

# 令和4年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

## 【施設概要】

施設名称	上田道と川の駅交流センター					
指定管理者名	上田道と川の駅おとぎの里	料金制導入区分	利用料金			
指定管理期間	平成30年4月1日 ~ 令和5年3月31日 (5年間)					
施設所管課	都市建設部		交通政策課			
設置目的	地方自治法第244条の2第1項の規定により、道と川の駅に訪れる人々との交流を促進し、地域の活性化を図るとともに、災害時における市民の安全確保に資するため					
指定管理者が行う業務内容	都市公園条例第21条及び上田道と川の駅交流センター条例第2条の3に規定する業務					
管理業務の状況	作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況	
	施設、設備等の維持管理業務	建物等安全管理業務	建物等清掃業務	所定の回数	毎日	指定管理者が実施
		建物等清掃業務	日常点検及び定期点検	//	毎日	指定管理者が実施
		日常点検及び定期点検	消防設備点検業務	//	毎日	指定管理者が実施
		消防設備点検業務	設備等保守業務	法定回数以上	年2回	専門業者に委託
		設備等保守業務	外構管理業務	年1回以上	随時	専門業者に委託
		外構管理業務	施設・設備修繕業務	所定の回数	毎日	指定管理者が実施
		施設・設備修繕業務	施設運営業務	随時	随時	専門業者に委託
		施設運営業務	利用許可等に関する業務	随時	随時	指定管理者が実施
		利用許可等に関する業務	利用料金に関する業務	随時	随時	指定管理者が実施
		利用料金に関する業務	利用に係る相談等に関する業務	随時	随時	随時説明に努めている
		利用に係る相談等に関する業務	利用料収入等の管理業務	随時	随時	指定管理者が実施
		利用料収入等の管理業務	地域活性化に関する業務	随時	随時	地元と一体的に事業を実施
		地域活性化に関する業務	サービスの向上を図るための業務	随時	随時	随時努めている
サービスの向上を図るための業務	広告宣伝に関する業務	随時	随時	ネットや印刷物制作等		
広告宣伝に関する業務	役職等(職務内容)			計画	実績	
職員の配置状況	常勤職員(交流センター業務)			3人	2人	
	非常勤職員(一般事務・経理、書類作成等)			2人	1人	
	非常勤職員(営繕・庶務)			1人	2人	
施設の利用状況	利用区分等	設定目標値	R4年度実績	達成率	R3年度実績	前年度比
	会議室(交流館)	300人	7人	2.3%	578人	1.2%
	その他道の駅	2000人	1,847人	92.4%	2210人	83.6%
	グラウンド	2000人	3,670人	183.5%	2898人	126.6%
	その他川の駅	400人	2,747人	686.8%	584人	470.4%
	開館日数	365日	延べ利用者数(R4)	8,271人	一日あたり利用者数	23人
	(施設所管課による評価) 指定管理者の創意工夫や努力により、前年度よりも大幅な利用者数の増加となった。また、仕様書以上に施設の清掃、点検、ゴミ拾い、除草作業等を行うことで、来訪者に気持ちよく利用していただくよう努めている。					
自主事業の状況	事業・イベント名(内容)			開催日時	参加者数	
	岩鼻のはなまつり(コロナ禍のため縮小開催)			R4.4.9~5.8	-	
	水無月市2022(コロナ禍のため縮小開催)			R4.6.11~26	-	
	カブトムシ育て隊(コロナ禍のため中止)			-	-	
	河川調査会(コロナ禍のため中止)			-	-	
	鮎のつかみ取り			R4.8.6	-	
	おとぎの里花市・里の花火大会(コロナ禍のため縮小開催)			R4.8.12	-	
	安全・安心イベント2022			R4.9.10	-	
	信州上田楽市楽座 交流マルシェ			R4.10.29~30	-	
	秋穫祭2022(コロナ禍のため縮小開催)			R4.11.3	-	
	もちつき会			R4.12.10	-	
(施設所管課による評価) コロナ禍を考慮し中止の判断を余儀なくするイベントがある中、指定管理者の創意工夫や努力により、令和3年度以上にイベントを実施。上田 道と川の駅の来訪者数増加となった。						

【収入・支出の状況】

(金額単位:円)※ 消費税額含む

		項目	令和2年度 決算額	令和3年度 決算額	令和4年度 予算額	令和4年度 決算額	備考
指定管理者	指定管理業務	収入					
		指定管理料	7,701,000	7,701,000	7,711,000	7,711,000	
		施設使用料	4,270	7,950	30,000	0	
		記念キップ販売	153,740	118,260	194,000	168,300	
		活動協力金	1,785,957	1,970,151	2,050,000	1,612,761	
		公衆電話	3,610	2,970	11,000	5,240	
		雑収(預金金利等)	4	915	0	42,845	
		その他	10,305	140,673	0	20,475	
		計	9,658,886	9,941,919	9,996,000	9,560,621	
		支出					
	人件費	4,846,516	4,788,452	5,024,200	4,636,144		
	交通費	43,700	60,000	113,000	66,210		
	消耗品費	233,090	414,872	178,400	178,303		
	修繕費	186,560	175,995	115,000	109,026		
	図書印刷費	20,000	22,000	15,000	0		
	通信費	127,526	197,255	120,000	107,527		
	教育・情報費	0	0	10,000	0		
	水道光熱費	1,924,498	2,066,875	2,190,000	2,314,932		
	燃料費	9,130	12,940	10,000	41,397		
	賃貸料	10,000	10,000	20,000	20,000		
委託料	1,429,350	1,328,350	1,370,000	1,228,800			
保険料	527,264	573,264	517,200	498,584			
租税公課	77,400	112,900	73,200	95,600			
手数料	153,852	109,016	160,000	185,848			
負担金	70,000	70,000	80,000	78,250			
計	9,658,886	9,941,919	9,996,000	9,560,621			
差引	0	0	0	0			
自主事業	収入						
	自己資金	1,361,437	1,613,274	1,280,000	1,326,153		
	道路協力団体・河川協力団体事業	424,520	497,550	770,000	307,083		
	計	1,785,957	2,110,824	2,050,000	1,633,236		
	支出						
	人件費	1,026,516	808,452	1,204,200	666,144		
事務費	696,020	1,037,467	845,800	798,477			
計	1,722,536	1,845,919	2,050,000	1,464,621			
差引	63,421	264,905	0	168,615			
市	歳入						
	財産貸付収入	548,900	548,900	548,900	548,900	自販機設置料	
	財産貸付収入	618,289	618,532	617,155	617,155	飲食物販施設使用料	
	雑入	116,206	103,239	103,590	103,590	自販機光熱水道費	
	太陽光発電売電量	19,148	19,764	17,698	17,698		
	計	1,302,543	1,290,435	1,287,343	1,287,343		
	歳出						
管理運営委託料	7,701,000	7,701,000	7,711,000	7,711,000	指定管理料		
計	7,701,000	7,701,000	7,711,000	7,711,000			
差引	△ 6,398,457	△ 6,410,565	△ 6,423,657	△ 6,423,657			
総合計		△ 6,335,036	△ 6,145,660	△ 6,423,657	△ 6,255,042		

【施設所管課による評価】(全施設共通評価項目)

評価項目		判断基準	評価
施設管理	施設の運営・清掃の状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
		条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	◎
		事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	◎
	光熱水費・環境への配慮の状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
		省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
	設備・備品の保守・管理状況	消防設備は法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
		事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	◎
		備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
事務手続きの状況	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○	
	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○	
財務状況	収入の状況 (※無料施設は評価対象外)	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。	/
		収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。	
		料金の徴収や減免等の手続きが適切に行われているか。	○
	支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
		経理事務・帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。
管理費用の執行状況は適正か。	○		
安全対策・危機管理	個人情報の保護・施設管理上の秘密の保持等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
		施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
	利用者の安全対策・緊急時の対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行われているか。	◎
		危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	◎
利用者サービス	利用者サービス向上の取組	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか。	◎
		対応する職員によって提供するサービスに差が生じないよう、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	◎
	施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、接客マナーや施設利用に係るサービスは適切であるか。	◎
		特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
従業員の労働条件	労働条件の明示、帳簿類の整備等	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
		法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
		就業規則が適正に整備されているか。	/
		36協定が適正に締結されているか。	
	労働条件の内容	労働時間の管理は適正か。	○
		賃金の管理は適正か。	○
		年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
	各種保険・安全衛生	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
安全衛生の管理体制は適正か。		○	
個別事項			

(施設所管課の評価)※「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

## 【指定管理者による自己評価】(セルフモニタリング)

### (1)令和4年度(令和4年4月1日～令和5年3月31日)の取り組みに対する評価

#### ①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・毎日のゴミ拾い、室内外の清掃、定期的な除草作業をし、来訪者に気持ちよく利用して頂くよう努めています。
- ・来訪者に施設や活動の紹介、周辺観光地や道順の案内、地域の伝説や歴史等の紹介を職員及び会員が行うと共に、印刷物や掲示物を配布し案内をしています。
- ・旬の野菜や果物、加工品等の紹介をSNS等で発信しています。
- ・千曲公園展望台付近に令和元年度に設置した防災・気象観測装置「千曲川ライブカメラ」を活用し、気象、河川、道路状況を把握し、情報発信によって安全安心な地域づくりに貢献しています。
- ・上田道と川の駅のシンボル「岩鼻」を来訪者へ紹介し、伝説等の説明を交え興味を誘起しています。
- ・地元自治会や地域団体と連携し、指定管理業務の範囲内外や周辺地域の環境整備、地域の魅力アップを推進しています。
- ・利用者への迷惑行為となる施設入場者の警戒(パトロール)の実施、該当者への注意、注意看板や文書の設置・掲示を国土交通省とも連携し実施しています。青パト団体としてパトロールを強化すると共に、警察によるパトロールの強化を依頼しています。必要に応じて警察へ通報し、迷惑行為者への対応をし、安全安心な地域づくりに努めています。警察と連絡調整し、安全運転の啓蒙としてチャレンジ号体験を年数回実施しています。

#### ②経費節減に対する取り組み

- ・地元自治会、地域団体、福祉施設と連携した公園管理作業を実施しており、持続可能な維持活動として経費の削減になっています。また、乗用草刈機やグラウンド整備用トラクターを用いることにより、作業効率を上げています。
- ・情報伝達方法として、封書、はがき、ファックスを可能な限り削減し、メールによる情報の受発信を推進しています。
- ・効果的効率的な広報活動として、ホームページやSNS等による積極的な情報発信や各種情報の提供をしています。
- ・日々の施設点検時に、清掃や公共施設駐車場利用適正化の普及啓発活動を実施しています。
- ・常勤職員や会計事務担当職員が、来訪者への案内(観光案内、忘れ物対応等)や施設管理業務(ドクターヘリ対応、トイレ緊急通報等)を同程度に行える体制とし、人員を効果的・効率的に配置することにより人件費を節減しています。

#### ③その他

- ・長期構想を策定し、公益事業と収益事業の同時展開をしています。
- ・国道交通省指定の「河川協力団体」「道路協力団体」の活動をしています。
- ・上田市地域交流アドバイザーに委嘱されています。
- ・近隣小学校、他市町村関係者、商工団体、大学生、教員等の見学・視察・研修の受け入れをしています。
- ・行政(国、県、市町村、警察等)、大学、企業、地域団体(自治会含む)との連携を推進しています。
- ・静岡、新潟、群馬、福島等の地域団体等との交流や、上田市姉妹都市との交流事業に協力をしています。上田市と共に、静岡(清水区)、上越、沼津等との出展交流をしました。
- ・おとぎの里役員会議を毎月実施し、情報共有をしています。役員は、地元自治会役員、大学教授、農家、企業などの地域の皆さんで構成されています。
- ・福祉施設と連携し、施設維持作業と農福連携を進めています。

### (2)指定管理業務実施上の課題

- ・維持管理内容と経費の策定について  
指定管理料が不足する中、利用者の増加、施設の老朽化、職員の雇用に伴い修繕箇所や消耗品が増加しています。  
※指定管理業務予算への補填(おとぎの里)金額  
平成27年度 417,411円  
平成28年度 410,004円  
平成29年度 397,951円  
平成30年度 776,552円  
平成31年度 2,128,117円  
令和2年度 1,796,266円  
令和3年度 2,110,824円  
令和4年度 1,633,236円
- ・職員の駐車場、休憩施設がない。
- ・喫煙所がなく、問い合わせやポイ捨てが減りません。
- ・毎日ゴミ拾い、清掃を実施しており、不法投棄を発見した時、個人の特定が可能な物があった場合は関係機関への通報等により減少しつつありますが、依然継続的に発生しており、安全安心な地域づくりにおいて課題です。



### (3)次年度以降の取り組み

・観光、農業、防災、移住促進など地域振興に様々な機能の使命をもつ「道の駅」に対し、上田市との連携協働を進めて、地域振興のミッションを更に果たして行きたいと思っております。

・関係法令、上田市条例、指定管理協定を遵守すると共に、「上田道と川の駅おとぎの里」中長期計画を基軸とした活動を展開していきます。

・更なる利用者増や、皆様に快適に施設をご利用頂くために、管理業務及び自主事業を行ってまいります。

・長野県全52の道の駅運営者による「信州道の駅交流会」の事務局を努めています。県内の道の駅、国、県と連携協働し、長野県全体の魅力アップと交流人口増を効果的効率的に図り、長野県、ひいては上田市の発展にも率先して取り組んでいます。

・台風19号災害の経験を活かし、防災拠点としての役割をさらに強化していくため、安全安心イベントや防災訓練の実施、情報発信、協力体制の強化、防災施設への提案など、国交省とも更に連携して参ります。また上田市との「防災協定」締結を目指し、円滑かつ速やかに、平時から復旧復興までの防災・災害協力活動が展開できるよう提案して参ります。

・令和元年度に上田市実施計画に入った新施設の建設に向けた協議を、自治会と連携を図り、上田市と共にさらに推進していきたいと考えております。

### (4)その他

#### ①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・バス路線がないため不便  
対応…自治会と連携協力して「地域バス」実現への研究・検討をしています。現在は上田駅、西上田駅等、近隣の結節点をアクセス情報として案内しています。

・芝生広場やグランドがいつもきれいになっている。  
対応…会員による定期的な一斉清掃や草刈作業、毎日のゴミ拾い、維持作業を実施しています。福祉施設や地域との連携で効果的効率的に維持作業をし、多くの方の憩いの場として気持ちよく利用頂いております。

・ドッグラン利用者から他の利用者への苦情  
対応…ルールやマナーを守らない利用者があるとの苦情を受け、モラルの向上とより良い環境づくりを目的とした利用者の会「ドッグランクラブ」を設置し、利用者と共により良いドッグランを目指しています。利用者がお互いに注意しあい、ゆずりあい、皆が楽しめるよう、ルールとマナーの啓発ポスターをドッグラン内外各所に掲示し呼びかけています。

・犬をドッグラン以外の場所でノーリードで遊ばせている、糞を放置している片付けていない。  
対応…これらは条例違反である旨を注意喚起し、ルールとマナーの遵守を呼び掛けています。みんなが利用できる無料の公共施設であるからこそ、皆で公共施設を守る意識となるようお互いに注意頂き、飼い犬以外の糞を拾ってくれる方も増えており、公共に対する意識が醸成されつつあります。

・スタッフが親切。  
職員研修、日常的なミーティングを実施しております。

・駐車場が狭い。  
対応…職員駐車場と併せて国交省長野国道事務所と協議しています。第二駐車場への案内板を設置して誘導し、混雑緩和を図っています。

・満車でトイレに行きたくても停められない。  
対応…乗り合わせによる長時間の放置駐車に対し、上田市や警察署と協力して作成した施設利用マナー啓発文書を掲示したり、道路協力団体のマナー普及啓発活動、青パト団体のパトロール活動とあわせて注意喚起や「公共施設利用のマナー向上」への呼びかけ、文書掲示による個別注意を実施し、皆が快適に利用できるようマナーアップを図っています。

・電気自動車用スタンドがない。  
対応…上田市に相談しております。

・キャンプ(宿泊)はできないか。  
対応…河川管理者と協議し、イベント時に試験的に実施する予定です。

・温泉施設を作してほしい。  
対応…温泉探査結果書に基づき、会員地元住民と研究中です。

・野外ステージを設置してほしい。  
対応…芝生広場等を発表の場として、希望する団体の利用申請を受付ています

・物販所が狭い。  
対応…物販所建設について現在上田市と協議中であることを説明しています。販わいの創出のため、道路協力団体として国所有地の占用を協議するなど努めています。

・ゴミ箱がない。  
対応…ゴミの持ち帰りへの協力を呼び掛けています。

・喫煙所がない。  
対応…問い合わせが多いですが、国の方針であることに理解と協力を求めています。

#### ②市からの改善指示に対する対応(※市から改善指示等があった場合のみ)

・仮囲いや仮設小屋の撤去をしました。