪い」0.2%「悪い」0.0%「無回答」13.4%	
利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価 ・綺麗な施設で使いやすい。子どもが安全に行動できる場所でありがたいです。 ・スタッフの方に予約時よりも親切にご対応いただきました。 ・いつもとてもいい対応していただきましてありがとうございます。 ・清潔なスペースで気持ちよく利用させていただきました。特にトイレが綺麗でした。 ・初めて使用しましたが、親切に教えていただきました。 ・急でしたが、対応していただき助かりました。  (2) 苦情・改善等の要望事項 ・備品・設備・サービスの追加要望（19件） ・備品・設備の不具合報告（3件） ・利用者のマナーに関する要望（12件） ・スタッフの対応に関する要望（3件） ・その他（9件）  ≪対応措置≫ ・月初の利用申請受付時に、天候の悪い日は早めに館内に入れてほしいとの要望をいただいたため、3月より整理券を配布し希望者は共用部で待機していただくよう変更した。 ・利用者から、他の利用者へのマナー改善要望が複数寄せられたため、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。 ・その他、ご意見として承った。		

4

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成30年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成30年度決算		平成29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	3,240,000	利用料金	3,088,639	歳入	使用料		使用料	
	指定管理料	12,500,000	指定管理料	12,500,000		雑（納付金）		雑（納付金）	
	委託料	0	委託料	0		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	0	販売収入等	0	貸付料		貸付料		
	その他収入	0	その他収入	0	その他	1,038,806	その他	823,401	
	計	15,740,000	計	15,588,639	計	1,038,806	計	823,401	
支出	人件費	10,170,000	人件費	10,529,818	歳出	指定管理料	12,500,000	指定管理料	12,500,000
	設備管理費	1,610,000	設備管理費	1,640,290		委託料	425,088	委託料	425,088
	備品購入費	350,000	備品購入費	0		需用費	96,666	需用費	92,752
	修繕費	80,000	修繕費	9,000		役務費		役務費	
	光熱水費	1,150,000	光熱水費	1,125,614		使用料・賃借料	56,878	使用料・賃借料	54,861
	事業費	570,000	事業費	322,066		修繕費		修繕費	
	事務経費	890,000	事務経費	543,058		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		備品購入費	
	その他	100,000	その他	1,396		その他		その他	
		計	15,640,000	計		14,891,242	負担金	3,119,966	負担金
自主事業	収入	892,296	収入	496,260					
	支出	572,412	支出	261,225					
	自主事業損益	319,884	自主事業損益	235,035					
損益		419,884		932,432	差引	-15,159,792		-15,037,951	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成30年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）									70.7%
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)		
	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実行されたか	<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	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保護の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 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)		

【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 3</p> <p>施設の有効活用 4</p> <p>利用者評価 4</p> <p>事業収支 3</p> <p>管理運営全般 3</p> <p>危機管理体制 3</p> <p>地域連携 4</p> <p>合計得点 68</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	4	8	

評価理由

・全ての貸室等において、稼働率が前年比越えするとともに、多目的スペースが前年比稼働率189.2%、市民交流広場が前年比稼働率146.0%となるなど、施設の稼働率が向上したことから、「施設の有効活用」は「4」とした。  
 ・施設の美化、キッズスペースの充実、SNSを通じた情報発信など、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。  
 ・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など、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。

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)
・施設稼働率の維持・向上 市民交流広場を除き、安定的に60%以上の稼働率を目指す。	SNSを通じた情報発信、利用者要望に対する改善を実施した結果、市民交流広場を除いた施設の稼働率60%を達成した。	

次年度の目標・取組み等  
(施設所管課)

・施設稼働率の維持・向上  
コミュニティルームの稼働率50%以上の稼働率を目指す。

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】

- ・電話による利用申請を可能にし、利用者の事前来訪負担を軽減した。
- ・メールアドレスを公開し、施設閉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
- ・レジ機で会計処理をし、お待たせする時間を軽減した。

【利用に関する取組み・新規】

- ・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。
- ・ホームページやFacebookに加え、Twitterでの情報発信を開始した。

【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の館内設置、テーブルゲームの無料貸出しなどを行い、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や子供用プレイボールを設置。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。

【施設環境に関する取組み・新規】

- ・「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。

② 業務の効率化に対する取組み

【継続】

- ・レジ機で日々の売上げ管理を迅速かつ確実にいった。
- ・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。

③ その他

【継続】

- ・施設の入入り口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。

【新規】

- ・芝の養生のため、部分的に看板を立てて保護した。
  - ・利用者増に伴いキッズスペースの劣化したマットを交換した。
- 【地域や他施設・団体との連携・継続】
- ・権堂町と連携し「秋葉神社地口川柳」の投句募集を行った。
  - ・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。
  - ・近隣在住のご高齢者の方々にボランティアでご協力いただき「お正月遊び」を実施。世代間交流を促進した。
  - ・権堂商店街協同組合理事会と連携し「七夕飾り」「権堂キッズフェスティバル」を実施した。
  - ・周辺の商店主を講師にした「フラワーアレンジメント教室」「タイ料理講座」「アコーディオンブック講座」「ミニ四駆走行会」「木工ワークショップ」を開催した。
  - ・長野市民芸術館と連携し「長野アートメントフリンジ企画」に参加した。
  - ・長野県信濃美術館と共催で年間定期講座「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。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

・稼働率水準の維持

前年同様、全ての月で稼働率60%を維持する。

・コミュニティルーム稼働率の向上

多目的スペースに比べ、コミュニティルームの稼働率が低いいため、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

利用者のほとんどがSNSを利用している点から、Facebookをより有効活用できるよう更新頻度を見直す。また、SNSを利用していない世代の来館者へは、掲示等を工夫し、よりイベントの周知ができるようにする。

・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連携を深めたい。

(3) 総合評価

評価基準（計画＝事業計画）

- 【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

- ・昨年度課題としていた、市民交流広場を除いた施設の稼働率60%を達成。（69.1%）
- ・夜間自主事業（タイ料理講座）の実施と、それに伴う利用者世代の拡大。
- ・地元商店と連携した自主事業の開催実現。  
 事例：フラワーリースレッスン（FloristCocobolo）/本格タイ料理講座（パマンチェリー）/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）/木工ワークショップ（萬屋材木店）
- ・昨年度と比較し未実施事業を大幅に減少させることができた。今後は未実施事業がなくなるよう努めたい。

② 次年度以降の取組み

- ・平成30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。
- ・昨年度に引き続き「つながる」をテーマに、計画、準備段階から地域との関わりをより深め、地域コミュニケーションや団体間のつながり・交流が生まれるきっかけを創出することを目指す。