平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.125

施設名称	上田市天下山マレットゴルフ場		
指定管理者名	公益社団法人 上田地域シルバー人材セン	/ター	
指定管理期間	平成26年4月1日~平成31年3月31日	料金制導入区分	利用料金
	・施設の維持官理に関する業務 ・施設設備等の利用料金の徴収に関する業務 ・用具の貸出競技の振興に資する事業の企画及び実施に関す	に関する業務	・マレットゴルフ
施設所管課	丸子地域教育事務所 スポーツ推進係		

1. 管理業務実績

·· 64700	. ग ्र स			
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な管理棟の清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
コース整備	コースの芝刈りやその他整備		毎日	職員が実施
敷地内草刈	施設敷地内の草刈	週1回以上		職員が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
入場者数	19, 230	19, 040	17, 754	93. 25%
/+b=n=c4c=n/= L 7 == /= /				

(施設所管課による評価)

3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(全額単位·	田)	×	消費税額含む
\ \\\ \\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\		<i>/</i> -\	/H 🖯 1/1.170 🗂 Y 1

	指足	E管理者(H	29年度)		市				
	項目	予算額	決算額	備考		項目	H28決算額	H29決算額	備考
	利用料等収入	3,600,000	2, 838, 650						
	指定管理料	5, 400, 000	5, 400, 000						
収	雑収入	50,000	48, 413		歳				
入					入				
	計	9, 050, 000	8, 287, 063			計	0	0	
	人件費	6, 633, 000	5, 754, 826			指定管理料	5, 400, 000	5, 400, 000	
	事務費	1, 327, 000	1, 643, 708						
I_	管理費	1,090,000	981, 859		ᄹ				
支出					歳出				
ш					Н				
	計	9, 050, 000	8, 380, 393			計	5, 400, 000	5, 400, 000	
	差引	0	-93, 330			差引	-5, 400, 000	-5, 400, 000	

4. 職員の配置状況

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	1人	1人	施設の管理運営を統括
施設管理担当	2人	2人	コース管理ほか
受付担当	1人	1人	受付、清掃ほか

5. 自主事業の状況

(1)自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
月例会	毎月28日	513人	天下山マレットゴルフクラブ月例会
オープン大会	4/2	88人	オープン大会
天下山杯大会	6/25	81人	天下山マレットゴルフ場杯大会

(2)収入・支出の状況

(金額単位:円)※消費税額含む

1 1 2 1 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2							
収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
,				差引	0	0	

(施設i	听管課	二上	ス	亚(冊)
\ /III'S FI X /	71 5 54	-6	'OJ E	т іш /

6. 施設所管課による評価(共通評価項目) ※ 全施設共通

- (評価の基準) ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- 〇 … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1)施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	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。	\bigcirc
休館日・開館時間等の状況	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。	\bigcirc
日常清掃及び定期清掃の実施 状況	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。	0
電気・ガス・水道・燃料の使 用状況	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)	\bigcirc
消防設備の保守管理状況	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)	\bigcirc
各種保守・点検業務の実施状 況	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。	\bigcirc
報告書等の提出	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。	0
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	\bigcirc
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	\bigcirc
環境への配慮	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。	\bigcirc
(施設管理に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	
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。	0
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	0
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	0
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。	0
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	0
(財務状況に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	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が整っているか。	\bigcirc
提供サービスの内容	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。	\bigcirc
従業員の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、職員の服装などの身だし なみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	\bigcirc
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	0
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	\circ
(利用者サービスに対する評(面)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	į

(4) 労務管理(※従業員がいない場合は評価対象外)

(4) 刀伤自生(公化未具かい)		
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がと られているか。	\bigcirc
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿) が適正に整備 されているか。	\circ
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	\circ
(労務管理に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(5)安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	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。	0
施設管理上の秘密の保持等	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。	0
緊急・災害時への対応	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なわれているか。	0
利用者の安全対策の状況	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。	0
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	0
(安全対策・危機管理に対す	る評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を	記載

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

☆ 計画の本土は、・0.	心政が自体にある旧た自在未初の計画(大塩争奏)」と	PJ C
評価項目	判断基準	評価
(伊則東海に分する証法)※	「A」や「>」の証価がちて担合け、改善が広ち記載	
(旧が争項に対する計画)次 	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1)平成29年度(平成29年4月1日~平成30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

- ・ 天下山マレットゴルフ場の P R チラシを各集会時等に周知するとともに、マレットゴルフメーカーにも配布するなど宣伝広告に努めました。
- ・美しい芝のコースを目指し、コース整備と接遇の向上を重点に取り組みました。
- 管理棟の休憩室では、自動給茶機によるお茶等のサービスを行い、利用者から好評を得ています。

②経費節減に対する取り組み

- ・ 物品等の購入については、最低限必要性のあるものを購入するなど経費節減に努めてきました。
- ・ 芝刈機などの機械器具については、機器の更新に至らないように、日常の点検業務や管理を徹底するなどの取り組みを行ってきました。

③その他

- ・施設のPR活動やボランティア活動等を丸子マレットゴルフクラブやシルバー人材センターの会員の協力を得て行ってきました。
- ・ 冬場のコース整備作業では、コースの縁取り用の腐った丸太の交換、芝植え作業、肥料 散布、雑木の伐採等を行い、オープンに備えました。

(2)指定管理業務実施上の課題

- 規模が大きな大会になると駐車場が不足しています。
- ・ 平成28年度までは黒字でしたが、平成29年度は利用者が減少し赤字となりました。今後、 新規利用者の拡大等の対策を講じていくことが必要です。
- ・機器の維持管理については、日常点検や管理を徹底してきましたが、備品の老朽化により修繕費が増加しています。計画的な更新が必要です。

(3)次年度以降の取り組み

- ・コース管理、接遇の向上、顧客満足度の向上をさらに推進し、生涯スポーツとしてのマレットゴルフの振興と普及を図ります。
- ・従事職員の研修、危機管理対応、利用者の安全対策や防災対応にも万全を期します。
- 利用者の増加につながるようPR活動を強化するなど取組んでまいります。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- コースがきれいに整備されてきていると誉めていただいています。
- ・アップダウンのあるコースと景観に優れた環境の中でプレーできて喜ばしいと好評を得ています。
- ・小学校児童の遠足など途中休憩場所の利用としても喜ばれています。

|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)

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.126

施設名称	上田市菅平高原ジャンプ台		
指定管理者名	菅平高原スキークラブ		
指定管理期間	平成28年4月1日~平成33年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が 行う業務内容	・利用許可に関すること ・維持管理に関すること ・大会運営準備、管理		
施設所管課	真田地域教育事務所		

1. 管理業務実績

<u> </u>	. ग ्र स			
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
管理運営協議	管理方針について協議	1	H29. 11. 23	クラブで開催
ジャンプ台整備	大会用のバーン整備	1	H30. 2. 16∼17	クラブで実施
大会運営時の準備	運営に係るハード・ソフト面の準備	2		シュナイダー大会ほか
雪面整備	整備の必要を認める場合			適時

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
大会、練習	500 人	224 人	211 人	94. 20%

(施設所管課による評価)

2月17日・18日に長野県小学校ジャンプ大会兼第59回菅平高原シュナイダー記念スキー大会を開催し、整備をはじめ、大会運営全般を通して円滑に実施された。

3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円)※ 消費税額含む

	指定		<u>ユチネは</u> 29年度)				市	17 71 7135	
	項目	予算額	決算額	備考		項目	H28決算額	H29決算額	備考
	指定管理料	190,000	190,000						
	スキークラブ負担金	0	6,000						
収					歳				
入					入				
	計	190,000	196, 000			計	0	0	
	人件費	45,000	54,000	作業賃金		指定管理料	190, 000	190, 000	
	事務費	3,000	3,000	事務用品					
<u> </u>	管理費	22,000	19,000	燃料・光熱水費用	墲				
支出	委託費	120,000	120,000	雪付・圧雪	歳出				
ш					ш				
	計	190, 000	196, 000			計	190, 000	190, 000	
	差引	0	0			差引	-190, 000	-190, 000	

4. 職員の配置状況

- 1 19054 45 HD IE D100			
役職等	計画	実績	職務内容等
総括責任者(兼務)	1	1	総括(兼務)
大会、練習時	1人以上	1人以上	安全の確保、施設の維持管理

5. 自主事業の状況

(1)自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2)収入・支出の状況

(金額単位:円)※消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
-				差引	0	0	

(施設)	所管課	I: 上	ス	評価)
\ /IIIS FIX	171 F DA	-6	'n.	6 T IIII /

6. 施設所管課による評価(共通評価項目) ※ 全施設共通

- (評価の基準) ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- 〇 … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1)施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	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。	\bigcirc
休館日・開館時間等の状況	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。	
日常清掃及び定期清掃の実施 状況	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。	\bigcirc
電気・ガス・水道・燃料の使 用状況	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)	0
消防設備の保守管理状況	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)	
各種保守・点検業務の実施状 況	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。	0
報告書等の提出	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。	0
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	\bigcirc
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	\bigcirc
環境への配慮	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。	\bigcirc
(施設管理に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	
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。	0
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
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。	0
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	0
(財務状況に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価			
利用者満足度の把握	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と把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。				
提供サービスの内容	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。	\circ			
従業員の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、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。				
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	\circ			
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	\bigcirc			
(利用者サービスに対する評	価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	į			

(4) 労務管理(※従業員がいない場合は評価対象外)

(4) 牙務官埋(※従業員かい)	ない場合は評価対象外)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がと られているか。	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿) が適正に整備 されているか。	
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	
(労務管理に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(5)安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	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。	\bigcirc
施設管理上の秘密の保持等	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。	\bigcirc
緊急・災害時への対応	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なわれているか。	\bigcirc
利用者の安全対策の状況	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。	\bigcirc
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	
(安全対策・危機管理に対す	る評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を	記載

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価 ※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

評価項目	判断基準	評価
(個別事項に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1)平成29年度(平成29年4月1日~平成30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

- ・地元索道会社に整備のご協力をいただき、1月にはジャンプ台を完成させて、選手の育成と強化を図りました。
- 2月にはシュナイダー大会ノルディックシリーズ実施いたしました。
- ・(公財)長野県スキー連盟公認大会である県小学生ジャンプ大会を実施いたしました。
- ・ルールに適合するようにアプローチを氷化するなど、選手が安全に競技できる環境を整えています。

②経費節減に対する取り組み

・今季も降雪量が少なく人工降雪による造成に頼らざるを得ず、経費が大きくなってしまいます。どうしても天候に整備費が左右されてしまう点が課題でありますが、なにぶん自然現象が相手であるため対処は非常に難しいと考えています。

③その他

・安全対策に関する整備は随時行っております。

(2)指定管理業務実施上の課題

- ・自然の地盤であるため、降雨などにより地形が変わりプロフィールに合わせることが難しくなっています。
- ・ルール改正などが頻繁行われることや、ケージがずれていることなどからプロフィールに合わせることが難しくなっています。
- ・ 菅平において長野県規模のスキー大会が検討されています。 受け入れにあたっては正確な プロフィールの確保とルールに適合する雪面の整備が必要になります。

(3)次年度以降の取り組み

・長野県規模のスキー大会受け入れの検討がされていますが、どの程度の施設整備が必要なのかを検証する必要があります。このため(公財)長野県スキー連盟関係者や上田市関係機関と協議を進めていきます。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・ 菅平特有の低気温により、雪面が固く締まるため利用者からは非常に高い評価をいただい ております。

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)

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.127

施設名称	上田市武石森林公園マレットゴルフ場
指定管理者名	(財) 上田市地域振興事業団
指定管理期間	平成29年4月1日~平成30年3月31日 料金制導入区分 使用料(収納委託)
指定管理者が 行う業務内容	上田市森林公園マレットゴルフ場施設、整備等の維持に関する業務
施設所管課	上田市教育委員会 武石地域教育事務所

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	館内清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
日常・定期点検	給排水設備・消防設備点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
管理	芝コース・コース外管理	1月1回以上	毎日	職員が実施
受付業務	使用料の徴収・大会等の予約受付	1月1回以上	毎日	職員が実施
設備等保守	浄化槽点検業務	年5回	4/24. 6/28. 8/23. 10/18. 11/26	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
1日券	1, 980, 000	1, 580, 300	1, 512, 300	95. 70%
回数券	200, 000	185, 000	230, 000	124. 32%
年券	500,000	755, 000	695, 000	92.05%
入場者	10, 500	9, 340	9, 691	103. 76%

(施設所管課による評価)

3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円)※ 消費税額含む

	指定管理者(H29年度)						市		
	項目	予算額	決算額	備考	abla	項目	H28決算額	H29決算額	備考
	委託料	6, 088, 000	6, 088, 000				2, 756, 750	2, 778, 700	
	雑収入	0	0						
収	Z Total				歳				
入					入				
	計	6, 088, 000	6, 088, 000			計	2, 756, 750	2, 778, 700	
	人件費	3, 781, 000	3, 066, 378				5, 867, 000	6, 088, 000	
	事務費	2, 059, 000	1, 909, 110						
I_	法人管理費	366, 000	366, 000		ᄹ				
支出					歳出				
┟┷					Ш				
	計	6, 206, 000	5, 341, 488			計	5, 867, 000	6, 088, 000	
	差引	-118, 000	746, 512			差引	-3, 110, 250	-3, 309, 300	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
臨時	2人	2人	受付
非常勤	2人	2人	草刈等管理

5. 自主事業の状況

(1)自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
支配人杯	5月・11月	115	
競技会	4. 7. 9. 12月	154	
月例会	6.8月	64	

(2)収入・支出の状況

(金額単位:円)※ 消費税額含む

収入					支出		
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
支配人杯参加費	57, 500	57, 500			174, 900	174, 900	
競技会	46, 200	46, 200			46, 410	46, 410	
月例会	0	0			0	0	
計	103, 700	103, 700		計	221, 310	221, 310	
				差引	-117, 610	-117, 610	

(施設i	听管課	二上	ス	亚(冊)
\ /III'S FI X /	71 5 54	-6	'OJ E	т іш /

6. 施設所管課による評価(共通評価項目) ※ 全施設共通

- (評価の基準) ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- 〇 … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1)施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	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。	\bigcirc
休館日・開館時間等の状況	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。	\bigcirc
日常清掃及び定期清掃の実施 状況	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。	\circ
電気・ガス・水道・燃料の使 用状況	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)	\circ
消防設備の保守管理状況	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)	\bigcirc
各種保守・点検業務の実施状 況	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。	\bigcirc
報告書等の提出	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。	0
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	\bigcirc
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	\bigcirc
環境への配慮	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。	\bigcirc
(施設管理に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(2)財務状況

評価項目	判断基準	評価		
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	0		
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。	0		
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	0		
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)			
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。	0		
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	0		
(財務状況に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載			

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価				
利用者満足度の把握	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が整っているか。	\bigcirc				
提供サービスの内容	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。	\bigcirc				
従業員の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、職員の服装などの身だし なみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	\bigcirc				
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	0				
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	\bigcirc				
(利用者サービスに対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載						

(4)							
休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がと られているか。	\circ						
法定帳簿(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿) が適正に整備されているか。	\circ						
労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	\bigcirc						
「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載							
	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。 法定帳簿(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿)が適正に整備されているか。 労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されている						

(5)安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	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。	0
施設管理上の秘密の保持等	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。	0
緊急・災害時への対応	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なわれているか。	0
利用者の安全対策の状況	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。	0
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	0
(安全対策・危機管理に対す	る評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を	記載

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

☆ 計画の本土は、・0.	心政が自体にある旧た自在未初の計画(大塩争奏)」と	PJ C
評価項目	判断基準	評価
(伊則東海に分する証法)※	「A」や「>」の証価がちて担合け、改善が広ち記載	
(旧が争項に対する計画)次 	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1)平成29年度(平成29年4月1日~平成30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

- ・うつくしの湯との連携を強化したマレットゴルフパックを推進し、団体利用者の送迎を 行うなど利便性とサービス向上に努めた。
- ・コース整備や設備管理に細心の注意を払い、利用者が安全・快適にプレーできるよう 努めた。
- ・隣接するうつくしの湯と連携し、食事補助券や利用補助券を配布し利用者増を図った。
- ・春と秋にマレットゴルフ場支配人杯を開催し、利用者増を図った。
- ・月例会を3回と協議会を4回実施し、利用者増を図った。
- ・樹木消毒を2回実施し、害虫の駆除を行った。
- ・台風による倒木被害があったが、危険個所に立入禁止区域を設け、速やかに業者に処理 を委託するなど、迅速に対応し影響を最小限に食い止めた。

②経費節減に対する取り組み

- ・営業時間を11月4日から17:00までを16:00までにすることで、人件費と光熱水費の 経費削減を図った。
- ・12月・3月に水道の開栓及び閉栓をすることで、使用していない月の基本料金支払いを削減し光熱費の削減ができた。

③その他

- ・建設来22年目を迎え、随所に老朽化も目立ち修繕箇所も増えている。
- ・うつくしの湯と連携を図っているが、駐車場が狭く、利用者にご不便をおかけしている。

(2)指定管理業務実施上の課題

・大雨により川の水があふれコース内の土砂を流してしまうため、コース管理に支障が 出ています。

(3)次年度以降の取り組み

- ・マレットゴルフパックを推進し、新規利用者の獲得とリピーターの確保に努める。
- ・自然災害、獣害を抑制するため、コース等の点検や改修を行い、利用者が快適にプレーできるよう施設管理に努めます。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・毛虫が発生している。→ 消毒駆除作業をした。
- ・コース内に枯葉や枯枝があり、プレーに支障が出る。→ エンジンブロアを購入した。
- ・荷物の保管場所がない。→ 鍵のかかるロッカーを3台(24人分)設置した。

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)

・なし

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.128

施設名称	上田市洗馬川公園					
指定管理者名	洗馬川公園管理委員会					
指定管理期間	平成28年4月1日~平成33年3月31日 料金制導入	区分 使用料(直接収納)				
指定管理者が 行う業務内容	・維持管理に関すること					
施設所管課	真田地域教育事務所					

1. 管理業務実績

<u>'' 64700</u>	- 134			
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
グラウンド整備	整地	1	4/17	業者に委託
除草作業	草刈	2	6/4 • 8/27	委員会で実施
除草剤散布	除草剤散布	2	7/29 • 3/31	委員会で実施
トイレ清掃	トイレ清掃	12	毎月1回	委員会で実施

2. 施設の利用状況

- : #B#X ** 17/13 7 17/10				
利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
利用者	5,000 人	5, 287	9, 115	172. 40%

(施設所管課による評価)

ソフトボール・ゲートボール・グランドゴルフ・サッカーなどの運動競技の外にも、消防団の訓練や操法の練習・地区大会等にも利用された。

3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円)※ 消費税額含む

	指定管理者(H29年度)						市		
	項目	予算額	決算額	備考		項目	H28決算額	H29決算額	備考
	指定管理料	200,000	200,000						
	委員会負担金	0	1, 951						
収					歳				
入					入				
	計	200,000	201, 951			計	0	0	
	人件費	95, 000	106, 350	作業賃金		指定管理料	200, 000	200,000	
	管理費	105, 000	95, 601	光熱水費等					
支					塩				
出出					歳出				
1					Ш				
	計	200, 000	201, 951			計	200, 000	200, 000	
	差引	0	0			差引	-200, 000	-200, 000	

4. 職員の配置状況

· · · ·			
役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(兼務)	1	1	統括

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2)収入・支出の状況

(金額単位:円)※消費税額含む

	収入				支出		
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
-				差引	0	0	

(施設i	听管課	二上	ス	亚(冊)
\ /III'S FI X /	71 5 54	-6	'OJ E	т іш /

6. 施設所管課による評価(共通評価項目) ※ 全施設共通

- (評価の基準) ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- 〇 … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1)施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	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。	\bigcirc
休館日・開館時間等の状況	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。	\circ
日常清掃及び定期清掃の実施 状況	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。	0
電気・ガス・水道・燃料の使 用状況	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)	\circ
消防設備の保守管理状況	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)	
各種保守・点検業務の実施状 況	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。	\bigcirc
報告書等の提出	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。	0
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	\bigcirc
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	\bigcirc
環境への配慮	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。	\bigcirc
(施設管理に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	-

(2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	
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。	0
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
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。	0
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	0
(財務状況に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	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が整っているか。	\bigcirc
提供サービスの内容	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。	\circ
従業員の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、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	\circ
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	\bigcirc
(利用者サービスに対する評	価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	į

(4) 労務管理(※従業員がいない場合は評価対象外)

(4) 牙務官埋(※従業員かい)	ない場合は評価対象外)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がと られているか。	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿) が適正に整備 されているか。	
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	
(労務管理に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(5)安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	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。	\bigcirc
施設管理上の秘密の保持等	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。	\bigcirc
緊急・災害時への対応	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なわれているか。	\bigcirc
利用者の安全対策の状況	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。	\bigcirc
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	
(安全対策・危機管理に対す	る評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を	記載

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

☆ 計画のを生は、「0.	他政府自体による旧足自住未初の計画(六位子及)」と	- IPJ C
評価項目	判断基準	評価
(伊則東海に分子で海海)ツ	「A」や「V」の証件がもて担合け、水羊が内を記載	
(旧別事項に対りる評価)ス	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1)平成29年度(平成29年4月1日~平成30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

- グラウンドの整地
- ・公園の草刈りとグラウンドの除草剤散布
- ・毎月のトイレ清掃と消耗品の補充
- ・夜間の防犯対策として水銀灯の修理
- ・水道の開栓と閉栓

②経費節減に対する取り組み

- ・グラウンドの整地は業者委託で行ったが、それ以外は委員会の作業で実施し、経費節減に努めた。
- ・冬季期間中は水道栓を閉めトイレを閉鎖し、凍結防止に努めた。

③その他

(2)指定管理業務実施上の課題

- ・洗馬川運動公園の文字看板が朽ちて落下してしまっている。 新しいものに変更したい。
- ・駐車場にゴミを散らかしたまま帰る方がいるため、持ち帰りを促すような看板の設置が必要。

(3)次年度以降の取り組み

・公園やグラウンドを利用される方々が快適に使用できるよう、環境整備に努めたい。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

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)

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.129

施設名称	上田市塩田の郷マレットゴルフ場		
指定管理者名	公益社団法人上田地域シルバー人材センタ	ター	
指定管理期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が 行う業務内容	・施設の維持管理に関する業務 ・施設整備等の利用許可に関する業務 ・施設の利用料金に係る相談等に関する業務 ・用具の搬出(有料)に関する業務 ・マレットゴルフ競技の振興に資する事業の企 ・指定管理者の付随する業務	画及び実施に関っ	する業務
施設所管課	教育委員会事務局 スポーツ推進課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な管理棟の清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
警備保障	施設が無人になった際の自動警備		毎日	専門業者に委託
コース整備	コース上の芝刈りやその他整備		毎日	職員が実施
敷地内草刈	施設敷地内の草刈	年3回	7・9・3月	職員他ボランティア

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
入場者数	28, 000	25, 999	25, 368	97. 57%
/				

(施設所管課による評価)

3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円)※ 消費税額含む

	0. 农人 文山の水ル(日工学末は称)				\ \ \				
	指定	官管理者(H	29年度)		市				
	項目	予算額	決算額	備考		項目	H28決算額	H29決算額	備考
	施設使用料	8, 300, 000	7, 622, 650			行政財産目的外使用料	0	0	
収	雑収益	141, 000	22, 972		歳	自動販売機設置使用料	2, 445	2, 428	
入					入				
	計	8, 441, 000	7, 645, 622			計	2, 445	2, 428	
	人件費	5, 841, 000	4, 855, 467			指定管理料	0	0	
	事務・事業費	700, 000	849, 892			修繕料	0	0	
	燃料・光熱水費	0	0			賃借料	116, 424	47, 068	
	修繕費	200, 000	211, 933			自動販売機設置に係る 手数料及び電気料	10, 734	0	
	印刷製本費	500,000	613, 589			施設整備工事費	626, 454	0	
	光熱水料費	200, 000	58, 336						
支		280, 000	347, 760		歳				
出	保険料	390, 000	353, 016		出				
	支払負担金	30, 000	29, 515						
	委託費	40,000	26, 060						
	支払手数料	0	0						
	委託料	250, 000	333, 809						
	その他	10,000							
	計	8, 441, 000	7, 687, 045			計	753, 612	47, 068	
	差引	0	-41, 423			差引	-751, 167	-44, 640	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	1人	1人	全体統括(1日当たり)
受付担当	1人~3人	1人~3人	受付や経理に関する業務(1日当たり)
コース管理担当	1人~2人	1人~2人	施設の維持管理に関する業務(1人当たり:繁忙期は2人)

(1)自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
塩田の郷マレットゴルフ場大会	5/20.8/11.11/3	183人	マレットゴルフの普及と利用者の健康推進を図る。
初心者講習会	5/27, 9/23	17人	初心者を対象にした講習会
敬老の日マレットゴルフ大会	9月15日	96人	65歳以上を対象とした大会
周辺旅館との合同企画	4月~11月		別所温泉内旅館との連携
物品販売	_	_	飲料水・即席麺・マレットゴルフ用品の販売

(2)収入・支出の状況

(金額単位:円]) ※	消費税額含む
---------	------	--------

収入					支出		
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加料	510, 000	158, 000		講師謝礼	20,000	5, 000	
即席麺販売	20,000	18,600		材料費	400,000	148, 529	
マレットゴルフ用品の販売	110, 000	75, 000					
計	640,000	251,600		計	420,000	153, 529	
				差引	220,000	98, 071	

(施設	所管	課に	よる	評価)
\ <i>U</i> 12 12 12 12 1	<i>''</i>		5	0 I IWI /

6. 施設所管課による評価(共通評価項目) ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- 〇 … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1)施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	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。	0
休館日・開館時間等の状況	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。	\circ
日常清掃及び定期清掃の実施 状況	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。	\bigcirc
電気・ガス・水道・燃料の使 用状況	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)	\circ
消防設備の保守管理状況	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)	0
各種保守・点検業務の実施状 況	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。	0
報告書等の提出	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。	\circ
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	\bigcirc
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	0
環境への配慮	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。	\bigcirc
(施設管理に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	0
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。	0
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	0
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	0
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。	0
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	0
(財務状況に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(3) 利用者サービス

(0) 111111111111111111111111111111111111		
評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	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が整っているか。	\bigcirc
提供サービスの内容	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。	\bigcirc
従業員の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、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	\bigcirc
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	\bigcirc
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	\circ
(利用者サービスに対する評価	価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	•

(4) 労務管理(※従業員がいない場合は評価対象外)

(4) 労務官埋(※従業員かい)	ない場合は評価対象外)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がと られているか。	\circ
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿) が適正に整備 されているか。	\circ
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	\circ
(労務管理に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(5)安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	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。	\bigcirc
施設管理上の秘密の保持等	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。	0
緊急・災害時への対応	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なわれているか。	\circ
利用者の安全対策の状況	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。	\circ
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	0
(安全対策・危機管理に対す	る評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を	記載

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価 ※ 評価の基準は、「6 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

☆ 計画の奉作は、「0.	他設別自然による指定自座未務の計画(六通事項)」と同じ	
評価項目	判断基準 評価	西
		-
│(個別事項に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1)平成29年度(平成29年4月1日~平成30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

- ・来場者の高齢化や新たな愛好者が全般に増えていない傾向の中で、利用者の増加対策を新たに行ったが、前 年度比97.5%、631人の減少。
- ・芝管理、コース整備、施設管理、接遇の向上に努め、顧客満足の向上を目指し、お客様からの意見や要望等についてはその都度対処した。
- ・利用者増加対策については、ポイントカードの新規開始や回数券の延長、市内学生向け割引券の配布など新たな対策を開始した。また、上田市マレットゴルフ協会主催大会等への支援を行った他、自主大会の開催を4回、初心者講習を2回開催し、利用者の増加を図った。
- ・シルバー人材センターのHPで施設案内を行ったほか、施設案内パンフレットを作成し、3月の広報に併せて市内全自治会の回覧を行った。また各市町村へPR用のダイレクトメールを7月と3月に発送した。
- 別所温泉旅館との合同企画により来場者の増加に努めた。

②経費節減に対する取り組み

- ・大量に消費する物品はインターネット通販で注文し市価より大幅に安価購入している。
- ・従事職員は適正な要員の配置に努め、無駄、無理のない管理となるよう採算意識を持って 運営し、サービス低下にならない範囲で経費節減に努めた。

③その他

・シルバー人材センター会員が草刈り、コース整備等のボランティア活動を年3回行い、延べ148人が従事した。

(2)指定管理業務実施上の課題

- ・平成15年のオープン以来使用している乗用草刈り機1台、肩掛け式草刈り機3機が老朽化しており、更新が必要になってくる。
- ・来場数が毎年大きく減少しており、利用者増加に向けて対策や指定管理の在り方等について市との連携や協議が必要。

(3)次年度以降の取り組み

- ・芝の張替工事行った、けやきコースNo.9.10の維持管理を充実させ、利用者満足度の向上と生涯スポーツとしてのマレットゴルフ振興と普及を図る。
- ・30年度事業計画に基づいて事業計画を行う。
- ・新規利用者とリピーターの増加を図る。
- ・従事職員の研修、危機管理、安全対策や防災にも万全を期す。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

(意見・苦情・対処内容)

- ・窓口受付の対応が悪いとの連絡が市の総務課に入り、スポーツ推進課よりマレットゴルフ 場に注意した
- ⇒スタッフ全員に支配人より注意した。
- ・看板の位置をずらして見やすい位置に移動してもらいたい、またスロープの階段を付けて もらいたい
- ⇒すぐに実施した。

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)

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.130

施設名称	上田市室内プール「アクアプラザ上田」
指定管理者名	株式会社 水工技建
指定管理期間	平成27年4月1日 ~ 平成32年3月31日 料金制導入区分 利用料金
指定管理者が 行う業務内容	・施設及び設備の維持管理 ・施設の運営(利用許可・利用料金・施設等利用に係る相談・設備等常駐保守・ 教室指導・窓口受付・プール監視・健康づくり室管理)
施設所管課	教育委員会 スポーツ推進課

1. 管理業務実績

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	124			
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
建物等安全管理業務	防災・防犯対策	1日1回以上	毎日	職員が実施
清掃管理業務	管内清掃(プール、風呂等)	1日1回以上	毎日	㈱水工技建が実施
	外構・親水公園清掃(駐車場、植え込み等)	週1~年5回以上	通年	職員が実施
消防設備点検	防火管理者による点検及び法定点検	1日1回以上・年1回	毎日、春・秋	職員・専門業者が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
入場者数	163,000 人	164,752 人	161,360 人	97. 94%
/+b-=n=rab==n L 7 == br)				

(施設所管課による評価)

3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円)※ 消費税額含む

	指定管理者(H29年度)						市		
	項目	予算額	決算額	備考		項目	H28決算額	H29決算額	備考
	施設使用料	45, 000, 000	48, 200, 970			行政財産目的外使用料	18, 697	31, 701	
	指定管理料	107, 949, 000	110, 527, 209			自動販売機設置使用料	212, 366	199, 278	
収	その他	1, 500, 000	1, 756, 224		歳				
入					入				
	計	154, 449, 000	160, 484, 403			計	231, 063	230, 979	
	人件費	49, 000, 000	50, 064, 617			指定管理料	105, 416, 200	114, 199, 209	
	事務・事業費	6, 435, 000	7, 331, 355			委託料	0	0	
I_	燃料・光熱水費	55, 480, 000	53, 594, 608		ᄹ	工事費	0	1, 918, 080	
支出		7, 734, 000	12, 424, 567		歳出				
┟┷	委託料	2, 582, 000	2, 458, 016		╙				
	その他	33, 218, 000	32, 585, 933						
	計	154, 449, 000	158, 459, 096			計	105, 416, 200	116, 117, 289	
	差引	0	2, 025, 307			差引	-105, 185, 137	-115, 886, 310	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	1人	1人	運営管理総括責任者
施設管理	1人	1人	施設の管理運営
施設運営	1人	1人	教室・イベント企画運営
総務	2人	2人	庶務・経理
常駐保守	7人	7人	設備等の保守管理(常駐1人:6名によるローテーション)
清掃	3人	3人	施設内清掃(午前2名、午後1名、6名によるローテション)
受付窓口	2人	2人	受付業務 (兼務者含め11名によるローテーション)
プール監視員	36人	36人	平日4名以上、土日祝6名以上、夏期11名以上
健康づくり室	1人	1人	トレーニング指導(11名によるローテーション)
レストラン	5人	5人	調理・配膳(11名によるローテーション)
教室指導	1人	1人	各種教室インストラクター (11名によるローテーション)

(1)自主事業実績

(1) 日工事未天限			
事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
水泳教室	通年	1,199人	クロール、平泳ぎ、背泳ぎ、バタフライ、マスターズの泳法技術習得
アクアエクササイズ	通年	1,679人	水の浮力を利用した5種類の水中運動
小学生水泳教室	春7回・秋冬14回	296	小学生対象の基本泳法習得
幼児水泳教室	年少:春8回・秋冬12回 年中長:春8回・秋冬14	188人	幼児対象を対象に水遊びをしながら泳ぎの習得
ベビー教室	春12回・秋12回・冬10回	120組	親子で楽しみながら水遊び
フロア教室	通年	1157	骨格調整、バランスボール利用
エアロビクス	春12回・秋12回・冬10回	10人	リズムに合わせた運動
ハッピーヨガ	春6回	8人	リズムに合わせた運動
パワーヨガ教室	春12回・秋12回・冬10回	97人	様々なポーズを呼吸と連動しながら実施
ハワイアンヨガ教室	春12回・秋12回・冬10回	148人	深い呼吸とともにゆっくりヨガのポーズを実施
ボディシェイプ教室	春12回・秋12回・冬10回	22人	体脂肪燃焼を目的としたエクササイズ
ベビーダンス教室	春6回	3組	赤ちゃんを抱っこしたまま音楽に合わせて有酸素運動を実施
ベビーママヨガ	秋冬10回	10人	深い呼吸とともにゆっくりヨガのポーズを実施
夏休み!小学生短期水泳教室	7/29~7/31	32人	夏休みを利用した水慣れ、泳法習得
集客イベント	7/30 · 8/6 · 10/12 · 1/2	770人	宝さがし スイカ割り 秋まつり 餅つき
売店・物品販売	通年	_	水着、ゴーグル、お菓子や軽食の販売

(2)収入・支出の状況

(全類甾位)	· 田)	×	消費税額含む

	収入				支出		
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加費	5, 556, 000	7, 294, 800		講師謝金	2, 550, 000	5, 683, 700	
その他	1, 070, 000	1, 128, 000		材料費	1, 430, 000	1, 264, 500	
計	6, 626, 000	8, 422, 800		計	3, 980, 000	6, 948, 200	
•				差引	2, 646, 000	1, 474, 600	

1	施設所	竺浬	によ	ス	1111年	# /
ı	かい ラマ アル		_	%)	8T II	ш,

6. 施設所管課による評価(共通評価項目) ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ··· 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- 〇 … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1)施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	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。	\bigcirc
休館日・開館時間等の状況	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。	\bigcirc
日常清掃及び定期清掃の実施 状況	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。	\bigcirc
電気・ガス・水道・燃料の使 用状況	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)	\bigcirc
消防設備の保守管理状況	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)	\bigcirc
各種保守・点検業務の実施状 況	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。	\bigcirc
報告書等の提出	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。	\bigcirc
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	\bigcirc
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	\bigcirc
環境への配慮	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。	\circ
(施設管理に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	0
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。	0
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	0
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	0
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。	0
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	0
(財務状況に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	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が整っているか。	\bigcirc
提供サービスの内容	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。	\bigcirc
従業員の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、職員の服装などの身だし なみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	\bigcirc
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	0
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	\bigcirc
(利用者サービスに対する評 f	面)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	;

ない場合は評価対象外)	
休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がと られているか。	\circ
法定帳簿(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿) が適正に整備されているか。	\circ
労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	\bigcirc
「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	
	られているか。 法定帳簿(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿)が適正に整備されているか。 労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されている

(5)安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	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。	0
施設管理上の秘密の保持等	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。	0
緊急・災害時への対応	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なわれているか。	0
利用者の安全対策の状況	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。	0
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	0
(安全対策・危機管理に対す	る評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を	記載

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

☆ 計画の本土は、・0.	心政が自体にある旧た自在未初の計画(大塩争奏)」と	PJ C
評価項目	判断基準	評価
(伊則東海に分する証法)※	「A」や「>」の証価がちて担合け、改善が広ち記載	
(旧が争項に対する計画)次 	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1)平成29年度(平成29年4月1日~平成30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

- ・券売機更新(高額紙幣利用可能な機種)1台
- ・ロッカー室の床(マット)ー部更新
- ・大型ロッカー(1台)更新
 - ・吸収式冷温水発生機の冷却水コイルの薬品洗浄を行い、冷房の効率が良くなった。

②経費節減に対する取り組み

- ・適正な温度管理(室温・水温・湯温)の徹底
- ・全館不必要な照明の見直しと消灯の徹底
- |・電気量の軽減を図りデマンド監視装置の設置
- ・吸収式冷温水発生機の冷却水コイルの薬品洗浄を行い、冷房の効率が良くなり経費削減になった。

③その他

犯罪抑制の為に防犯カメラを設置した。(ロビー・駐車場他)

(2)指定管理業務実施上の課題

・施設全体が老朽化していて耐用年数を超えている。そのため補修・改修が必要な個所、 設備が多く、修繕費が増加してしまう。

(3)次年度以降の取り組み

- ・エレベーター制御機器の更新
- ・平成30年3月に長野市のサンマリン長野がオープンした事により、繁忙期の来客数に影響が出る恐れがあるため、対応が必要になる。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・館内に提言箱を設置しており、毎日確認し、提言があった場合は即座に対応している。

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)

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.131

施設名称	上田市鹿教湯健康センター(愛称:クアハウスかけゆ)					
指定管理者名	一般財団法人上田市地域振興事業団					
指定管理期間	平成29年4月1日~平成32年3月31日 料金制導入区分 利用料金					
指定管理者が 行う業務内容	・鹿教湯健康センターの利用許可に関する業務 ・鹿教湯健康センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・市民や観光客に対して温泉を活用した健康づくりと保養の場(各種温泉、温泉プール、トレーニング ルーム等)を提供する。					
施設所管課	丸子地域自治センター 産業観光課					

1. 管理業務実績

· · □ · - · · · · · · · · · · · · · · · · · 	*150			
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	1日1回	毎日	職員
施設定期清掃	施設全体の清掃	年12回	各月の休館日	職員
消防設備点検	専門業者による点検	年12回	6月、11月	専門業者に委託
消防設備点検	担当者による目視点検	1日1回以上	毎日	職員

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
入場者	20,000 人	17,733 人	18,350 人	103. 48%
(施設所管課による評価)				

3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円)※ 消費税額含む

	指定管理者(H29年度)						市		
	項目	予算額	決算額	備考		項目	H28決算額	H29決算額	備考
	指定管理料	42, 839, 000	42, 839, 000						
	利用料	6, 800, 000	6, 613, 200						
収	販売品売上	1, 250, 000	1, 212, 595		歳				
入	手数料	700,000	708, 000		入				
	雑入	15, 000	16, 769						
	計	51, 604, 000	51, 389, 564			計	0	0	
	人件費	30, 586, 000	30, 760, 488			指定管理料	43, 940, 000	42, 839, 000	
	事業費	14, 068, 000	13, 751, 563						
支	事務費	1, 312, 000	1, 353, 927		墲				
出出	7	5, 638, 000	5, 500, 150		歳出				
ш					Ш				
	計	51, 604, 000	51, 366, 128			計	43, 940, 000	42, 839, 000	
	差引	0	23, 436			差引	-43, 940, 000	-42, 839, 000	

4. 職員の配置状況

・一根具の配色がル			
役職等	計画	実績	職務内容等
支配人 (常勤)	1人	1人	全館の管理、運営を統括
副支配人 (常勤)	1人	1人	支配人の補佐、トレーナー・プール監視 フロント・事務
施設管理(常勤3・非常勤2)	5人	5人	施設の管理・プール監視・フロント業務
トレーナー (常勤3・非常勤1)	4人	4人	トレーナー・プール監視・フロン業務

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
健康広場	火曜日を除く毎日		文殊堂境内にて健康体操等

(2)収入・支出の状況

(金額単位:円)※消費税額含む

	収入				支出		
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
健康広場	7,000	7,000		健康広場	7, 000	7,000	
計	7,000	7,000		計	7,000	7,000	
				差引	0	0	

(施設所	管課に	よる	評価)
------	-----	----	-----

6. 施設所管課による評価(共通評価項目) ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- 〇 … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1)施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	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。	\bigcirc
休館日・開館時間等の状況	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。	\circ
日常清掃及び定期清掃の実施 状況	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。	\circ
電気・ガス・水道・燃料の使 用状況	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)	\bigcirc
消防設備の保守管理状況	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)	\circ
各種保守・点検業務の実施状 況	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。	\circ
報告書等の提出	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。	\bigcirc
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	\circ
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	\triangle
環境への配慮	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。	\bigcirc
(体製管理に対する評価)※	「人」め「V」の評価がなる場合は、改善対応を記載	

(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 業務委託の承認申請をするよう指示をした。

(2)財務状況

評価項目	判断基準	評価		
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	0		
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。	0		
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	0		
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	0		
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。	0		
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	0		
(財務状況に対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載				

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価		
利用者満足度の把握	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が整っているか。	\bigcirc		
提供サービスの内容	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。	\bigcirc		
従業員の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、職員の服装などの身だし なみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	\bigcirc		
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	0		
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	\bigcirc		
(利用者サービスに対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載				

(4)				
休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がと られているか。	\circ			
法定帳簿(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿) が適正に整備されているか。	\circ			
労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	\bigcirc			
「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載				
	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。 法定帳簿(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿)が適正に整備されているか。 労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されている			

(5)安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価		
個人情報の保護等	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。	0		
施設管理上の秘密の保持等	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。	0		
緊急・災害時への対応	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なわれているか。	0		
利用者の安全対策の状況	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。	0		
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	0		
(安全対策・危機管理に対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載				

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価 ※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

N. 11 1m 42 42 104		1-3 0
評価項目	判断基準	評価
(個別事項に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	I

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1)平成29年度(平成29年4月1日~平成30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

- ・丸子温泉郷宿泊ご利用者限定割引券の配布により12月~3月の4ヶ月で150名程の利用がありました。
- ・インターネット(じゃらん遊びネット)に予約サイトの運用を9月より開始し、 3月までに10名の利用がありました。
- ・六文銭スタンプラリーに参加し、オリジナルタオルを作成し来館者にプレゼントしました。
- ・アクアポールなどのプールに使う器具を充実させました。
- ・アクアポール体験会(月1回)に協力しました。

②経費節減に対する取り組み

- ・節電・節水・節約に取り組みました。
- ・休館日の清掃を外部に委託(エー・エフプランニング)に委託し、人件費の削減に 取り組みました。

③その他

- ・パンフレットを新しく作成しPRに努めました。
- ・レンタル水着を新調し、サービス向上に繋がりました。
- ・バランスボールチェア・リカベントバイクなど利用者がご利用しやすいように、器具のメンテナンス、設置をしました。
- ・元日にお正月イベントとして、おもちと豚汁のお振る舞い、3ヶ日に干支飴の プレゼントをしました。
- ・入浴プログラムの看板を新しくしたことで、ご利用していただきやすくなりました。

(2)指定管理業務実施上の課題

- ・施設管理面の温泉お湯出しの調整がやりづらい。
- ・温泉利用型健康推進施設として、温泉利用指導者・健康運動指導士などの有資格者が必要であること、トレーニング器具が必要であること。
- ・開館以来35年が経過し、施設、設備の老朽化が進んでいる。
- ・バリアフリーが完全でなく、車椅子での移動が困難な場所が、多くある。

(3)次年度以降の取り組み

- ・温泉利用型健康増進施設としてのPR。
- ・平井寺トンネル無料化に合わせたPR。
- 地域住民及び上田市地域の健康増進事業の推進。
- ・アクアポールや鹿月荘とのタイアップイベントなどの実施。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・バーデゾーン及びクアハウスの存続に関わる意見が多数寄せられています。利用者の声を聞くとともに、市担当課と対応しています。

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)

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.132

施設名称	上田市真田温泉健康ランドふれあいさなだ館			
指定管理者名	上田市地域振興事業団			
指定管理期間	平成26年4月1日~平成31年3月31日 料金制導入区分 利用料金			
指定管理者が 行う業務内容	・利用許可・使用料徴収・施設の維持管理			
施設所管課	真田地域教育事務所			

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
施設清掃業務	浴室、プールその他清掃	毎日	毎日	職員で実施
施設修繕	必要箇所		随時	専門業者に発注
保守点検	法令に基づく点検、試験、測定等		随時	専門業者に発注
源泉管理	源泉湯量確認等	毎日	毎日	職員で実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
入館者数	200,000 人	193,975 人	176, 961 人	91. 23%
上記のうちプール利用者数	55,000 人	51,781 人	49,917 人	96. 40%

(施設所管課による評価)

3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円)※ 消費税額含む

	指定管理者(H29年度)						市		
	項目	予算額	決算額	備考	abla	項目		H29決算額	備考
	利用料金	52, 535, 000	50, 084, 590			ふれあいさなだ館使用料	41, 511	0	自販機 (目的外使用)
	指定管理料	60, 619, 000	60, 619, 000			財産貸付収入	0	492, 257	自販機 (契約)
収	食堂等収入	21, 406, 000	20, 597, 290		歳				
入	販売品売上収入	18, 460, 000	18, 421, 280		入				
	雑収入	60,000	58, 375						
	計	153, 080, 000	149, 780, 535			計	41, 511	492, 257	
	人件費	48, 515, 000	48, 483, 030			指定管理料	68, 209, 000	60, 619, 000	
	燃料費	25, 838, 000	25, 790, 209			施設改修工事等	6, 298, 128	4, 806, 000	空調設備・洗い場等
	光熱水費	20, 190, 000	19, 897, 495						
支	委託費	7, 316, 000	7, 157, 799		歳				
出出	修繕費	6, 530, 000	6, 265, 322		出				
Г	租税公課	4, 969, 000	4, 600, 288		Ш				
	その他	33, 968, 000	33, 153, 092						
	繰入金支出	8, 556, 000	8, 556, 000						
	計	155, 882, 000	153, 903, 235			計	74, 507, 128	65, 425, 000	
	差引	-2, 802, 000	-4, 122, 700			差引	-74, 465, 617	-64, 932, 743	

4 職員の配置状況

一・柳見り間直がル			
役職等	計画	実績	職務内容等
支配人	1	1	総括
正規職員・嘱託職員	4	4	温泉、プール管理、施設維持補修、食堂、売店業務
パート職員	16	16	温泉、プール管理、食堂、売店業務

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
教室事業	年間	水泳 1,304人	水泳教室・トレーニングルーム
手数料事業	年間	6台	マッサージ機に係る手数料

(2)収入・支出の状況

(金額単位:円)※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
教室事業	8, 175, 000	8, 071, 200		教室事業	5, 523, 000	5, 523, 000	
手数料事業	405, 000	318, 640		手数料事業	255, 000	255, 000	
計	8, 580, 000	8, 389, 840		計	5, 778, 000	5, 778, 000	
				差引	2, 802, 000	2, 611, 840	

(施設所管課による評価)

ジュニア対象のスイミングスクールの入会希望者が増加しており、また健康増進を目的とした水中運動の利用者も増加傾向にあることから、今後もプールを活用した健康増進施設としての魅力を周知していくことが必要と思われる。

6. 施設所管課による評価(共通評価項目) ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- 〇 … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1)施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	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。	\bigcirc
休館日・開館時間等の状況	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。	\circ
日常清掃及び定期清掃の実施 状況	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。	\bigcirc
電気・ガス・水道・燃料の使 用状況	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)	\bigcirc
消防設備の保守管理状況	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)	\bigcirc
各種保守・点検業務の実施状 況	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。	\bigcirc
報告書等の提出	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。	\bigcirc
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	\bigcirc
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	\bigcirc
環境への配慮	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。	\bigcirc

(施設管理に対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

施設は適正に管理されているが、開館から23年が経過し、施設の至る所で老朽化があるため、利便性の向上と安全対策の上からも計画的に改修を行っていく必要があると思われる。

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	\triangle
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。	\bigcirc
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	\bigcirc
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	\bigcirc
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。	\circ
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	\bigcirc

(財務状況に対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

入館料収入は伸び悩んでいる感があるが、年間券や共通券によるところが大きいと思われる。なお、施設独自に経費削減や収入増を図る必要もあるが、他の施設も含め利用体系の見直しも行っていかないと収入増にはつながらないと思われる。

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	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が整っているか。	\bigcirc
提供サービスの内容	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。	\bigcirc
従業員の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、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	\bigcirc
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	0
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	\bigcirc
ノイルロコーナ ロー・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・		

(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

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など、より良いサービス提供に努め ている。

(4) 労務管理(※従業員がいない場合は評価対象外)

<u> </u>		
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がと られているか。	\circ
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿) が適正に整備 されているか。	\circ
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	\circ

(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

施設運営に必要な人員と有資格者が配置されており労務管理も適当である。

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	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。	\bigcirc
施設管理上の秘密の保持等	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。	\bigcirc
緊急・災害時への対応	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なわれているか。	0
利用者の安全対策の状況	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。	0
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	\circ

(安全対策・危機管理に対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

上田市地域振興事業団全体の中で、緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されており、避難訓練等、必要な取り組みも行なわれている。

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

一 次 計画の基件は、「0.	他政府官談による指定官理未務の計画(六通事項)」と同じ
評価項目	判断基準評価
(個別事項に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1)平成29年度(平成29年4月1日~平成30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

- ・整備計画に基づき11月7日から11月22日までの15日間を臨時休館として、浴室洗い場の排水溝設置工事を実施しました。また、工事休館中に、源泉引湯管の排泥及び洗浄、大小プール清掃、プールサイド床スリップ止め加工、浴室床スリップ止め加工、駐車場停車位置ライン引き直しの他、温泉の温度管理をしている電磁弁の点検修理を実施しました。
- ・市民の健康増進とプールの利用促進として、12月には信州チャレンジスポーツDAY2017 地域イベント開催支援事業助成金を活用し、身障者水泳をメインにした第5回水泳フェス ティバルを開催しました。また、ジュニア対象のスイミングスクールの入会希望者が増加し ていますが、健康増進を目的とした水中運動の利用者も増加傾向にあることから、両者のバ ランスに配慮しながらの運営を行いました。
- ・真田地域の関連施設、菅平のホテル、飲食店等に利用割引券を配布し集客に努めましたが、入館者は前年比△7.8%、17,014人の減となり、利用料収入は前年比△5.2%、2,731千円の減となりました。
- ・食堂運営につきましては、昨年度は真田丸効果により、宴会、会食の需要が伸びた反動により、宴会部門で \triangle 50件、 \triangle 23.7%、1,452千円の減となり、酒類販売も \triangle 19.6%、226千円の減となりましたが、食堂部門では、信州太郎ポークを使用しメニュー構成の見直しを図った結果、2%、288千円の増となりました。
- ・売店運営につきましては、ご当地ならではの真田グッズコーナーを設け、真田氏関連の商品と信州限定商品の品揃えを充実させ、水・金・日曜日に野菜、花、果実、苗等を販売する「真田の市」を立ち上げ、前年比13.6%、2,205千円の増となりました。

②経費節減に対する取り組み

- ・灯油の使用料削減の為に、ボイラーに設置する燃料削減装置の設置を検討しています。
- ・電気がつけっ放しになる所から、順次電球をLDEに交換しています。
- ・設備関係の点検保守において、軽微な修理は業者委託せず職員が行うよう努めています。

③その他

・湯量の安定確保の為、定期的に源泉ポンプの調整、引湯管のエアー抜き弁の点検及び排泥処理を行いました。

(2)指定管理業務実施上の課題

- ・プール全面塗装工事から10年が経過しており、部分塗装でつないでいますが、塗装剥げが目立ってきています。なお、30年度に塗装工事を実施する予定です。
- ・脱衣室の構造上の問題で衣類の塵と浴室からの湿気で空調設備の故障が頻繁に起こっており改善が必要です。
- ・食堂前の身障者トイレを急遽喫煙所に改修した為、臭いが漏れることがあります。また、身障者トイレがプール側に1箇所になっているので新たに喫煙所の設置をしたくても他に館内でスペースがとれない状況です。
- ・駐車スペースの白線塗装の塗り直しは実施しましたが、除雪の影響で駐車場の路面の痛み が激しくなってきており下地も傷んでいる為、駐車場の全面改修が必要です。
- ・ジュニア対象のスイミングスクールの入会希望者が増加しており、また、健康増進を目的 とした水中運動の利用者も増加傾向にあるため、一般利用者、スイミング利用者、水中運動 の利用者との間でスペース・時間帯等でバランスをとりながらの運営に努めていますが、全 てが満足とはいかない状況があります。

(3)次年度以降の取り組み

- ・プール、トレーニングルーム、入浴、食事と健康増進をキーワードに有機的に機能するような仕掛け作りを今後も継続して行います。
- ・入館料収入の構成を考えると、回数券、当日券の利用者の増加がないと食堂、売店での収入確保が難しくなりますが、年間券での利用が入館者数の44.5%あり、金額ベースにすると33.3%になり210.5円/1人となっています。年間券利用者も高齢になってきており、更新のほか新規会員の掘り起しも必要となりますので、収入バランスを考えながら集客策を考えてゆきます。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・サウナ風呂の要望が多い。
 - →スペースの問題とコストを考えると難しい。
- ・洗い場が少ない。
 - →予算問題とスペース確保の面から難しい。
- ・刺青を入れた人の入館を拒否して欲しい。
 - →刺青だけでは入館拒否はできない。威嚇するような行動があれば退館願う。
- ・プールの水温と室温が低い。
 - →室内プールにおける水温の適温基準が29℃から31℃となっており、設定温度は30℃~31℃の範囲内で管理している。室温は室内プールの運営基準となる室温+水温が65℃を上回らないように配慮し、34℃で熱風炉を運転しているが、外気温の影響も受ける為、冬季や開館時間直後は1℃前後のばらつきが出る。

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)

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.133

施設名称	上田市民の森公園馬術場
指定管理者名	上田乗馬倶楽部
指定管理期間	平成27年4月1日~平成32年3月31日 料金制導入区分 利用料金
指定管理者が 行う業務内容	施設の運営(利用許可・受付窓口等)、施設・設備の維持管理、馬術場の利用及び馬術競技に関する相談、馬術競技大会の開催に関すること
施設所管課	教育委員会事務局 スポーツ推進課

1. 管理業務実績

<u>·· 日子不切入</u>	- 194			
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	クラブハウス	1日1回	毎日	職員が実施
	馬匹厩舎	1月6回	毎日	職員が実施
定期清掃	施設全体清掃	年3回	6・9・12月	職員、スポーツ少年団保護者により実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年1回	10月	委託
消防設備点検	施設周辺の下草刈・樹木整枝	年1回	12月	委託
浄化槽保守点検	浄化槽点検	年2回	6・8・12・3月	委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
入場者数	15,000 人	14,610 人	15,004 人	102.70%

(施設所管課による評価)

設定目標値を達成することができ、昨年度より若干利用者数が増えた。一定程度の利用実績があるので、今後は施設の広報活動などに力を入れ、利用者の増加を図る必要がある。

3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:	円)	X	消費税額含む
	1 1/	/∙ \	

	指定	≧管理者(H	29年度)				市		
	項目	予算額	決算額	備考	$ egthinspace{2mm}$	項目	H28決算額	H29決算額	備考
	馬術場利用料	960, 000	755, 600						
П	馬房使用料	2, 400, 000	1, 172, 660		墲				
収入	その他	0	0		歳				
^					\sim				
	計	3, 360, 000	1, 928, 260			計	0	0	
	人件費	2, 325, 000	3, 007, 682			工事費		1, 773, 360	馬場柵・水飲器修繕工事
	消耗品費	1, 950, 000	1, 191, 583			原材料費	413, 478	343, 980	洗砂 (49.0㎡)
	燃料費	900, 000	498, 071						
	修繕費	700, 000	692, 795						
支	賄材・飼料費	3, 150, 000	3, 352, 266		歳				
出	通信運搬費	1,000,000	680, 496		出				
	委託料	3, 565, 000	3, 252, 450						
	原材料費	1,000,000	1, 262, 837						
	その他	2,000,000	5, 941, 451						
	計	16, 590, 000	19, 879, 631	·		計	413, 478	2, 117, 340	
	差引	-13, 230, 000	-17, 951, 371			差引	-413, 478	-2, 117, 340	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(常勤)	1人	1人	統括、渉外担当
管理・受付担当(常勤)	1人	1人	総務業務、会計・経理、利用許可、窓口業務担当
管理担当 (常勤)	1人	1人	総務業務補佐等
管理担当(非常勤)	1人	1人	インストラクター補佐、馬匹・厩舎管理責任者
サポートスタッフ (非常勤)	3人	3人	窓口対応、馬匹・厩舎管理、案内等

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	内容
馬術場まつり	5/3~5/5	曳き馬、乗馬体験、レッスン、アトラクション等
スポーツ少年団事業	毎週土曜	青少年健全育成のための乗馬練習等
競技力向上ジュニア育成乗馬教室	通年	国体、全国大会出場レベルの選手育成
農産物販売	通年	カップにんじんの販売
馬匹預託	通年	個人所有の乗用馬管理
物品販売	通年	乗馬関係の雑誌販売
ビジターレッスン	通年	乗馬体験・指導
騎乗料収入	通年	会員向け乗馬
会員向け指導	通年	白馬会員への乗馬指導
会員制度	通年	会有馬の維持管理

(2)収入・支出の状況

(金額単位:円)※	消費柷額含む
-----------	--------

	収入				支出		
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
会費	600,000	1, 169, 406		人件費	4,000,000	3, 007, 682	
指導料	2,000,000	2, 183, 992		消耗品費	1,000,000	1, 191, 583	
騎乗料	1,500,000	1,826,638		燃料費	1,000,000	498, 071	
馬匹預託料	6,000,000	5, 879, 100		修繕費	800,000	692, 795	
自馬運動、調教料	1,000,000	1, 100, 560		賄材・飼料費	4,000,000	3, 352, 266	
乗馬教室	1,000,000	1, 240, 010		委託料	3,000,000	3, 252, 450	
物品・農産物販売	1,500,000	2, 309, 920		原材料費	1,000,000	1, 262, 837	
その他	5,000,000	7, 126, 433		その他	3,000,000	6, 596, 583	
計	18, 600, 000	22, 836, 059		計	17, 800, 000	19, 854, 267	
				差引	800,000	2, 981, 792	

(施設所管課による評価)

自主事業により、利用者や収入を確保できており、施設の有効活用につながっている。

6. 施設所管課による評価(共通評価項目) ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- 〇 … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1)施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	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。	\bigcirc
休館日・開館時間等の状況	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。	\bigcirc
日常清掃及び定期清掃の実施 状況	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。	
電気・ガス・水道・燃料の使 用状況	施設の利用状況寺に応して、週切な使用重となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象 外)	0
消防設備の保守管理状況	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)	\bigcirc
各種保守・点検業務の実施状 況	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。	\bigcirc
報告書等の提出	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。	\triangle
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	\bigcirc
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	\circ
環境への配慮	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。	\bigcirc

(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

報告書の提出については、やや遅延することが見受けられる。落雷の多い場所のため インターネット環境が整備できていないことによる環境的要因もあるが、遅延なく 書類を提出するための対応を現場職員と担当職員とで検討が必要である。

(2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	0
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。	0
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	0
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	0
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。	0
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	0
(財務状況に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	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が整っているか。	\circ
提供サービスの内容	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。	\circ
従業員の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、職員の服装などの身だ しなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	\circ
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	0
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	\circ
(利用者サービスに対する評	価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記	載

(4) 労務管理(※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制が とられているか。	\circ
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿)が適正に整備されているか。	\circ
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	\circ
(労務管理に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	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。	
施設管理上の秘密の保持等	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。	
緊急・災害時への対応	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なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	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。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	

(安全対策・危機管理に対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価 ※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

☆ 吐血のを上ばく・0	・心政が自体による旧た旨在未初の計画(大道子及)」と	
評価項目	判断基準	評価
児童の健全育成事業	児童の健全育成を目的とした事業が適切に行われいるか	0
広報活動	事業の開催案内やホームページによる広報活動が行われて いるか	\circ
(個別事項に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1)平成29年度(平成29年4月1日~平成30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

・体験レッスン、ふれあい体験などの機会を増やしました。また、小さなお子様でも騎乗できる小さな馬を増やしたり、連休などのイベントに力を入れ、より多くの人に利用し、馬術場を知ってもらうための努力をしました。

②経費節減に対する取り組み

・今年度は燃料が高く、冬の燃料代、またそれに伴い、薪などの価格も上がり、自分たちで薪の確保をしたり、冬は寒さがひどく、電熱帯のスイッチなど、温度を見ながら、毎日こまめにスイッチを入れたり切ったりと節約に努めました。

③その他

連休3日間のイベントが例年に比べ、たくさんの人たちに来ていただき、馬と触れ合っていただけました。

(2)指定管理業務実施上の課題

・10年を過ぎ、建物など色々なところに修理が必要なところが見られるようになってきました。なるべく清掃をしたり、小さな修理はすぐにするようにして心がけていますが、インドアの壁にひびが入ったり、クラブハウスの床など問題はたくさんあります。

(3)次年度以降の取り組み

今後も地元地域の方々と協力をし、もっとより多くの人々に馬術場の利用を呼びかけていきたいと思っています。また、安心して馬に騎乗してもらうための馬の調教、スタッフの指導など、気を付けていきたいと思っています。また、上田市を代表するスポーツ振興に貢献できるような選手の育成にも力を入れていきたいと思っています。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

大きな苦情は特にありませんでした。上の公園から下りてくる階段の足元が、階段自体が古くなってきており、小さな子どもを連れて下りてくるのは危ない、なんとかしてほしいという要望がありました。

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)

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.134

施設名称	上田市真田霊園
指定管理者名	部落解放同盟上田市協議会
指定管理期間	平成28年4月1日~平成33年3月31日 料金制導入区分 無料施設
指定管理者が 行う業務内容	上田市同和対策霊園(上田市真田霊園)が環境改善並びに住民の福祉の向上を目 的とする施設であることを十分理解し、管理運営を行う。
施設所管課	真田地域自治センター 市民サービス課

1. 管理業務実績

<u>·· 日子不切入</u>	√19€			
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
見回り	霊園の見回り	年数回	春秋の彼岸等	部落解放同盟上田市協議会員
草刈、清掃	個人利用区画ごと草刈、清掃	年数回	春秋の彼岸等	部落解放同盟上田市協議会員
草刈、清掃	霊園全区画等の草刈、清掃	年数回	お盆等	部落解放同盟上田市協議会員

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
15		10	10	100.00%

(施設所管課による評価)

上田市同和対策霊園として適切に管理されている。

3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円)※ 消費税額含む

	The transfer of the transfer o					1111111			
		定管理者(H					市		
	項目	予算額	決算額	備考		項目	H28決算額	H29決算額	備考
					١. ـ				
业					歳				
J					入				
	計	0	0			計	0	0	
	рΙ	0	U			п	0	U	
支					歳				
出	<u> </u>				出				
	計	0	0			計	0	0	
	差引	0	0			差引	0	0	

4. 職員の配置状況

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(団体役員)	1人	1人	霊園の運営の統括
管理担当 (会員)	2人	2人	霊園の統括維持管理

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
特になし			

(2)収入・支出の状況

(金額単位:円)※消費税額含む

	収入			支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目 予算額 決算額 備			
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設i	听管課	二上	ス	亚(冊)
\ /III'S FI X /	71 5 54	-6	'OJ E	т іш /

6. 施設所管課による評価(共通評価項目) ※ 全施設共通

- (評価の基準) ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- 〇 … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1)施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	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。	\bigcirc
休館日・開館時間等の状況	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。	
日常清掃及び定期清掃の実施 状況	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。	0
電気・ガス・水道・燃料の使 用状況	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)	
消防設備の保守管理状況	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)	
各種保守・点検業務の実施状 況	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。	0
報告書等の提出	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。	0
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	
環境への配慮	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。	
(施設管理に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	
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。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
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。	
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	
(財務状況に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	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が整っているか。	
提供サービスの内容	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。	
従業員の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、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	
ノイルロコ サイ・リー・・・キー・オー・エー・コー・スープ	hrv	.

(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

(4) 労務管理(※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(2)法定帳簿(○労働者名簿○賃金台帳○出勤簿)が適正に整備 されているか。従業員の労働条件(3)労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がと られているか。	
1位 美目(1) 方側 余件(3)	従業員の労働条件(2)		
	従業員の労働条件(3)		

(労務管理に対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

(5)安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価			
個人情報の保護等	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。	\bigcirc			
施設管理上の秘密の保持等	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。	\bigcirc			
緊急・災害時への対応	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なわれているか。	\circ			
利用者の安全対策の状況	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。				
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)				
(安全対策・危機管理に対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載					

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

☆ 計画のを生は、「0.	他政府自体による旧足自住未初の計画(六位子及)」と	- IPJ C
評価項目	判断基準	評価
(伊則東海に分子で海海)ツ	「A」や「V」の証件がもて担合け、水羊が内を記載	
(旧別事項に対りる評価)ス	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

8. 相定官理者による自己評価(セルノモーダリング)	
(1)平成29年度(平成29年4月1日~平成30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	
	7)
環境改善並びに住民の福祉の向上を目的とする施設であることを理解し、管理を行り	ハまし
 ②経費節減に対する取り組み	
③その他	
(2)指定管理業務実施上の課題	
(3)次年度以降の取り組み	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	
(株大) ア よく 1	
特になし	
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)	
	,

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.135

施設名称	上田市下原霊園					
指定管理者名	部落解放同盟上田市協議会					
指定管理期間	平成28年4月1日~平成33年3月31日 料金制導入区分 無料施設					
指定管理者が 行う業務内容	上田市同和対策霊園(上田市下原霊園)が環境改善並びに住民の福祉の向上を目的とする施設であることを十分理解し、管理運営を行う。					
施設所管課	真田地域自治センター 市民サービス課					

1. 管理業務実績

<u>·· 日子不切入</u>	√19€			
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
見回り	霊園の見回り	年数回	春秋の彼岸等	部落解放同盟上田市協議会員
草刈、清掃	個人利用区画ごと草刈、清掃	年数回	春秋の彼岸等	部落解放同盟上田市協議会員
草刈、清掃	霊園全区画等の草刈、清掃	年数回	お盆等	部落解放同盟上田市協議会員

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
12		6	6	100.00%

(施設所管課による評価)

上田市同和対策霊園として適切に管理されている。

3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円)※ 消費税額含む

	とう体型さ (100とう)							3/ /1/ /135	1111111
	指定管理者(H29年度)				市				
	項目	予算額	決算額	備考		項目	H28決算額	H29決算額	備考
					١. ـ				
业					歳				
J					入				
	計	0	0			計	0	0	
	рΙ	0	U			п	0	U	
支					歳				
出	<u> </u>				出				
	計	0	0			計	0	0	
	差引	0	0			差引	0	0	

4. 職員の配置状況

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(団体役員)	1人	1人	霊園の運営の統括
管理担当 (会員)	2人	2人	霊園の統括維持管理

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
特になし			

(2)収入・支出の状況

(金額単位:円)※ 消費税額含む

収入			支出				
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設i	听管課	二上	ス	亚(冊)
\ /III'S FI X /	71 5 54	-6	'OJ E	т іш /

6. 施設所管課による評価(共通評価項目) ※ 全施設共通

- (評価の基準) ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- 〇 … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1)施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	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。	\bigcirc
休館日・開館時間等の状況	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。	
日常清掃及び定期清掃の実施 状況	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。	0
電気・ガス・水道・燃料の使 用状況	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)	
消防設備の保守管理状況	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)	
各種保守・点検業務の実施状 況	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。	0
報告書等の提出	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。	0
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	
環境への配慮	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。	
(施設管理に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	
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。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
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。	
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	
(財務状況に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	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が整っているか。	
提供サービスの内容	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。	
従業員の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、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	
ノイルロコ サイ・リー・・・キー・オー・エー・コー・スープ	hrv	.

(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

(4) 労務管理(※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(2)法定帳簿(○労働者名簿○賃金台帳○出勤簿)が適正に整備 されているか。従業員の労働条件(3)労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がと られているか。	
1位 美目(1) 方側 余件(3)	従業員の労働条件(2)		
	従業員の労働条件(3)		

(労務管理に対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

(5)安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価	
個人情報の保護等	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。	\bigcirc	
施設管理上の秘密の保持等	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。	\bigcirc	
緊急・災害時への対応	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なわれているか。	\circ	
利用者の安全対策の状況	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。		
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)		
(安全対策・危機管理に対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載			

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

☆ 計画のを生は、「0.	他政府自体による旧足自住未初の計画(六位子及)」と	- IPJ C
評価項目	判断基準	評価
(伊則東海に分子で海海)ツ	「A」や「V」の証件がもて担合け、水羊が内を記載	
(旧別事項に対りる評価)ス	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

8. 相定官理者による自己評価(セルノモーダリング)	
(1)平成29年度(平成29年4月1日~平成30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	
	7)
環境改善並びに住民の福祉の向上を目的とする施設であることを理解し、管理を行り	ハまし
 ②経費節減に対する取り組み	
③その他	
(2)指定管理業務実施上の課題	
(3)次年度以降の取り組み	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	
(株大) ア よく 1	
特になし	
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)	
	,

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.136 · 137 · 144

施設名称	信州国際音楽村ホールこだま・生涯学習の里研修センター・公園		
指定管理者名	一般財団法人信州国際音楽村		
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日 料金制導入区分 利用料金		
指定管理者が 行う業務内容 ホールこだま及び生涯学習の里研修センターの維持管理に関する業務、同施設の 運営に関する業務(1、文化振興事業 2、施設管理事業 3、地域振興事業 4、支援・育成事業 5、提携事業 6、地域文化の情報提供事業)			
施設所管課	政策企画部 交流文化スポーツ課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	一日1回以上	毎日	職員等が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年1回以上	H29. 9. 11	専門業者に委託
施設定期清掃業務	専門業者による対応	年2回以上	H29. 7. 10/H30. 3. 12	専門業者に委託
電気保安点検業務	専門業者による点検	年1回以上	H29. 5. 31	専門業者に委託
冷暖房設備保守点検	専門業者による点検	年1回	H29. 6. 19	専門業者に委託
ピアノ保守点検(スタンウェイ)	専門業者による点検	年1回	H29. 10. 23-10. 24	専門技術者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
ホールこだま来場者数	30,000 人	26, 393 人	27,623 人	104. 66%
研修センター利用者数	27,000 人	27, 243 人	30, 323 人	111. 31%
ホールこだま利用回数	250 回	258 回	263 回	101. 94%
研修センター利用回数	950 回	968 回	968 回	100.00%

(施設所管課による評価)

「ホールこだま」は、来場者数の目標値には届かなかったものの利用回数とともに昨年より増加し、利用料収入も増加した。「研修センター」については利用人数が昨年を上回ったが、利用回数、収入は昨年とほぼ同じ状況であった。

3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(全額単位·	田)	×	消費税額含む
\ \V \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\ \\		<i>/</i> -\	/H 🖯 1/1.170 🗂 4 1

	指定管理者(H29年度)					市			
	項目	予算額	決算額	備考		項目	H28決算額	H29決算額	備考
	ホールこだま利用料	4, 500, 000	5, 125, 530						
	研修センター利用料	4, 000, 000	4, 012, 800						
収	市民コンサート等	3, 000, 000	1, 997, 900		歳				
入	支援育成事業収入等	18, 000, 000	20, 291, 577		入				
	受託料等 (上田市)	31, 932, 000	31, 932, 000						
	計	61, 432, 000	63, 359, 807			計	0	0	
	人件費	14, 000, 000	13, 928, 676			指定管理料	31, 932, 000	31, 932, 000	
	制作、印刷、交通、宣伝費	24, 000, 000	23, 707, 415			開村記念上田市負担金	3, 000, 000	4,000,000	
 	水道光熱、燃料費	5, 300, 000	4, 698, 647		ᄺ	運営費負担金	2, 939, 416	540, 540	
出出	**************************************	9, 332, 000	9, 002, 242		歳出	工事請負費	1, 589, 760	3, 780, 000	
۳	消耗品費	3, 800, 000	2,600,377		ш				
	その他	5, 000, 000	4,670,570						
	計	61, 432, 000	58, 607, 927			計	39, 461, 176	40, 252, 540	
	差引	0	4, 751, 880			差引	-39, 461, 176	-40, 252, 540	

4. 職員の配置状況

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
役職等	計画	実績	職務内容等
館長	1	1	館内統括、イベント企画、管理運営
管理担当(正規)	2	2	管理運営、経理、イベント企画
補助職員	2	2	研修センター・宿泊棟管理・周辺整備

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
信州ルネッサンス2017関係	6.2~10.28	9, 660	開村30周年を記念した地域のお祭り
すいせんラベンダー事業	3月~4月、6月~7月	28, 200	市民参加型の花のイベント
Kodamaサロン・他	通年	1,620	各種コンサート等

(2)収入・支出の状況

(金額単位:円)※消費税額含む

	収入				支出		
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

豊かな郷土の永続的な発展を理念に自然豊かな環境を活かし、さまざまなジャンルの質の高いステージを、楽しく身近に提供することができている。

6. 施設所管課による評価(共通評価項目) ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
 - 〇 … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1)施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	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。	\bigcirc
休館日・開館時間等の状況	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。	\bigcirc
日常清掃及び定期清掃の実施 状況	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。	0
電気・ガス・水道・燃料の使 用状況	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)	0
消防設備の保守管理状況	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)	0
各種保守・点検業務の実施状 況	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。	\bigcirc
報告書等の提出	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。	0
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	0
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	0
環境への配慮	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。	0

(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

- ・施設管理、光熱水費の使用量等適切に処理されている。
- ・消火器の有効期限切れのものはH30年度に更新予定。

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	0
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。	0
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	0
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	0
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。	0
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	0

(財務状況に対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

- ・施設利用利用料については、前年度より増加している。経費の支出については極力抑制し収支バランスが改善してきている。
- ・利用者への直接的な案内により、ホール、宿泊と一体的な利用が増加傾向にある。

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	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が整っているか。	\bigcirc
提供サービスの内容	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。	0
従業員の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、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	0
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	\circ
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	0
(利田老井―ビュル対する河	(ボ) ※ 「A」 め「V」 の評価がなる担合け みぎがはな記載	

(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載・専門知識を有するスタッフが常駐している事で、利用者との信頼関係が構築されている。

(4) 労務管理(※従業員がいない場合は評価対象外)

TO MAKE THE TERMS OF THE TERMS.		
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がと られているか。	\circ
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿)が適正に整備 されているか。	0
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	0

(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

・人員配置、体制の工夫等の改善を行っている。

(5)安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	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。	0
施設管理上の秘密の保持等	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。	0
緊急・災害時への対応	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なわれているか。	\circ
利用者の安全対策の状況	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。	\circ
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	0
(安全対策・危機管理に対す ・特に問題点はない	る評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を	記載

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価 ※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

評価項目	判断基準	評価
地域振興事業	年間計画等に基づき、地域振興を目的とした事業が適切に 実施されているか。	0
支援育成事業	年間計画等に基づき、支援育成を目的とした事業が適切に 実施されているか。	\circ

(個別事項に対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

・年間計画に基づき、施設の利用者や地域の関係者と連携をとりながら多岐にわたって地域振興や支援育成に資する事業を包括的に行った。

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1)平成29年度(平成29年4月1日~平成30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

- ・利用者との事前コミュニケーションを綿密にとり、利用時のサービス向上に取り組みました。
- ・上田市広報や公民館などの公共施設へコンサート案内等を定期的に配信し市民への情報の周知に努めました。
- ・音楽関係者を中心とした県外利用者へのPRも積極的に行い、施設利用者増加への取り組みを行いました。

②経費節減に対する取り組み

- ・人員配置の体制の工夫等により人件費の削減に努めています。
- ・電気のデマンド管理計など機器の導入し、特に重点的に節電の意識の向上に努めています。
- ・施設管理上で必要な事務用品等についても在庫を極力持たないよう経費を削減している。

③その他

- ・特に土日の研修センターの人員配置をあて、公園開設に伴う乳幼児等を連れた来場者増加への対応を強化しています。
- ・芝生公園のより良い維持管理に努め、さらに公園の利用者増へつながるようPRに努めた。
- ・地域住民(地元自治会・学校・PTA) や施設利用者と連携を図り、環境維持に努めました(施設清掃、植栽など)
- ・夜間は野外ステージへの車用道路を封鎖し、夜勤勤務の見回りなども強化し治安の維持に努めました。

(2)指定管理業務実施上の課題

- ・施設の経年劣化による老朽化が進み、大規模な修繕が急務です。(特に研修棟の雨漏り、照明関係)
- ・施設へのアクセス道路(特に芝生公園)への問い合わせが急増しています。
- ・公園管理業務に伴い、想定外の管理費の増加の懸念がある(経年劣化や天災的な要因によるもの など)

(3)次年度以降の取り組み

- ・施設の現況調査を精査しながら、中長期における大規模修繕計画を作成・実施します。
- ・市内他文化施設との共同の取り組みを積極的に実施し、全市的な文化振興の機運を高める活動をおこないます。
- ・施設利用者の声を反映した利用しやすい施設環境の維持と、丁寧な打合せによるサポートをしてまいります。

(4) その他

|①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・宿泊施設の利用者増加に伴い、宿泊施設の設備に対する要望も増えています(特に風呂、雨漏りについて)
- ・ホール内、客席の座布団への不満(不快感)の声があります。備品についても経年劣化が見られます。

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)

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.138~142

			110,100 112
施設名称	上田市営駐車場及び駐輪場 ○駐車場(お城口・お城口第二、温泉口) ○駐輪場(お城口、温泉口)		
指定管理者名	株式会社日本ビルシステムズ		
指定管理期間	平成27年4月1日~平成32年3月31日	料金制導入区分	使用料 (収納委託)
指定管理者が 行う業務内容	・駐車場及び駐輪場の施設及び設備の維持管理に関する・駐車場及び駐輪場の施設の運営に関する業務・上田駅周辺管理業務	業務	
施設所管課	都市建設部 管理課		

1. 管理業務実績

· · □ · □ · □ · □ · □ · □ · □ · □ · □ ·				
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な施設内清掃	1日1回以上	毎日	同社が実施
定期清掃	毎月1回の定期清掃	月1回	毎月	同社が実施
消防設備点検業務	機能点検・総合点検	年1回	5月・11月	同社が実施

2. 施設の利用状況

	· ルピロスマンヤリアロンマンル						
	利用区分等	区分等 設定目標値 H28年度実績 📗		H29年度実績	対前年比(%)		
	別紙「上田市営駐車場における事業報告書」のとおり						
Γ	(施設所管課による評価)						
•	・お城口自動車駐車場の修繕工事を行った際、一部利用制限期間があったため駐車場使用料が前年度に比べ減少した。						

3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円)※ 消費税額含む

٦	指定管理者(H29年度)						市	<u> </u>	
abla	項目	予算額	決算額	備考		項目	H28決算額	H29決算額	備考
	指定管理料	37, 899, 960	37, 916, 888			駐車場使用料	131, 127, 300	124, 414, 334	
	ゲートバー破損修理代行手数料	0	162,000			駐輪場使用料	13, 356, 200	13, 682, 650	
	パスカード発行手数料	0	7, 128			駐車場内土地使用料	9, 196	2, 574	
収	普通預金利息	0	242		歳	一般会計繰入金	44, 640, 000	0	
入	その他	0	48, 545		入	前年度繰越金	5, 987	122, 633	
						公金総合保険金	56, 000	0	
						駐車場整備事業債	0	85, 600, 000	
	計	37, 899, 960	38, 134, 803			計	189, 194, 683	223, 822, 191	
	人件費	21, 726, 760	19, 606, 455			修繕料	2, 868, 172	361, 800	
	消耗品費	1, 512, 000	1, 527, 122			手数料	96	32	
	光熱水費	4, 694, 500	4, 676, 579			保険料	139, 854	146, 724	
	燃料費	12, 960	9, 060			委託料	37, 896, 544	37, 916, 888	
	修繕費	1, 000, 000	939, 168			工事請負費	0	79, 198, 560	358,560円 敷備重業
	通信運搬費	557, 712	574, 377			備品購入費	0	26, 119, 368	
	手数料他	432, 000	448, 381		歳	公課費	7, 971, 900	7, 639, 500	
出	保険料	52, 488	50, 210		出	償還金	140, 195, 484	72, 263, 968	
	保守点検管理費	4, 341, 060	4, 344, 840						
	賃借料	324, 000	337, 821						
	工事費	514, 080	64, 800						
	備品費	205, 848	202, 155						
	業務管理費	2, 526, 552	2, 526, 552						
	計	37, 899, 960	35, 307, 520			計	189, 072, 050	223, 646, 840	
	差引	0	2, 827, 283			差引	122, 633	175, 351	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	1	1	・施設の運営を統括
受付担当	3	3	・お城口駐車場、駐輪場業務担当 (窓口対応、定期利用者受入、精算機料金回収、 放置自転車、無料駐車場管理、清掃・巡回)
受付担当	1	1	・温泉口駐車場、駐輪場業務担当 (窓口対応、定期利用者受入、清掃・巡回)
サポートスタッフ	1	1	・第二駐車場清掃、巡回
管理担当	1	1	・現金管理・総務及び経理事務担当

5. 自主事業の状況

(1)自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
		自主事業なし	

(2)収入・支出の状況

(金額単位:円)※消費税額含む

_/ \A	<u> Диог</u>	170				\ <u></u>	T . 1 3/ /1 /	
	収入					支出		
	項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
\vdash								
				自主導	事業なし アルマン アルファイン アイア アイア アイア アイア アイア アイア アイア アイア アイア ア			
	計 0 0 計 0 0							
					差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価(共通評価項目) ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- 〇 … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1)施設管理

評価項目	判断基準	評価			
従業員の配置状況	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。	0			
休館日・開館時間等の状況	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。	\bigcirc			
日常清掃及び定期清掃の実施状況	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。	0			
電気・ガス・水道・燃料の使用状 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)	\circ			
消防設備の保守管理状況	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)	\circ			
各種保守・点検業務の実施状況	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。	\circ			
報告書等の提出	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。	0			
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	0			
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	0			
環境への配慮	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。	0			
(施設管理に対する評価)※「△	(施設管理に対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載				

(2)財務状況

評価項目	判 断 基 準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	\circ
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。	\circ
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	\bigcirc
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	\circ
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。	\bigcirc
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	\bigcirc
(財務状況に対する評価)※ 「△	」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	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が整っているか。	0
提供サービスの内容	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。	0
従業員の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、職員の服装などの身だしなみや言葉 づかい等の接客マナーは適切であるか。	0
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	0
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	0
(利用者サービスに対する評価) 🥉	《 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(4) 労務管理(※従業員がいない場合は評価対象外)

(7) 刀切ら生(小阪木貝がいるい物		
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられている か。	0
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿)が適正に整備されているか。	0
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	0
(労務管理に対する評価)※ 「△ ₋	」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(5)安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	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。	0
施設管理上の秘密の保持等	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。	0
緊急・災害時への対応	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なわれているか。	\circ
利用者の安全対策の状況	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。	0
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	0
(央令対策・各機管理に対する証	価)※ 「A」や「Y」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(安全対策・危機管理に対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

711 N N N N N N N N N N N N N N N N N N		
評価項目	判断基準	評価
(伊則東方に分する証法) ※ 「人	」 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	
(個別争項に対する計画)次 「△	」や「ス」の評価がある場合は、以普対心を記載	

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

|(1)平成29年度(平成29年4月1日~平成30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

○駐輪場について

- ・新規定期契約者に対して更新期限までに手続きするようアピールを行ったことにより、多くの契約者が更新期限前に手続きを終えることができた。
- ・夜間利用者が増加しているため、既存の夜間スペースでは置き場所が足りず、お城口自動車駐車場のスロープ下を利用したり、帰りの日時を確認して前日に昼間スペースからの移動するといった対応をしている。
- ・2階のラックについては新規契約者に対して、契約時に駐輪場使用方法について注意事項の説明をしており、使用マナーの向上につながっていると考えている。

○駐車場について

- ・昨年11月に精算機を新しくしたため紙幣とサービス券とを誤投入する事案が発生したが、投入口に注意書き等を表示したことにより減少した。
- ・旧ヨーカ堂跡地に民間駐車場が敷地拡大したため、お城口自動車駐車場の利用台数が20%~30%減少となった。

②経費節減に対する取り組み

・光熱水費等については、無駄をなくすよう職場全体で認識を徹底している。

③その他

- ○レンタサイクルについて
- ・平成28年度に比べ△70%と大河ドラマ放映以前の利用状況になった。
- ・単なる貸出業務とはせず、総合的な観光案内サービスを取り組むなど、接客サービスの向上を心がけている。

(2)指定管理業務実施上の課題

- ○放置自転車について
- ・毎朝、見回りを行い警告の札付けしているが、ローソン前が多く全体の9割近くとなる。
- ・札付けの平均台数は4~7台位で推移しており、夕方が比較的多い。
- ・最近、中国を始め東南アジアからの短期留学生の放置自転車が目立っていることから、駐輪禁止区域の看板を日本語以外の言語で表示するなど対策が必要であると考える。
- ○送迎用駐車場
- ・例年に比べ悪質な利用者はほとんど減少したが、引き続き見回りを強化していく。

(3)次年度以降の取り組み

○常に利用者を最優先に考え応対し、苦情が出た際もすぐに対応することを心がけている。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

〇お城口第二自動車駐車場裏にある駐輪場利用者から施錠時間に間に合わないので変更してほしいとの問合せを受け、施錠時間を22時に変更とした。

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)

特になし。

上田市営駐車場における事業報告書

平成29年度

株式会社日本ビルシステムズ

上田市営駐車場における事業報告書

1 管理運営の基本方針について

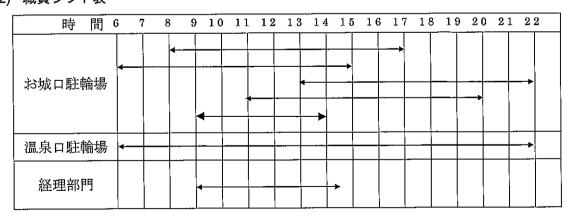
- (1) 施設の設置目的を踏まえた基本的な運営方針
 - ・駐車場施設の特性に鑑み、利用者へのサービスの向上を図り安心・安全な管理に専念します。
- (2) 運営における目標と実績
 - 利用者にわかりやすく、安全な施設にする。
 - ① 故障等今まで通り速やかに処理し、現状維持をしていきます。
 - ② 温泉口駐車場の看板の掛け替えを実施し、利用者にわかりやすいようにしました。

2 管理体制の状況について

(1) 指定管理業務の実施体制

種別	職務内容	備考
統括責任者 (常勤1人)	• 施設の運営を統括	
受付担当 (常勤3人)	お城口駐車場、駐輪場業務担当窓口対応、定期利用者受入精算機料金回収放置自転車、無料駐車場管理第一・二駐車場、駐輪場清掃・巡回	
受付担当 (常勤1人)	温泉口駐車場、駐輪場業務担当窓口対応、定期利用者受入温泉口駐車場、	
サポートスタッフ (常勤1名)	・第二駐車場清掃・巡回	
管理担当 (常勤1人)	・現金管理・総務及び経理事務担当	簿記3級所有

(2) 職員シフト表



(3) 職員研修の実施状況

Г	研修名	研修内容	実施日	参加人数等
	 消防訓練	パレオビル消防訓練に参加	5月・11月	各3名

(4) 経理 (現金管理・監査) の実施状況

項目	実施内容
帳簿管理	会計ソフトにより専用の会計処理を実施
現金管理	小口現金管理と出納帳の照合を毎日実施
監査体制	毎月の監査及び決算時の監査を会計事務所に委託 市役所管理課職員による監査を毎月実施

3 利用実績・収入

(1) 駐車場利用実績

	···		 駐車	場				駐車	論場	
	お城	ļП	第	_	温身		お城		温泉	: 🗆
	台数(台)	無料	台数	無料	台数	無料	一時利用	定期	一時利 用	定期
29/4	8,117	4,121	17,382	13,177	2,791	1,405	2,355	310	736	193
29/5	8,866	4,719	17,253	13,255	2,849	1,519	2,454	154	829	70
29/6	7,900	3,975	17,022	13,252	2,446	1,184	2,355	113	782	81
29/7	8,937	4,621	18,548	14,352	2,860	1,432	2,434	104	846	68
29/8	11,416	6,704	18,507	14,467	3,257	1,851	2,333	88	931	57
29/9	2,634	1,551	18,782	14,159	3,063	1,496	2,468	108	915	72
29/10	1,713	1,123	19,728	14,709	3,322	1,636	1,826	129	727	99
29/11	3,833	2,102	18,017	13,549	2,874	1,443	1,711	97	859	57
29/12	7,839	4,370	17,976	15,445	3,012	1,582	1,749	107	688	64
30/1	7,879	4,461	16,061	14,057	2,757	1,469	1,313	75	475	55
30/2	6,564	3,723	15,450	13,986	2,311	1,204	1,264	68	572	47
30/3	8,965	5,225	18,855	16,867	2,951	1,526	1,635	201	690	194
合計	84,663	46,695	213,581	171,275	34,493	17,747	23,897	1,554	9,050	1,057
28 年計	106,088	54,736	213,681	161,171	34,459	18,192	22,027	1,697	9,934	1,054
差	21,425	8,041	100	10,104	34	445	1,870	143	887	3

(2) 放置自転車

	警告書貼付数	撤去台数	返還台数	放置台数
29/4	79	6	4	2
29/5	101	14	5	9
29/6	114	23	18	5
29/7	129	15	7	8
29/8	124	9	5	4
29/9	76	12	7	5
29/10	97	22	11	11
29/11	131	10	6	4
29/12	108	13	5	8
30/1	66	5	3	2
30/2	68	7	7	9
30/3	92	9	9	7
合計	1185	145	87	74

返還台数 87 台の内訳 有料返還台数 70 台 盗難・その他台数 17 台

業務の実施の状況

(3) 施設・設備の維持管理業務の実施状況

項目	内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	館内清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
定期清掃	定期清掃第一駐車場	月1回	毎月	日本ビルシステムズ
上为相师	定期清掃第二駐車場	月1回	毎月	日本ビルシステムズ

(4) 外部委託 (再委託) の実施状況

項目	委託先	委託期間	委託金額 (円)
駐車場精算機等保守点検	アマノ (株)	29.4.1~30.3.31	2,106,000
エレベーター保守点検	フジテック (株)	29.4.1~30.3.31	466,560
駐輪場精算機等保守点検	㈱ボステック	29.4.1~30.3.31	164,160
夜間警備	新日本警備保障㈱	29.4.1~30.3.31	1,231,200
自動ドア保守点検	東信日軽 (株)	29.4.1~30.3.31	25,920
駐輪場シャッター定期点検	文化シャッターサーヒ、ス(株)	29.4.1~30.3.31	64,800
消防設備保守点検	石井電気工業㈱	29.4.1~30.3.31	128,520

4 管理にかかる収支の状況

(1) 収入・支出の各項目の決算の状況 別紙報告書有

5 サービス向上・経費節減に関する取組

実施期間	内容	効果
通年	定期更新業務 契約時、定期券に更新解約の方 法を貼付、期日前の更新をお願 いした。	期日前の更新が定着しつつあります。
	駐車場対応 昨年の 11 月に精算機を新しく し、札の投入口にサービス券を 入れてしまい障害を発生させ る事案が目立ちます。	紙幣投入口とサービス券投入口に 解りやすく貼紙矢印をしてから は、間違えが少なくはなりました。
V	レンタサイクル利用者 前年比の 70%に減少しました。 それでも大河ドラマが放映され る前年の利用率です。	単なる貸出業務には終わらず、総合観光案内的なサービスを行い、 お帰りの際は利用者に感謝され、 またお越し頂く様に接客致しました。
	3月の新一年生契約者 上田市以外の東御市・千曲市な ど遠方よりの契約者が目立ち ます。	契約時に注意事項をお願いする用 紙を用意し、説明漏れの無いよう にしました。
C	駅前送迎用無料駐車場 前年度に比べ悪質な駐車違反者 は殆ど居なくなる。	長年に渡りの効果が出て来たと思 います。

6 その他

(1) 修理の状況

No.	施設名	内容	金額 (円)	実施月	備考
1	温泉口駐車場	フェンス修繕	48,600	5月	(耕CTSラインテック
2	お城口・第2駐車場	照明修繕	126,360	5月	石井電気工業㈱
3	お城口第2駐車場	自動火災報知設備修繕	16,200	6月	石井電気工業㈱
4	お城口・第2駐車場	消火器格納箱・誘導標識修繕	10,800	8月	石井電気工業㈱
5	温泉口事務所	エアコン修繕	60,480	9月	石井電気工業㈱
6	お城口第2駐車場	照明修繕	35,640	10 月	石井電気工業㈱
7	お城口・第2・温泉口 駐車場	車止め・看板修繕	124,200	12月	(料CTSラインデック
8	お城口駐車場	自動点滅器修繕	9,720	12月	石井電気工業㈱
9	第2駐車場・お城 口・温泉口駐輪場	案内看板・防水コンセント ・ タイマー修繕	38,880	1月	石井電気工業㈱
10	温泉口駐輪場	シャッター修繕	84,240	1月	文化シャッターサーヒ、ス(株)
11	お城口駐輪場	自動火災報知器修繕	6,048	2月	石井電気工業㈱
12	第2駐車場	照明修繕	32,400	3月	石井電気工業㈱
13	第2駐車場	消火設備ガードパイプ修繕	345,600	3月	石井電気工業㈱

(2) 備品の購入・廃棄等の状況

項目	内容	金額(円)	実施日	備考
ゲートバー	VG438354	34,560	7月	
電気ポット		8,187	9月	
グラス曲げバー	VG438858	53,568	12月	
グラス曲げバー	VG438805	105,840	2月	
コインカウンター		79,920	2月	

(3)利用者からの意見・苦情などの状況

利用者からの意見・苦情等			改善状況
日付	内容	日付	内容
6/11	第二駐車場裏の無料駐輪 場施錠時間について問い 合わせがありました。	6/12	翌日より、22 時施錠を実施しました。

(4)事故等の状況

日付	対象者	場所	内容	対応
4月17日	不明	温泉口駐輪場	夜間用シャッター開閉 不具合	
7月8日	飯田 英輔	お城口駐車場	ゲートバー破損交換	
8月13日	不明	お城口駐車場	ゲートバー破損交換	ï
9月11日	砥石 良三	第2駐車場	火災報知器破損	
11月6日	鈴木 努	温泉口駐輪場	壁・樋破損	上田市対応
11月30日	菊池 聡子	お城口駐車場	火災報知器衝突	修理不要

(5)運営上の課題

- ① 駅周辺放置自転車の件
 - √ 毎朝8時より駅周辺放置自転車への札付けを行っていますが、ローソン前への放 置自転車が目立ちます。

札付け平均台数は4~7台位ですが、目の前に市の看板があります。その前に停めているような状況です。

一日間以上の駐車自転車は回収していますが、午後も見回りして札付けが必要な 状況です。

② 送迎用駐車場の件

- √ 例年に比べても極端に悪質利用者は減り、単発的(3か月程)に集中して違法駐車をする車は殆ど居なくなりました。
- ③ まちなかレンタサイクル 前比の70%に減少するも例年の利用率になりました。
- ④ 駐車場

旧ヨーカ堂跡地にオリックスの駐車場が敷地拡大したため、第一駐車場で 20~30%の利用台数が減っています。

第二駐車場に関しても金・土曜日夜の満車表示はなくなりました。

⑤ 羊輪場

前年同様に土日・祭日の夜間利用者が増えています。現状のスペースでは置き切れないこともありますので、第一駐車場のスロープ下への誘導若しくは、帰りの 日時を伺って前日に昼間スペースからの移動処置で対応している状況です。

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.143

施設名称	上田市真田独居高齢者用集合住宅					
指定管理者名	社会福祉法人 恵仁福祉協会					
指定管理期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日まで	料金制導入区分	使用料 (直接収納)			
	住宅の施設、整備等の維持管理に関する業務 住宅に入居した者の健康管理、安全管理、生活指導に関する業務					
施設所管課	高齢者介護課 真田地域担当					

1. 管理業務実績

·	- 124				
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況	
日常清掃	日常的な館内清掃	週1回	4月~3月 (52回)	職員及び他福祉会に委託	
消防設備点検	日常点検と法定点検	日1回及び年2回	11月、3月	職員及び専門業者に委託	
健康管理	健康相談と生活相談	週1回	4月~3月 (52回)	看護師訪問	
安全管理	館内、各部屋の巡回	毎夜間	4月~3月 (365回)	ヘルパー訪問巡回	
健康確認	館内、各部屋の巡回、安否確認	週1回	4月~3月 (52回)	ヘルパー訪問巡回	
館内設備点検	館内消灯、閉栓、施錠確認	毎夜間	4月~3月 (365回)	ヘルパー訪問巡回	
外構設備点検	建物周囲点検環境整備、除雪	週1回 (除雪は状況で)	4月~3月 (52回)	職員及びシルバーに委託	
緊急時対応	緊急連絡時の対応	随時		職員24時間対応	

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)		
年度末入居部屋数(6部屋中)	設定なし	6	6	100.00%		
住宅使用料	設定なし	876, 000	876, 000	100.00%		
/ 1 L = 1 = 2 - 2 - 2 = 1 = 1 = 2 = 2 = 1 = 1						

(施設所管課による評価)

3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円)※ 消費税額含む

	指定管理者(H29年度)				市				
	項目	予算額	決算額	備考		項目	H28決算額	H29決算額	備考
	指定管理料	2,000,000	2,000,000				876, 000	876, 000	
収	Z				歳				
)					入				
	計	2,000,000	2,000,000			計	876, 000	876, 000	
	人件費	1,037,000	1, 107, 000	看護師、ヘルパー外	歳出	指定管理料	2,000,000	2,000,000	
	燃料費	240,000	256, 000	ガス					
L	光熱水費	246, 000	250,000	電気、水道					
支出		120,000	140,000	ガラス交換、ガスヒーター					
۲	委託料	264, 000	180,000	清掃、消防設備等	ш				
	事務費外	93,000	67,000	通信費、消耗品等					
	計	2, 000, 000	2, 000, 000			計	2, 000, 000	2, 000, 000	
	差引	0	0			差引	-1, 124, 000	-1, 124, 000	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者 (常勤・兼務)	1人	1人	施設管理の統括
安全管理担当(常勤・兼務)	1人	1人	ヘルパー。巡回訪問、安全確認(安否確認)
健康管理・生活指導(常勤・兼務)	1人	1人	看護師。入居者の健康相談(訪問)
庶務担当(常勤・兼務)	1人	1人	施設の維持管理業務
経理担当(常勤・兼務)	1人	1人	事業の経理業務

5. 自主事業の状況

(1)自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2)収入・支出の状況

(金額単位:円)※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所	管理Ⅰ	<u>: </u>	る	評価	F)
\ /IIIS 0 X J /I		-6	ໝ		ш,

6. 施設所管課による評価(共通評価項目) ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- 〇 … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1)施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	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。	0
休館日・開館時間等の状況	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。	
日常清掃及び定期清掃の実施 状況	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。	\circ
電気・ガス・水道・燃料の使 用状況	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)	\bigcirc
消防設備の保守管理状況	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)	\bigcirc
各種保守・点検業務の実施状 況	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。	\bigcirc
報告書等の提出	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。	\bigcirc
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	\bigcirc
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	\bigcirc
環境への配慮	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。	\bigcirc
(施設管理に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	
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。	0
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
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。	0
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	0
(財務状況に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	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が整っているか。	\circ
提供サービスの内容	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。	0
従業員の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、職員の服装などの身だし なみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	\circ
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	0
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	\bigcirc
(利用者サービスに対する評価)	価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(4) 労務管理(※従業員がいない場合は評価対象外)

(7) 刀切百年(小化未見200		
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がと られているか。	0
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿) が適正に整備 されているか。	\circ
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	\bigcirc
(労務管理に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(5)安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	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。	\circ
施設管理上の秘密の保持等	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。	\bigcirc
緊急・災害時への対応	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なわれているか。	\circ
利用者の安全対策の状況	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。	\bigcirc
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	\circ
(安全対策・危機管理に対す	る評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を	記載

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価 ※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

次 評価の基準は、「0.	他設所官誌による拍正官理未務の評価(共通争項)」と	回し
評価項目	判 断 基 準	評価
修繕の状況	必要な修繕に対し、迅速に対応されているか。	0
相談に対する状況	入居者の相談には誠意のある対応に心がけているか。	0
(個別事項に対する評価) ※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1)平成29年度(平成29年4月1日~平成30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

指定管理の住宅は、独り暮らしの高齢者が、自立と生活の質の確保を図り、安心して生活を営むことができる住宅を貸与することとして設置されている。施設の趣旨を理解し、高齢者が自立と生活の質を図れるよう、ヘルパー・看護師による定期的な訪問を実施し、安心して生活を営むことができる環境づくりに取り組んでいます。

②経費節減に対する取り組み

共用部分については、無駄な光熱費等が発生しないよう、入居者にご協力をいただいています。

③その他

新しく入居された方が、緊急通報装置の取扱いを間違えて押してしまうことがあるので、 緊急通報装置の取扱いをよく説明します。

(2)指定管理業務実施上の課題

- ・凍結に起因する漏水等の発生を防ぐため、冬期の設備点検を強化する必要があります。
- ・排水槽の内部を定期的に洗浄する必要があります。
- ・各居室の暖房機器の設備が老朽化しています。

(3)次年度以降の取り組み

今後も、施設の趣旨を理解し、入居者の自立と生活の質の確保が図られ、安心して生活を 営めることができる環境づくりに取り組んでいきます。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

入居者からの意見、苦情はありませんでした。今後も意見、苦情が発生した際は、入居者 の話をよく聞き、誠意をもって対応していきます。

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)

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.145

施設名称	上田市稲倉の里農村交流館		
指定管理者名	稲倉の棚田保全委員会		
指定管理期間	平成29年4月1日~平成34年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が 行う業務内容	稲倉棚田の自然景観の保持と環境保全を推設 棚田を荒廃から守りこの貴重な文化遺産を行		ك
施設所管課	農林部 農産物マーケティング推進室		

1 管理業務宝績

1. 6生未物之	こ 小貝			
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
清掃 (日常清掃)	館内の清掃	使用ごとに随時	使用ごと	職員が実施
清掃 (定期清掃)	館内の清掃	年1回以上	随時	職員が実施
駐車場内の清掃等	清掃・除雪	適宜	使用時、降雪時	職員が実施
消防設備点検業務	防火管理者による点検	月1回以上	月1回以上	職員が実施
合併処理浄化槽	機器メーカー等による管理	年4回以上		業者へ委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
会議、打合せ	12 回	13 回	12 回	92. 31%
棚田オーナー田植え等	50 組	42 組	75 組	178. 57%
学校 農作業体験受入	10 校	6 校	7 名	116. 67%
		円	円	

(施設所管課による評価)

観光対応の面においては、指定管理料が無い中で、よく対応していただいている。

3. 収入・支出の状況(自主事業は除く) (金額単位:円)※ 消費税額含む

	指定管理者(H29年度)			市					
	項目	予算額	決算額	備考		項目	H28決算額	H29決算額	備考
収					歳				
入					入				
	計	0	0			計	0	0	
۱.,					ᄹ				
支出					歳出				
14					ч				
	計	0	0			計	0	0	
	差引	0	0			差引	0	0	

4. 職員の配置状況

工. 极良少心巨心心			
役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	1人	1人	運営統括
庶務担当	1人	1人	来客対応・受付業務
経理担当	1人	1人	会計事務・現金管理

5. 自主事業の状況

(1)自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
棚田オーナー制度の実施	-	400	棚田オーナー田植え・稲刈り
農作業体験受入事業	_	0	銀座中学校田植え、豊殿小学校田植え・稲刈り
地域の魅力発信事業	-	0	ほたる火まつり等実施、棚田の情報発信
棚田観光ツアーへの対応事業	_	0	観光ツアー等来訪者への案内

(2)収入・支出の状況

(金額単位:円)※ 消費税額含む

	収入			支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
前年度繰越	77, 692	77, 692		棚田保全事業	5, 900, 000	9, 966, 523	
売上	3, 500, 000	3, 723, 128		都市農村事業費	1, 100, 000	2, 052, 474	
補助金	930, 000	3, 536, 507		その他	0	0	
交付金	1, 120, 000	1, 318, 676					
オーナー会費	1,000,000	1, 425, 000					
体験料	750, 000	768, 000					
雑収入	112, 308	226, 667					
使用料	10,000	0					
その他	0	1, 354, 950					
計	7, 500, 000	12, 430, 620		計	7, 000, 000	12, 018, 997	·
				差引	500,000	411, 623	

(施設所管課による評価)

棚田および交流館への来場者は右肩上がりに増えている。

棚田の散策や鑑賞を安全に行うためにも、交流館での注意点の説明等は必要不可欠になっているが、現状、指定管理料の設定も無いなか、保全委員会の持ち出しで対応をしている状況は改善が必要。

6. 施設所管課による評価(共通評価項目) ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- 〇 … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1)施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	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。	\triangle
休館日・開館時間等の状況	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。	\triangle
日常清掃及び定期清掃の実施 状況	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。	0
電気・ガス・水道・燃料の使 用状況	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)	0
消防設備の保守管理状況	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)	0
各種保守・点検業務の実施状 況	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。	0
報告書等の提出	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。	0
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	0
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	\bigcirc
環境への配慮	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。	0

(施設管理に対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

建設当初の様に、自治会公民館的利用であれば、問題ないが、現状多くの観光客が来場するようになっており、休日を中心に開館の要望が強い。しかし指定管理料が無く、十分な対応・施設管理が難しくなっている。日中開館しておくための人員の配置は最低限必要だと感じている。

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	
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。	0
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
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。	0
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	0
(財務状況に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	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が整っているか。	\triangle
提供サービスの内容	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。	0
従業員の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、職員の服装などの身だし なみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	0
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	0
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	

(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載自治会等、地元については会議棟で把握し、改善に努めている。 観光客に対しては、人員配置不足により、十分な対応はできていない。

(4) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がと られているか。	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿) が適正に整備 されているか。	
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されている か。	
(労務管理に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	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。	\bigcirc
施設管理上の秘密の保持等	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。	\circ
緊急・災害時への対応	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なわれているか。	\bigcirc
利用者の安全対策の状況	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。	\triangle
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	0

(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 施設利用に関しての安全対策に問題はない。

交流館来館者は、ほぼ全員が棚田に行くが、棚田での安全管理体制には不足があり、問題となっている。 ふるさと寄付金の基金等を利用し、看板設置等を行いたい。

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価 ※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

評価項目	判断基準	評価
観光誘致・集客力	情報発信や新しいコンテンツを打ち出し、来客数を伸ばしているか。	0
開館状況・安全管理	利用希望者等の要望・需要に対して十分な対応が出来ているか。	\triangle

│(個別事項に対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

現状、週1回の休館日以外は、指定管理者が開館をしている(人件費等は指定管理者負担)が、急激な来客増に対し、開館するための人員が不足している。来客者の安全の為にも開館が望まれるが、その為の人件費等を指定管理者の持ち出しで対応する状況が続いており、そのことで指定管理者の財務状況を悪化させている。

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1)平成29年度(平成29年4月1日~平成30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

各種イベント(ほたる火まつり、イルミネーション、キャンプイベント等)を開催し、多くの方々に「稲倉の棚田」を発信している。

また、NPOまちもりや地域おこし協力隊等の協力による情報発信によって、着実に来場者を増やしている。

②経費節減に対する取り組み

指定管理料はないが、効率の良い開館を心掛けている。

③その他

(2)指定管理業務実施上の課題

指定管理料が無いために、交流館の開館・運営・保守に関する経費が、棚田保全委員会の経費を圧迫している。

交流館設置当時と比べ、観光案内的利用が大部分となっており、指定管理料とによる人員の 配置と、維持運営費が不可欠になっている。

(3)次年度以降の取り組み

来年一年間は、営農と保全活動に専念し、赤字事業である各種イベントは休止としたい。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

来場者には棚田保全活動の苦労を理解してもらいながら、概ね良好な運営がなされている。 ただし、来場者が増えることで一部のマナーの悪い来場者(特に写真愛好家の一部)が棚田 の畦畔や水田部分に立ち入り、ケガをしたり、注意したスタッフと口論になるなどの問題も 発生しており、看板等での注意喚起が必要になっている。

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)

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.146-147

施設名称	上田市半過公園・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			
指定管理期間	平成27年4月1日から平成30年3月31日 料金制導入区分 利用料金			
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			
施設所管課	都市建設部 管理課			

1. 管理業務実績

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	所定の回数	毎日	指定管理者が実施
	建物等清掃業務	JJ	毎日	指定管理者が実施
	日常点検及び定期点検	JJ	毎日	指定管理者が実施
	消防設備点検業務	法定回数以上	7/24 · 1/18	専門業者に委託
	設備等保守業務	年1回以上	_	専門業者に委託
	外構管理業務	所定の回数	毎日	指定管理者が実施
	施設・設備修繕業務	随時	随時	専門業者等に委託
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
	利用料金に関する業務	随時	随時	指定管理者が実施
	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
	利用料収入等の管理業務	随時	随時	指定管理者が実施
	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
	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
	広告宣伝に関する業務	随時	随時	ネットや印刷物製作等

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
会議室	60,000	1, 291	3, 510	271. 88%

(施設所管課による評価)

利用者は指定管理者の会員であることから、上田道と川の駅交流センター条例第7条の規定に基づき利用料金を免除してある。

3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

|--|

	指足	E管理者(H	29年度)		市			R MIR D O	
	項目	予算額	決算額	備考		項目	H28決算額	H29決算額	備考
	指定管理料	7,668,000	7,668,000			財産貸付収入	690, 478	690, 478	自販機設置料
収	施設使用料	60,000	3, 510		ᄹ	財産貸付収入	522, 989	535, 114	飲食物販施設使用料
入	記念キップ販売等	205,000	564, 935		歳	雑入	123, 563	129, 398	自販機光熱水道費
	計	7, 933, 000	8, 236, 445			太陽光発電売電料	6, 889	12, 410	
	人件費	3, 599, 850	3, 599, 699			計	1, 343, 919	1, 367, 400	
	交通費	173, 750	139, 150			管理運営委託料	7, 668, 000	7, 668, 000	指定管理料
	消耗品費	227, 000	217, 830						
	修繕費	172,000	103, 120						
	印刷費	30,000	21, 600						
	通信費	120,000	98, 238						
	教育・情報費	45,000	16, 000						
_	水道光熱費	1,680,000	2, 249, 339						
支出	燃料費	30,000	21, 065		歳				
ш	賃貸料	27,000	19, 359		出				
	委託料	1, 486, 000	1, 420, 620						
	保険料	78,000	14, 645						
	租税公課	74, 400	93, 500						
	手数料	120,000	152, 280						
	負担金	70,000	70,000						
	計	7, 933, 000	8, 236, 445			計	7, 668, 000	7, 668, 000	
	差引	0	0			差引	-6, 324, 081	-6, 300, 600	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
常勤職員	2人	2人	全館の運営の統括
非常勤職員	4人	4人	施設の維持管理業務
総務担当職員	1人	1人	一般事務・会計、書類作成等

5. 自主事業の状況

(1)自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
鮎のつかみ取り	7/22 • 7/29 • 8/5	161	川の駅(新水路)で鮎を捕まえその場で塩焼きにしていただきます。
カブトムシ育て隊	8月5日	25	カブトムシの観察及び飼育を軸にした「環境教育」
河川調査会	8月5日	22	千曲川の生物や水質を調べながら自然について学ぶ。
おとぎの里花市	8月12日	3000	盆花の販売、縁日、花火大会
安心安全イベント	9月9日	5000	リスクコミュニケーションを目的としたイベント
ええじゃないか 楽市楽座	$10/7 \sim 10/9$	延15000	「元気な商」と「豊かな文化」の発信
秋穫祭2017	11/3~11/5	延6500	農水産物の収穫、来訪者へ感謝するイベント

(2)収入・支出の状況

(金額単位:円)※ 消費税額含む

(1) P10 1 P1 10 P100				\ -	<u> </u>	*/ / 1132	C DO FOLL
	収入				支出		
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
自己資金	860,000	922, 145		会場設営	282, 000	403, 112	
				宣伝広報	200, 000	374, 543	
				会議費	30,000	38, 940	
				材料・消耗品	348, 000	105, 550	
計	860,000	922, 145		計	860, 000	922, 145	
				差引	0	0	·

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価(共通評価項目) ※ 全施設共通 (評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- 〇 … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1)施設管理

<u> </u>		
評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	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。	\bigcirc
休館日・開館時間等の状況	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。	\bigcirc
日常清掃及び定期清掃の実施 状況	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。	0
電気・ガス・水道・燃料の使 用状況	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)	\bigcirc
消防設備の保守管理状況	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)	
各種保守・点検業務の実施状 況	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。	0
報告書等の提出	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。	\triangle
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	\circ
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	\bigcirc
環境への配慮	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。	0

(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

・事業報告書等に関して、事業が多種にわたっているため取りまとめに時間がかかる。

(2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	\triangle
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。	\circ
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	\circ
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	\circ
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。	0
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	0

(財務状況に対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

• シルバーを使わず自治会や障害者の就労支援を活用した草刈り等を実施し経費節減に努めている。

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	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が整っているか。	\circ
提供サービスの内容	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。	0
従業員の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、職員の服装などの身だし なみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	\circ
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	0
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	
(利用者サービスに対する評価)	画)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(1)	坐黎管理	(※従業員	ポリッナン	/担合け	亚体分争对	L
(4)	力伤日垤	(水)(化)表目	かいいみし	ᇄᇑᄆᄖ	計画 かり多くクリ	~ /

TO JUST OF THE CANADA	0.0 M H 10.11 M 10.1 M	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がと られているか。	0
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿) が適正に整備 されているか。	\bigcirc
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	\bigcirc
(労務管理に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

(5)安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	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。	0
施設管理上の秘密の保持等	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。	0
緊急・災害時への対応	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なわれているか。	0
利用者の安全対策の状況	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。	0
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	0
(安全対策・危機管理に対す	る評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を	記載

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価 ※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

ス 日間のを下る。 ここには八日本にある日と日と木切の日間(八起子祭)」と同じ									
評価項目	判断基準	評価							
自主事業の開催	年間計画等に基づき、事業が適切に実施されているか。	0							
(個別事項に対する評価)※	「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載								

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング) ※別紙参照 (1)平成29年度(平成29年4月1日~平成30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 別紙のとおり ②経費節減に対する取り組み ③その他 (2)指定管理業務実施上の課題 (3)次年度以降の取り組み (4) その他 ①利用者からの主な意見、苦情及び対応等 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)

指定管理者による自己評価(セルフモニタリング評価)調書

(報告先) 上田市長

 施設の名称
 上田 道と川の駅

 団 体 名
 上田道と川の駅 おとぎの里

 担当者名
 事務局長

1 平成 29 年度(平成 29 年 4 月 1 日~平成 30 年 3 月 31 日)の取り組みに対する評価

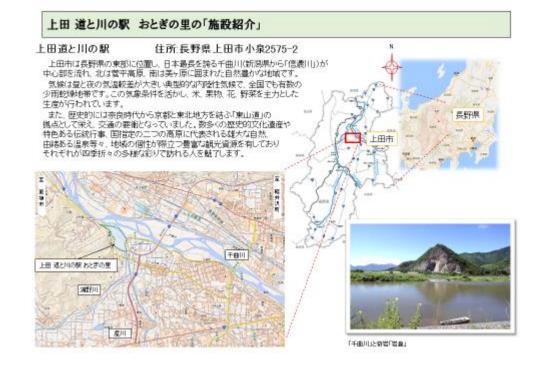
(1) 利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

・利用者に対して施設や活動の紹介や案内、周辺観光地や道順等の紹介・案内、地域の伝説や歴史等の紹介等を職員及び会員が行うと共に、印刷物及び掲示物を製作し配布・掲示をしました。

案内の方法は、事務職員(常勤)の他、食堂や物販コーナーの職員による案内、また、会員による紙芝居上演、イベント開催に合わせたオリエンテーリング等により実施しています。



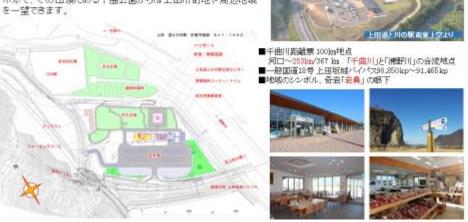
・地域の紹介や案内についての職員教育を実施しサービスの向上を目指しています。 【平成29年度職員教育実施日…平成29年4月27日、平成29年12月28日 2回実施】



上田 道と川の駅 おとぎの里の「施設紹介」

「上田道と川の駅」は千曲川、浦野川の自然環境を活かした親水空間である「川の駅」と「道の駅」が一体となった全国で初めての施設で、平成10年4月に登録されました。(水辺ブラザ平成10年6月登録) 公園内にはウォーキングコース、芝生広場、ドッグラン等が整備されています。また防災拠点として位置づけられており、防災備蓄倉庫やヘリポートがあります。

ここから望む日本百景 奇岩「岩鼻」は高さ100mもある地域のシンボルで、その山頂にある千曲公園からは上田市街地や周辺地域を一端できます。



資料-2「職員研修会資料」 職員教育資料より一部抜粋

・地元自治会や地域団体と連携し、施設内の指定管理業務範囲外や周辺地域の環境整備を 推進しています。



一斉清掃 4/15 実施



花苗の植込み ↓



一斉清掃 8/5 実施



花壇手入れ



一斉清掃 12/16 実施



開花状況

・インターネットによる問合せへの即時対応、ホームページでの情報発信をしています。





3

- ・上田市の許可に基づき、開館時間を 1 時間延長し 1 8 時までとすると共に、**年中無休**で来訪者の対応をしています。
- ・一般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)の実施及び該当者への注意、注意看板の製作と設置を実施しています。また、警察によるパトロール(立ち寄り)の強化を依頼すると共に、悪質な入場者に対しては警察へ通報し、迷惑行為者への対応をしています。

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2回実施。





また、平成29年3月には、**長野県警察本部長**より「**青色防犯パトロール**」の実施団体として認定され、自主防犯パトロールを実施しました。





上田道と川の駅 おとぎの里「青パト」による、半過自治会との合同パトロール

・国土交通省関東地方整備局より「道路協力団体」の指定と「道路情報モニター」の委嘱 を受け活動しています。



道路モニター委嘱状



道路気宇力団体指定書

・利用者に快適に施設をご利用頂くために、施設建物内外のイス・テーブルの配置を季節 ごとに変更し、また、無料野外休憩スペースを設置しています。

また、国土交通省関東地方整備局指定の「道路協力団体」の事業として、国所有地(インターロッキング広場)においても「オープンカフェ」を実施できるようになりました。





・国土交通省北陸地方整備局指定の「河川協力団体」として、川の駅の河川パトロール(毎日実施)や定期清掃(年6回以上)、会員一斉清掃(年3回以上)」、

. 親水イベント(つかみどり、川下り、川あそび等)・環境学習会、「花の園路づくり」等を実施しています。



つかみ取り 地元猟師さんのお話



掴み取った鮎の塩焼き



かぶと虫育て隊 観察



生体についての学習会

- ・落し物・忘れ物の管理を徹底しています。
- ・来訪者の応急処置として、常備薬を設置しています。

(2) 経費節減に対する取り組み

・花壇の散水に使用する水は、地域の水源地の水を利用し節水しています。





水源地より水タンクにて散水用の水を運搬・汲み置き~散水。

・地元自治会有志や地域団体、福祉施設と連携した公園維持作業を実施し、維持経費を節減するとともに、乗用草刈機やグラ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。







除草アタッチメント付トラクター

乗用草刈機

芝刈機と草刈機

- ・情報伝達方法として、封書、ハガキ、ファックスを出来うる限り削減し、メール (一括送信、メーリングリスト等)による情報の受発信を推進しています。
- ・常勤職員、非常勤職員、会計等事務担当職員が、来訪者への案内(観光案内~忘れ物対応等々)や施設管理業務(ドクターヘリ対応、トイレ緊急通報等々)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。
- 添付資料「上田道と川の駅 おとぎの里 第4期長期構想」参照
- ・他市町村関係者、商工団体、大学生等の視察・研修の受け入れをしています。
- ・新潟、静岡、群馬の地域団体との交流を推進しています。
- ・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。・長期構想の策定し

2 指定管理業務実施上の課題

- ・当施設の管理運営実態と上田市条例との整合性。
- ・施設維持管理の為の資機材の保管場所が不足している。 ※現在は、当団体のユニットハウス(仮設物置小屋)及び国土交通省防災倉庫、軒 下等に管理用の道具・機械類を保管している。
- ・維持管理内容と経費の算定について。 利用者の増加、施設の老朽化に伴い修繕箇所や消耗品が増加している。 自主事業から指定管理業務予算への充当金額

平成 27 年度 417,411 円 平成 28 年度 410,004 円 平成 29 年度 397,951 円

・職員の駐車場、休憩施設が無い。

3 今後の取り組み

関係法令、上田市条例、指定管理協定を厳守すると共に、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。

- ・更なる利用者増進と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います。
- ・利用者に対してのおもてなしの向上として「上田道と川の駅コンシェルジェ」の 配置を検討しています。

4 その他

(1) 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

■意見・苦情

- ・食事やファストフードが美味しい。
- ・道の駅の看板が少ない。分かりづらい。
- バスの路線を増やしてほしい。
- ・芝生広場やグランドがいつもきれいになっている。
- ・ドッグランが使いやすい。キレイ。
- ・トイレがキレイ。
- スタッフが親切。
- ・ドッグラン利用者からドッグラン利用者への苦情 「ルールやマナーを守らないまた占有利用に感じられるような利用者がいる」 対応…ドッグランのルールとマナーを守り、更に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す。
- ・駐車場が狭い 対応…職員駐車場と併せ国交省長野国道事務所と協議している。
- ・電気自動車用スタンドがない。
- ・宿泊(オートキャンプ)は出来ないのか。
- ・温泉施設を作ってほしい。
- ・野外ステージを設置してほしい。
- ・農産物等直売所の設置
- ゴミ箱が無い。
- ・施設が小さい(建物、売場)商品が少ない。

市	から	50	改割	指	示し	こ対	す	るタ	付成	<u>, (</u>	×	市な	١Ġ١	汝善	指示	等カ	゚゙゙ゟ	った	場合	iのa	ት)