

## 指定管理者制度導入施設の第三者評価結果【対象年度：平成30年度】

### 1 評価対象施設

施設名	長野県佐久創造館	所管部・課	県民文化部 文化政策課
指定管理者	株式会社フードサービスシワ	指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日

### 2 評価者(敬称略,五十音順)

評価者名	役職等	備考
篠崎 友宏	公認会計士	専門家
東城 洋	佐久市教育委員会社会教育部文化振興課長	地元市町村関係者
並木 功	佐久市立近代美術館長	利用者代表
西 一夫	信州大学教育学部教授	指定管理者選定委員会外部委員
山田 啓顕	弁護士	専門家

### 3 評価の実施状況

年月日	場所	内容
令和元年11月14日 13:30～16:00	長野県佐久創造館 (佐久市猿久保55番地)	平成30年度の管理運営状況及び県のモニタリング状況について

### 4 評価結果

※項目は施設の状況等に応じ加除修正してください。

項目	指摘・意見等	左記への対応方針
施設の目的に沿った管理運営	<ul style="list-style-type: none"> <li>●施設の目的に沿った運営がなされているものとする。</li> <li>●基本協定書、業務仕様書及び年度計画書に基づいた管理運営が実施されていたと認められる。</li> <li>●文化事業は施設の目的に沿った管理運営が確実に実施され、地域との連携により幅広い市民による事業が実現されている。</li> <li>●施設状況を適切に把握し、地域の要望を踏まえながら管理運営がなされていると判断できる。地域に寄り添った運営は大いに評価したい。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●今後も基本協定書、業務仕様書に基づいた管理運営を実施していくとともに、地域に寄り添った運営を行ってまいります。(指定管理者)</li> </ul>
平等な利用の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>●特別なものやイレギュラーなものに対する対応も平等性に配慮して柔軟になされており、間違いのないものとする。</li> <li>●平等な利用の確保が図られていたと認められる。特に、利用の予約に関しては、先着順とならざるを得ないところ、指定管理者が調整役とならずに、利用希望が重なる当事者間での話し合いを重視する方法は、市を含めた他の施設においても参考になると考える。</li> <li>●仮予約を受ける中で発生した重複予約などの調整を積極的に図り、利用者にとって円滑な利用の確保の努力がみられる。</li> <li>●平等な利用規則を設けて適宜話し合いの場を設けるなど、状況に応じた対応がなされている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●今後も利用者間の話し合いを重視し、利用者の利便性と平等な利用の確保に配慮した取組に努めてまいります。(指定管理者)</li> </ul>
利用者サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>●時間帯におけるルール上の縛りを実際のニーズに合わせて柔軟に対応していると思われるが、そもそもの時間ルールが利用者サービス向上の取組を阻害していると思われるので、運用レベルに任せるだけでなく、料金や時間をどう運用していくかの指針を県側が示しておくべきではないか。</li> <li>●利用者サービスの向上の観点からは利用者が使いやすいように空調機器や座椅子など、利用者が望んでいるニーズは既に明確と思われるので、それに対応できるよう予算において配慮されるべきではないか。</li> <li>●利用者の立場に立ったサービス向上の取組が認められる。特に、指定管理者による利用料金の弾力的な適用は、市を含めた他の施設においても参考になると考える。欲を申し上げると、施設備品(パネル等)の収納場所には改善が必要ではないか。</li> <li>●利用者からの要望による休館日の変更、時間外開館など柔軟な対応がされている。</li> <li>●館手製の踏み台の準備により、大規模なコンサートのきめ細かな演出実現は評価できる。</li> <li>●利用環境として、収納庫不足のため、通路に備品の一時保管、高齢者正座用イスの準備、全館完全冷暖房など環境改善は早急に取り組む課題である。</li> <li>●時間外開館にも柔軟に対応している点は、利用者ファーストの運営と言える。和室の活用方法や大部屋の利用(特に2F)は課題が残るものの、利用者視点での利用方法を模索している。</li> <li>●利用者の高齢化に伴い、施設のバリアフリー化も喫緊の課題ではないか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●条例・規則の範囲内において利用時間帯及び料金の設定を定めていますが、利用者のニーズ等を把握し、柔軟な対応ができるよう県と指定管理者において検討を進めてまいります。(指定管理者、県)</li> <li>●施設備品の収納場所については、利用者の安全等に十分配慮し、改善に努めてまいります。(指定管理者)</li> <li>●高齢者用備品の整備や洋式トイレ化、全館冷暖房設備導入、バリアフリー化などの環境改善については県と指定管理者で協議をしながら、対応できるところから改善してまいります。(指定管理者、県)</li> </ul>

(様式3)

自主事業	<ul style="list-style-type: none"><li>●非常に多彩な事業が積極的に立案、実行されているものと考え、十分に自主事業として評価できるものとする。</li><li>●地元と連携した事業や子供たちを対象とした企画などの自主事業が実施されていたと認められる。特に、自主事業の企画と実施については、企画運営責任者のほか3名の非常勤指導員がおり、特色ある複数の事業が実施されている。</li><li>●創造のための講座は、東信地域の文化活動の中心的存在になりつつある。企画主催事業は、佐久地域の年間恒例事業化して市民に深く受け入れられつつあり、幅広い年齢層の参加があり、バラエティに富んだものとなってきた。</li><li>●継続的な自主事業とあわせて、新たな利用者への発信としての新規事業の立ち上げなど、積極的に事業運営にあたっている。</li><li>●インターネットでの予約受付などIT化を進めている点は評価できる。</li><li>●自主事業などの実施の様子は、現状のブログだけではなく、SNS(Twitter、Facebook、Instagram)の活用を検討しても良いのではないかと考える。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●今後も東信地域の文化芸術活動の拠点として、特色を活かした事業を行ってまいります。(指定管理者)</li><li>●SNSの活用については、今後、県の文化芸術情報発信サイト等を活用しながら、情報発信に努めてまいります。(指定管理者、県)</li></ul>
職員・管理体制	<ul style="list-style-type: none"><li>●適切な体制が構築され運営されているものとする。ただし、実際には少人数の現場レベルでの柔軟な機転と対応に負っているところがあると思われ、属人的な側面が強いと思われるので、体制とは言っても、そのリスクやもろさについては認識しておくべきと思われる。</li><li>●業務仕様書、年度計画書に基づく職員配置が行われている。</li><li>●利用者サービス向上の取組と職員の管理には裏腹のところがあり、利用者の時間外開館要望への柔軟な対応は、職員の過重労働へつながる恐れもあることから、ガイドラインや基準を設けて運用するなど望ましいと考える。</li><li>●職員は適正に配置され、専門分野の役割が発揮されている。</li><li>●利用者ファーストの立場で運営がなされている分、職員の勤務態勢の維持が課題ではないかと考える。利用者へのサービスは職員の健全な勤務状況あつてのこと。</li><li>●働き方改革が推奨される今日なので、利用者のニーズに即した活動の充実も大切ではあるが、同時に、職員の勤務環境の満足度を高める各種労働法令、規則の遵守についても、振り返りの機会を持てると良い。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●自主事業の充実や利用者サービスへの対応について、限られた職員数により対応しており、勤務体制など厳しい部分もありますが、勤務ローテーションの弾力的な運用を図りながら対応してまいります。(指定管理者)</li></ul>
収支状況	<ul style="list-style-type: none"><li>●収支のバランスについては特に問題なく運営されているものとする。</li><li>●収支のバランスの取れた館運営ができていると認められる。しかし、繰出金・本社経費の出し入れによることも考えられ、今後さらなる収入の増加に資する取組(事業)の実施も課題と考える。</li><li>●適正に館運営が行われている。</li><li>●厳しい財政状況でありながらも、収支を整えている努力が伺える。</li><li>●自主事業の収支のバランスの取り方について、大変なご苦労があると感じた。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●今後も収支のバランスを図りながら、安定的かつ効率的な管理運営に努めてまいります。(指定管理者)</li></ul>
総合評価	<ul style="list-style-type: none"><li>●全体として適正な管理運営が行われているものとする。20代30代の利用者の少なさが課題というが、この点はいつの時代も仕方ないところであると思われるところ、人口減少の最中にあつては学生やシニアへの働きかけを行い、一定の成果がみられる点において、選択と集中が適切に図られているものとする。</li><li>●概ね業務仕様書等に沿った内容で、適正に管理運営がなされていると認められる。特に、自主事業の実施などにおいて、意欲ある積極的な取組が認められる。</li><li>●仕様書等の内容どおり成果があり、適正な管理運営が行われている。</li><li>●地域に寄り添った指定管理者ゆえに、できるきめ細やかな運営が施設の老朽化をカバーしている。</li><li>●地域と共にある施設という印象がある。厳しい財政状況は今後も続くと思われる。そうした中でも現在のサービスを維持できるよう体制を整えて臨んでほしい。</li><li>●施設の老朽化がみられる中、自主努力で環境を改善し、利用者数、満足度を高めようとする運営姿勢は大変素晴らしいものとする。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>●施設の老朽化・利用者の少子高齢化に対応した管理運営を今後も努力し、健全な管理運営を果たしてまいります。(指定管理者)</li><li>●今後も仕様書等で定められた管理運営業務が適正に実施されるよう、指定管理者と連携して取組を進めてまいります。(県)</li></ul>