

平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

041

施設名称	上田市別所温泉森林公園		
指定管理者名	信州上小森林組合		
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(収納委託)
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・上田市別所温泉森林公園の管理運営と、施設及び物品の維持管理に関する業務。 ・上田市別所温泉森林公園の利用許可と利用料金の徴収・納付に関する業務。 ・特産栽培管理・栗園の入園に関する業務。 		
施設所管課	農林部森林整備課		

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	園内の清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
定期清掃	園内の清掃	年2回以上	シーズン開始、終了時に実施	職員が実施
消防設備点検	管理担当者による点検	年1回以上	毎日	管理担当者が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回以上	6月15日, 12月1日	専門業者に委託
合併浄化槽点検	有資格者による法定点検	年4回以上	6月、10月、12月、2月	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	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
森林総合センター		208	214	102.88%
バンガロー・テント		426	465	109.15%
テニスコート		80	31	38.75%
栗園		504	234	46.43%

(施設所管課による評価)

本年度は夏・秋に降雨が多く、集客は困難だったと思われるが、利用者数は前年を上回った。施設管理者による園内の管理・修繕の効果があったものと思われる。

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(H28年度)				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	H27決算額	H28決算額	備考	
収入	指定管理料	5,528,000	5,528,000	歳入	使用料	599,200	587,070	
					栗売払	131,001	0	
	計	5,528,000	5,528,000		計	730,201	587,070	
支出	人件費	3,631,000	3,572,523	管理者他	歳出	指定管理料	5,541,000	5,529,367
	光熱水費・燃料	350,000	327,224	電気・ガス・水道・電話・灯油				
	点検・修繕費	1,094,000	1,302,775	各法定点検・受水ポンプ修理他				
	広告・印刷費	45,000	45,468					
	資材費・その他	408,000	281,377					
計	5,528,000	5,529,367		計	5,541,000	5,529,367		
差引	0	-1,367		差引	-4,810,799	-4,942,297		

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)	1	1	全館の運営を統括
管理部門(常勤1)	1	1	現場業務
受付部門(常勤1・非常勤1)	2	2	料金の徴収・減免、利用許可、窓口対応

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
該当なし			

(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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	
(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きが適切に行われているか。 (無料施設は評価対象外)	
(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みが整っているか。	
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。	
(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)その他

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。	
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)	
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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み <ul style="list-style-type: none"> ・松茸料理や栗園の栗拾い等セットにして、旅行誌、地域新聞等に広告を掲載、チラシの配布、ラジオの宣伝を行った。 ・ホームページへ施設の最新情報を掲載。 ・旅行・キャンプ等情報誌へ別所温泉森林公園を掲載し集客に努めた。
経費節減に対する取り組み <ul style="list-style-type: none"> ・管理部門の業務内容にそって人件費、その他経費は、効率よく低コストで実施した。 ・特産栗栽培委託業務において、適期の消毒、草刈、施肥を行い最大の効率を考え作業を行っている。
その他 <ul style="list-style-type: none"> ・キャンプ場、バンガロー、シャワー室、テニスコート周りの環境整備を行った。 ・バンガローの畳張替を行った。
(2)指定管理業務実施上の課題
<ul style="list-style-type: none"> ・台風及び豪雨後は森林公園に至る道路（塩水線、岳の尾線）に倒木や枝条が落ち利用者の車両が通行できないことがあった。安全に通行できるよう注意（巡視）をする必要がある。 ・利用者にとって、森林公園の魅力ある特徴が乏しく、漠然としているため特色をだすことが必要である。 ・冬期間を閉鎖しなければならないので、利用も限定される。
(3)次年度以降の取り組み
<ul style="list-style-type: none"> ・キャンプ場のテント設置箇所の整備（増設・拡張）を行い幅広い利用人数に合わせた魅力のあるキャンプ場を目指す。 ・別所温泉協会と連携をはかり、温泉宿泊と公園キャンプの連泊プランや温泉と森林浴トレッキングコースの提案を行い別所温泉森林公園のPRと利用者の増加を目指す。 ・栗園のクリの木を、徐々に更新していく。また、クリの枝が高くなってきているためスカイステージ（カタ式）等の高所作業車で高枝の剪定作業を行っていく。
(4)その他
利用者からの主な意見、苦情及び対応等 <ul style="list-style-type: none"> ・キャンプ場のアスレチックを増やしてもらいたい。（老朽化遊具の補修） ・森林総合センターとバンガローのトイレを水洗トイレにってもらいたい。（怖がる子供がいた） ・バンガローに小型の冷蔵庫を入れてもらいたい。
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28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

042

施設名称	上田市森林センター		
指定管理者名	信州上小森林組合		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成36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	森林センター施設及び設備の維持管理及び運営 森林センター使用料徴収事務		
施設所管課	農林部 森林整備課		

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		職員が実施
定期清掃	専門業者による館内清掃	年1回以上		職員が実施
消防設備点検	防火管理者による点検	一日1回以上		有資格職員が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
入場者数		4,496人	4,063人	90.37%

(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(H28年度)				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	H27算額	H28決算額	備考	
収入	指定管理料	180,000	36,170	歳入	使用料	11,650	36,170	
	計	180,000	36,170		計	11,650	36,170	
支出	人件費	112,080	112,080	歳出	指定管理料	11,650	36,170	
	光熱水費	61,054	61,504					
	備品等	6,866	6,866					
	計	180,000	180,450		計	11,650	36,170	
差引	0	-144,280		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	1	1	全館の運営統括
管理担当	1	1	管理部門の統括、総務業務
受付担当	1	1	受付部門の統括、利用許可、窓口対応

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
注文緑化木等配布	3月・4月	50人	庭木、果樹苗木、キノコ植菌等の配布
山行苗木配布	4・5月	50人	スギ、ヒノキ、アカマツ、カラマツ等の配布
植木即売会	4・5・6月	3000人	庭木、果樹苗木等の即売会
労働安全労働研修会	9月	120人	職員を対象とした安全研修
しんりん祭	12月	2000人	生活用品、乾しシイタケ、林業機械等の販売
共有林等役員研修会	1月	200人	自治会等の団体役員を対象とした研修会
通常総代会	3月	300人	組合事業決算報告、事業計画

(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)

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	
(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)	
(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。	
(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)その他

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。	
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)	
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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価	
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
駐車場の草刈等整備や館内の清掃を行い、気持ち良く利用できるように努めています。ロビーには森林・林業関係のポスターの掲示をし、利用者の方への情報提供も実施しました。職員から利用者の方への元気の良い挨拶を心掛けることで、利用しやすい雰囲気づくりを努めています。	
経費節減に対する取り組み	
節電・節水に努め、光熱費の削減に取り組みました。	
その他	
AEDの設置をし、緊急事態に備えています。緊急時における救急措置についても職員が講習を受けております。 インフルエンザ等感染症対策として、玄関に消毒液の設置をしています。 雨の日などは、玄関ホールにビニールシートを敷き、床が汚れないように工夫しています。	
(2)指定管理業務実施上の課題	
館内各所にシロアリが発生し、早急に駆除が必要です。 築15年が経ち、施設の老朽化により修繕費が年々増加しています。	
(3)次年度以降の取り組み	
一般の市民の皆様幅広く利用して頂けるように、PRします。	
(4)その他	
利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
以前から苦情が寄せられている駐車場不足について、利用者が多い場合は公用車等を詰めて駐車するなど、駐車スペースの確保に努めておりますが、改善できていないのが現状です。	
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28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

043

施設名称	上田市真田林業会館		
指定管理者名	信州上小森林組合		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成36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	真田林業会館施設及び設備の維持管理及び運営 真田林業会館使用料の徴収事務		
施設所管課	農林部 森林整備課		

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	館内清掃	一日一回	毎日	職員が実施
定期清掃	専門業者による館内清掃	年1回以上	3月17日	清掃業者に委託
消防設備点検	防火管理者による点検	1日1回以上	毎日	有資格職員が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
集会室・研修室利用者		547人	671人	122.67%

（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（H28年度）				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	H27算額	H28決算額	備考	
収入	指定管理料	160,000	160,000	歳入	使用料	11,000	17,000	
	計	160,000	160,000		計	11,000	17,000	
支出	人件費	12,000	12,000	歳出	指定管理料	160,000	160,000	
	定期清掃費	100,000	101,000					
	水道光熱費	47,000	53,158					
	その他経費	1,000	781					
	計	160,000	166,939		計	160,000	160,000	
差引	0	-6,939		差引	-149,000	-143,000		

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	1	全館の運営統括
管理担当	1	1	管理部門の統括、総務業務
受付担当	1	1	受付部門の統括、利用許可、窓口対応

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
注文緑化木等配布	3月	50人	庭木、果樹苗、キノコ種菌等の配布
しんりん祭	12月	1000人	生活用品、乾しシイタケ、林業機械等の販売

(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
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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	

(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)	
(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。	
(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)その他

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。	
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)	
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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価	
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
日頃より職員による館内清掃や施設の点検を実施して環境整備に取り組むとともに、業者による定期清掃を実施し、施設維持に努めました。	
経費節減に対する取り組み	
昨年に引き続き、節電、節水を心掛け、光熱費の削減に取り組みました。	
その他	
ロビーに上田市イベント等のポスターを掲示し、利用者の方へ情報提供を行いました。	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
トイレが老朽化しており、和式では使いづらいとの意見も寄せられていることから、改修が必要と思われます。 集会室のカーペットの傷みや、ブラインドが老朽化で開閉できないなど、修繕が必要な箇所が目立ちます。	
(3) 次年度以降の取り組み	
平日昼間の利用が少ないので、地域活動に利用していただけるようPRします。	
(4) その他	
利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
女性の利用者の方から、トイレが男女別になっていないため、使用しづらいとの意見と、年配の利用者の方から、階段が滑りやすく、スリッパでは歩きづらいとの意見がありました。	
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28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

044

施設名称	上田市技術研修センター		
指定管理者名	一般財団法人上田地域振興事業団		
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	使用料(収納委託)
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・上田市技術研修センターの利用許可に関する業務 ・上田市技術研修センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 		
施設所管課	商工観光部商工課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃業務	日常的な館内清掃	常時	毎日	現場職員
定期清掃業務	専門業者による点検	年2回	9月・2月	委託業者
電気保安業務	有資格者による法定点検	月1回	5月	委託業者
施設警備業務	有資格者による法定点検	常時		委託業者
消防設備保守日常点検業務	日常的に点検	1日1回	毎日	防火管理者
消防設備保守法定点検業務	専門業者による点検	年2回	10月・3月	委託業者
浄化槽保守点検業務	専門業者による点検	年4回	6月・9月・12月・3月	委託業者
空調設備保守点検	専門業者による点検	年1回	7月	委託業者
自動ドア保守点検業務	専門業者による点検	年3回	8月・12月・3月	委託業者

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
研修室 利用人数	7,000人	5,939	6,248	105.20%

(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(H28年度)				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	H27算額	H28決算額	備考	
収入		10,328,000	10,328,000	歳入	使用料	1,170,474	1,034,408	
	計	10,328,000	10,328,000		計	1,170,474	1,034,408	
支出	人件費	4,038,000	3,769,758	歳出	指定管理料	10,196,000	10,328,000	
	通信運搬費	143,000	163,338					
	消耗什器備品費	0	297,108					
	消耗品費	290,000	443,716					
	修繕費	50,000	56,980					
	印刷製本費	49,000	106,598					
	燃料費	50,000	78,489					
	光熱水費	2,249,000	1,563,105					
	賃借料	323,000	153,209					
	租税公課費	354,000	435,211					
	負担金支出	20,000	17,900					
	委託費	1,862,000	1,475,540					
	手数料	294,000	195,580					
	事務局経費	606,000	606,000					
計	10,328,000	9,362,532	計	10,196,000	10,328,000			
差引	0	965,468	差引	-9,025,526	-9,293,592			

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	1	・全館の運営を統括及び施設の維持管理業務
受付担当（臨時）	1	1	・受付業務・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
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。
- … 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
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。	
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。	
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。	
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。	

（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)	
(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。	
(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)その他

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。	
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)	
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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み <ul style="list-style-type: none"> ・利用者は前年度比で、人数が5.2%増、件数が3.0%増でした。 ・宿泊棟の個室に無線LAN環境を整え、日帰り利用ができるようにしました。 ・椅子に汚れが目立っていたため、背面にカバーをかけました。 ・施設内外の環境整備など、利用者に気持ちよく使っていただくよう努めました。 ・夏季の室温上昇対策として、よしずと遮光シートを設置しました。 ・冬季の暖房用に石油ヒーターを設置し、快適な室温で利用できるようにしました。
経費節減に対する取り組み <ul style="list-style-type: none"> ・節電に努め光熱水費の節減等を行いました。 ・経費は前年度に比べ、事務局経費を除いて18万5千円余の減となりました。
その他 <ul style="list-style-type: none"> ・消防設備委託業者を講師に、消火器を使った訓練及び避難訓練を、シルバー人材センターからの担当者を含めて職員全員で行い、防災対策を図りました。
(2)指定管理業務実施上の課題
<ul style="list-style-type: none"> ・冷房設備の能力が十分でなく、室温が適温まで下がらないため、利用者から苦情が寄せられています。
(3)次年度以降の取り組み
<ul style="list-style-type: none"> ・宿泊棟の個室利用等の利用促進と課題解決のため、市と協議しながら施設の運営方法を検討します。
(4)その他
利用者からの主な意見、苦情及び対応等 <ul style="list-style-type: none"> ・館内の清掃に努め、館内外に花や観葉植物を飾り、ロビーに季節ごとのディスプレイを行うなどの環境美化を図ることで、利用者から好評をいただいています。
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28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調査書

045

施設名称	上田市塩田の館		
指定管理者名	西塩田地区営農活性化推進組合		
指定管理期間	平成28年4月1日～平成29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	施設及び設備の維持管理に関する業務（建物等安全管理業務、建物等清掃業務、日常点検及び定期点検など） 施設の運営に関する業務（観光案内業務、施設等の利用に係る相談等に関する業務など） 指定管理者に付帯する業務（市への提出書類作成、連絡調整業務など） 自主事業		
施設所管課	商工観光部 観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
・館内外清掃	当番管理者による日常清掃	1回以上/日	毎日	開館前清掃の実施等
・館内外清掃	業者によるマット・モップ交換	1回/月	月末	サニクリーンによるレンタル
・浄化槽点検	点検・調査	1回/月	月中旬	(有)サニテックに委託
・防火・防犯	当番管理者による	1回以上/日	毎日	ガス・灯油器具等の確認、閉館後の施錠など
・警備保障	業者による警備	毎日	毎日	総合警備保障㈱に委託
・消防設備点検	有資格者による法定点検	2回/年	6/10、12/2	ミヤジマ技研㈱に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
入館者数（食堂利用者）	7,000人	5,186人	7,020人	135.36%

(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（H28年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H27決算額	H28決算額	備考
収入	指定管理料	4,610,000	4,610,000	歳入			
	雑収入	0	13				
	繰越金	130	130				
	計	4,610,130	4,610,143		計	0	0
支出	人件費	2,300,000	2,241,600	歳出			
	管理事務費	134,000	154,334				
	消耗品	65,130	92,897				
	修繕費	210,000	281,934				
	光熱水費	1,360,000	1,254,760				
	点検委託費	270,000	240,384				
	清掃業務	105,000	153,792				
	警備保障料	106,000	105,192				
	印刷製本費	60,000	62,640				
除雪費	0	22,550					
計	4,610,130	4,610,083	計	0	0		
差引	0	60	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（館長）	1	1	全館の運営統括、経理関係、利用許可手続き他
・管理者（副館長）	1	1	館長補佐、館の管理、来客対応、電話対応
・管理者	1	1	館の管理、来客対応、電話対応

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	

（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)	
(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。	
(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)その他

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。	
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)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているか等、適正な勤務体制がとられているか。(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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価		
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み		
<ul style="list-style-type: none"> ・3人の職員による交代勤務で来館者等に対するサービスを途切れさせることの無いよう体制整備を行った。 ・ホールに椅子と机を設置し、来館者が休憩できるスペースを設けている。 ・季節の花をホールに飾り、来館者におもてなしの心で接するように心掛けた。 ・館内をいつも清潔に保つよう、モップ掛け、マットの清掃を毎日行い、水清掃を週に1回行って来館者が気持ちよく過ごして頂くよう努めた。 ・売店を設置し、来館者に対して魅力ある要素を増やしている。 ・月1回「北条庵運営委員会」を開催し、利用者の増加の検討を行った。 ・館敷地内の公園については、芝刈り・除草・樹木の手入れを行い、美化に努めた 		
経費節減に対する取り組み		
<ul style="list-style-type: none"> ・光熱費の削減のため、不要時・不要箇所の照明の消灯、冷暖房の調整を行った。 ・また、灯油については、単価の安い業者から購入するよう心掛けた。 		
その他		
<ul style="list-style-type: none"> ・あじさい祭り、西塩田夏祭りなど地元のイベントに協力し、地域振興に努めた。 ・各団体のウォーキング、地元の小学校の遠足等にも休憩所として利用して頂いた。 ・地元の団体の打合せ等に、体験室を利用して頂いた。 		
(2)指定管理業務実施上の課題		
<ul style="list-style-type: none"> ・食堂と体験室の椅子が汚れてきており、買換え・清掃の検討。 ・貯水槽の外装修理。 ・障がい者用トイレの換気扇取り替え。 ・館建設以来24年が経過しており、どこかしこに傷みが出てきて修繕費が増加傾向にある。 		
(3)次年度以降の取り組み		
<ul style="list-style-type: none"> ・そば処「北条庵」の利用者増加について検討。 ・お客様に気持ち良く過ごしていただくために、今後も館内外の清掃に努める。 		
(4)その他		
利用者からの主な意見、苦情及び対応等		
<ul style="list-style-type: none"> ・庭園の景観整備、館内の清掃が行き届いているとお褒めを得ている。 		
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28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

046

施設名称	上田市丸子物産館（愛称：花風里）		
指定管理者名	社会福祉法人まるこ福祉会		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成36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	<ul style="list-style-type: none"> ・丸子物産館の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・地域の特性を活かし、観光及び地場産業の振興と地域間交流の促進に寄与する場を提供する。 		
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

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回以上	毎日	職員が実施
定期清掃	施設機械の清掃	2年1回		専門業者に委託
"	マット類の清掃	1月1回	毎月	専門業者に委託
消防設備点検	防火管理者による点検	1日1回	毎日	資格所有職員
"	有資格者による法定点検	年1回	4月27日	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	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
利用者	7,700人	7,857人	8,205人	104.43%

（施設所管課による評価）

新商品の提供、イベントの開催により利用者増加につながっている。

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（H28年度）				市					
	項目	予算額	決算額		項目	27年度決算額	28年度決算額	備考	
収入	事業収入	7,469,000	8,571,000	歳入					
	管理委託料	3,600,000	3,600,000						
	計	11,069,000	12,171,000		計	0	0		
支出	人件費	7,113,000	6,790,000	歳出	指定管理料	3,600,000	3,600,000		
	事務費	326,000	856,000						
	事業費	1,680,000	2,712,000						
	管理費	1,950,000	1,813,000						
	計	11,069,000	12,171,000		計	3,600,000	3,600,000		
差引	0	0	差引	-3,600,000	-3,600,000				

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	全館の運営を統括
販売担当	1人	1人	レジ、商品管理、製造
管理担当	1人	1人	レジ、製造

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
宅老所利用者お花見会での食事提供	4～7月	5～20人	外食の機会が少ない宅老所の利用者に食事を楽しんでいただく

(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
宅老所利用者ランチ会	6,000	60,000		材料費	2,000	20,000	
パン教室	20,000	0		材料費	5,000	0	
お見合いパーティー	60,000	0		材料費	20,000	0	
計	86,000	60,000		計	27,000	20,000	
				差引	59,000	40,000	

(施設所管課による評価)

地域住民の交流のための事業が計画されている。今後も利用者増に向けた事業企画に期待する。

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	

(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きが適切に行われているか。 (無料施設は評価対象外)	
(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。	
(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)その他

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。	
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)	
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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価
<p>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・500円ランチは定着しており、その他ご予算に合わせたランチの提供。 ・貸し切りサービス、イベント等 ・当施設で作ったお米、お味噌を使ったメニューを提供
<p>経費節減に対する取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ACは自主的にクリーニング、年2回。電気代節減。 ・使用していない部屋の電気は必ず消すことを徹底。
<p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内入口などに花壇の整備。
(2)指定管理業務実施上の課題
<ul style="list-style-type: none"> ・地域の方との交流。 ・SNS、フェイスブック等での配信。
(3)次年度以降の取り組み
<ul style="list-style-type: none"> ・物産品の入れ替え、地元の食材を使用したジャム等に変えていく。 ・接客マナーの向上、研修会の実施。
(4)その他
<p>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特になし。
<p>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）</p>

平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

047 048

施設名称	上田市農林漁業体験実習館及び上田市室賀温泉スタンド		
指定管理者名	財団法人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	<ul style="list-style-type: none"> ・上田市農林漁業体験実習館及び温泉スタンドの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・上田市農林漁業体験実習館の研修室の利用許可に関する業務 ・農業の振興、地域の活性化、住民の健康の保持、生活の向上、福祉の増進に関する業務 		
施設所管課	農林部 農政課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
別紙のとおり				

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
昼・夜風呂入浴者数	260,300人	266,348人	225,765人	84.76%
朝風呂入浴者数	57,630人	57,652人	53,587人	92.95%
第一研修室	92回	64回	57回	89.06%
第二研修室	85回	62回	50回	80.65%
第三研修室	168回	133回	110回	82.71%

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（H28年度）				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	H27算額	H28決算額	備考	
収入	指定管理料	29,690,000	29,689,720	歳入	行政財産使用料	3,534,913	3,193,878	
	事業収入	88,041,000	87,878,172					
	雑収入	1,000	2,525					
	計	117,732,000	117,570,417		計	3,534,913	3,193,878	
支出	人件費等	44,585,000	43,671,913	歳出	指定管理料	30,520,000	29,689,720	
	消耗品等	4,670,000	4,554,018		委託料	0	126,280	
	修繕費	1,697,000	1,687,254		修繕費	2,449,417	1,498,642	
	光熱水・燃料費	26,026,000	24,369,643		工事請負費	3,275,802	31,129,200	
	委託・賃借料	22,759,000	22,349,549					
	その他	17,995,000	17,449,181					
計	117,732,000	114,081,558	計	36,245,219	62,443,842			
差引	0	3,488,859	差引	-32,710,306	-59,249,964			

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
支配人（常勤）	1人	1人	全館の運営を統括
副支配人（常勤）	1人	1人	施設管理業務・経理
庶務係（常勤・非常勤）	3人	3人	施設予約・受付業務・会計事務・現金管理
管理担当係（常勤・シルバー）	7人	8人	施設管理業務・マイクロバス運転業務
フロント係（非常勤・シルバー）	10	12人	フロント業務・夜間フロント担当
朝風呂係（非常勤・シルバー）	7人	7人	朝風呂フロント業務・朝風呂清掃業務
館内清掃係（シルバー）	3	4人	営業時間内の館内清掃

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	
(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 <ul style="list-style-type: none"> ・自主的に節水機を取り入れ、節水に努めている。 ・計画的に照明をLEDに切り替え、節電に努めている。 		

(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。	
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)	
(財務状況に対する評価) 「 」や「 x 」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・収入については、利用者の増加に伴い見込みより大幅に増加している。 ・節水機の導入や燃料の節減など、コスト削減により支出も抑制されている。		

(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。	
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。	
(利用者サービスに対する評価) 「 」や「 x 」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・館内にアンケートボックスを設置し、顧客満足に務めている。 ・アンケートなどによる意見、指摘について早急に対応をとっている。苦情についても、随時改善を図るなどの対応をとっている。		

(4)その他

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。	
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)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているか(かつ)等、適正な勤務体制がとられているか。(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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」や「 x 」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・施設賠償責任保険は平成26年度より加入		

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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価
<p>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</p> <p>平成9年の開館以来19年となり、今年度は両浴室内の換気窓や天井、壁などを主とした改修工事のため40日間臨時休館したため利用者は、過去最高利用者数であった前年度と比べ、45,080人減、86.2%に留まり、利用料金収入においても11,198千円の減となりました。</p> <p>年7回の定例のイベントは随時内容の見直しを掛け、お客様参加型の内容に変更して開催し、トピックスイベント「室賀の郷ウォーキング」等、年間を通して地域の方々のみならず、観光客も含め多くの皆様楽しんでいただくことができました。ギャラリーも新たな利用者が増えて、メディア紹介もいただき、NHK大河ドラマ「真田丸」にてクローズアップされた室賀の郷ゆかりの武将「室賀 正武氏」関連の展示を行い、改めて顕彰することができ、且つ地域の活性化につながるよう努めました。</p> <p>広告宣伝活動として、市内外の効果的なメディアへの積極的な広告掲載とともに、定期的な地域の集客施設へのパンフレット常置宣伝営業活動、地元ケーブルテレビを活用したイベント情報などの放映により、良質な泉質「三美の湯」、「美肌の湯・美人の湯・美粧水の湯」の更なる周知を図ってまいりました。</p> <p>年末年始も通常通りの時間で営業し、お客様に喜んでいただくことができました。</p> <p>日頃からお客様の意見・要望に対して早期に対応することを心がけ、時間をいただかなければならないことは、市担当課と随時協議のうえ優先順位をつけ実施いたしました。</p> <p>施設内外の環境整備と美化については、自然にマッチした施設のイメージアップ効果を図りながら、源泉の量や湯質にも細心の注意を払い、日々の管理を徹底して行い、市の担当課と協議しながら、早期の補修及び衛生管理に努めました。また利用者の体調不良等に当たって、迅速な対応と職</p>
<p>経費節減に対する取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・照明、冷暖房等温度管理を徹底し、こまめに調整を行い節減に努めました。 ・長期計画により館内の蛍光管を順次LED管への交換を行っており、節電をに努めています。 ・施設内外の整備や補修及び衛生管理、また設備機器等の不具合箇所においては、可能な限り当館の職員が行い経費節減を図りました。
<p>その他</p> <p>し、日々の衛生管理に努めました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日、源泉設備や温泉スタンドへの巡回及び流量のチェックや、設備等の点検を行い温泉の安定供給に努めてまいりました。 ・インフルエンザやノロウィルスの伝染予防のために、施設入口へ消毒薬を配置し、患者への対処の仕方等の徹底に努めました。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・開業以来19年が経過したため、施設（設備）の経年劣化による故障が増え修繕及び改修の必要な箇所が多々あります。利用者の安全確保のため、故障前の徹底した保守点検や早期の修理及び補修が必要になってきています。
 - ・源泉湯量の減少に伴う泉質管理と貯湯槽の清掃の徹底など、衛生面も含め温泉の安定供給のための処置について検討が必要です。
 - ・特別養護老人ホーム「室賀の里」への供給についても、引湯管の清掃を開設より行っていないことを含め見直しが必要。また設備面の修繕において、流量計・ポンプ等のメンテナンス費用の負担割合について検討が必要です。
- 市担当課から「室賀の里」へ引湯管等の洗浄実施は依頼済み
- ・利用者からの要望（脱衣室への冷房機能のエアコン、岩風呂の露天風呂への四阿設置、風呂増設及び貸切風呂の新設等）があげられています。
 - 特に館内の空調については、職員も体調不良になるほどで早期の改善が必要です。
 - ・駐車場が慢性的な不足状況にあるため検討が必要です。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・利用者に更なる満足感を持って利用いただけるよう、施設の衛生管理等を徹底し、安全で快適な魅力ある施設運営の向上を心掛けてまいります。
- ・例年どおり各種イベントの実施、また研修室等の利用促進により、更なる利用者増加に努めてまいります。

(4) その他

利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・施設や泉質の良さとともに、管理面やスタッフの対応へのお褒めの言葉も多く頂いております。
- ・年末年始・休日等の混雑が激しいこともあり、エアコン・ロッカー・露天風呂の四阿など、利用者の要望を具体的に形にするため、上田市担当課との検討を行ってまいります。
- ・駐車場で台数の確保と事件・事故等のトラブルが多いため、随時職員が巡回を行っておりますが、未然に防ぐための検討を上田市担当課及び最寄りの交番と行い、並びに案内表示等において注意喚起を図ってまいります。

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）

--

別紙：施設・設備の維持管理業務の実施

項目	内容	回数	実施日	実施状況
清掃（日常清掃）	館内・駐車場の清掃	1日1回以上	毎日	職員が館内、駐車場の清掃を実施
清掃（日常清掃）	館内の清掃	1日1回以上	毎日	(株)エム・ジェイが館内の清掃を実施
清掃（日常・定期清掃）	館内・浴槽等の清掃	1日1回以上	毎日	(有)エー・エフ・プランニングに委託し、館内、浴槽の清掃を実施
清掃（定期清掃）	ろ過機・配管清掃	年15回	年15回	(有)エー・エフ・プランニングに委託し、ろ過設備、配管の洗浄、殺菌を実施
水質検査	レジオネラ・大腸菌検査	年2回	10/27・3/8	(有)エー・エフ・プランニングに委託し、レジオネラ菌、大腸菌等が発生していないか調査を実施
飲用検査	一般細菌・大腸菌検査	年1回	5月9日	
給排水設備等点検業務	給排水設備等の点検	1日1回以上	毎日	職員が稼働状況の点検を実施
消防設備点検業務	防火管理者による点検	1日1回以上	毎日	防火管理者が目視にて点検を実施
	有資格者による法定点検	年3回	8/4・9/8 3/6	第一防災工業（株）に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
自動昇降機点検業務	自動昇降機の点検	年4回	5/26・8/25・ 11/24・2/28	東芝エレベータに委託し、正常に稼働しているか点検を実施
自動扉開閉装置点検業務	自動扉の点検	年3回	5/14・8/31 1/4	(株)長野ナブコに委託し、正常に稼働しているか点検を実施

項目	内容	回数	実施日	実施状況
項目	内容	回数	実施日	実施状況
電気保安設備点検業務	電気設備の点検	年6回	2か月に1回	中部電気保安協会に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
機械設備点検業務	機械、冷暖房設備の点検	年1回以上	計11回	浅間設備(株)に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
警備保障業務	施設の警備保障業務	随時	随時	新日本警備保障(株)に委託し、営業時間外の警備を実施
浄化槽点検業務	浄化槽設備の点検	月2回	毎月2回	上田市浄化槽管理組合に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
省エネシステム点検業務	省エネ(節水)器の点検	年2回	8/28・2/25	日本防錆抗菌(株)に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
券売機保守点検業務	券売機の点検	年1回	9月6日	タックコーポレーションに委託し、正常に稼働しているか点検を実施
外灯設備点検	外灯設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が目視にて点検を実施
駐車場内見廻り	駐車場内の見廻り	1日1回以上	毎日	職員が不審者等いないか見廻りを実施
雨水等排水設備点検	雨水等排水設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が目視にて点検を実施
危険区域への立入防止	危険区域の点検	1日1回以上	毎日	職員により看板等があるか点検を実施
冬期間の除排雪	除雪作業	降雪時随時	降雪時随時	職員及び業者が降雪時に雪かきを実施

平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

049

施設名称	上田市鹿教湯温泉センター（愛称：文殊の湯）		
指定管理者名	鹿教湯温泉旅館協同組合		
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	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・鹿教湯温泉センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・地域住民の健康の増進及び福祉の向上並びに世代間及び地域間の交流に寄与する場をする。 		
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

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回以上	毎日	職員が実施
日常清掃	浴室清掃	1日1回	毎日	職員が実施
ボイラー保守点検	専門業者による保守点検	年2回	6/17、2/6	専門業者に委託
消防設備点検	防火管理者による点検	1日1回	毎日	有資格職員が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年1回	5月24日	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	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
入場者数（大人）	21,000人	21,041人	20,272人	96.35%
入場者数（小人）	600人	502人	532人	105.98%

（施設所管課による評価）

館内改修工事のための休館日（11日間）があり、前年度と比べ入場者数は減少した。次年度は利用者増を期待したい。

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（H28年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	27年度決算額	28年度決算額	備考
収入	利用料金	5,250,000	5,125,750	歳入			
	その他	2,119,000	2,052,462				
	計	7,369,000	7,178,212		計	0	0
支出	人件費	3,486,000	3,666,285	歳出	指定管理料	0	1,869,000
	事務費	525,000	607,462				
	施設管理費	3,189,000	2,625,996				
	その他	169,000	197,848				
	計	7,369,000	7,097,591		計	0	1,869,000
差引	0	80,621	差引	0	-1,869,000		

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	全館の運営を統括
管理担当者	1人	1人	経理担当
受付担当者	2人	5人	窓口対応
清掃担当者	1人	1人	清掃業務

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	

(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)	
(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		
収入減となった分析を行ない対応策をまとめるよう指示する。		

(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。	
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。	
(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)その他

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。	
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)	
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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み <ul style="list-style-type: none"> ・飲料水自販機を缶からペットボトルへ入れ替えしました。 ・（タオル・カミソリ機）の場所替えをしました。
経費節減に対する取り組み <ul style="list-style-type: none"> ・自閉式壁付サーモスタット混合水栓の交換により湯量の調整が可能となり経費節減に繋がりました。 ・不要な電気を消し、暖房の温度調整に配りました。
その他 <ul style="list-style-type: none"> ・環境美化に努め館内に切り花を飾り、明るく清潔なイメージでお客様のおもてなしを行ないました。
(2)指定管理業務実施上の課題
<ul style="list-style-type: none"> ・設備の老朽化により修繕費がかさみます。 ・施設内に休憩できる場所がないためか、年々来客者が減少しています。
(3)次年度以降の取り組み
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の減少傾向があることから利用者拡大のために各旅館に回数券の販売協力を依頼したい。 ・露天風呂のメジづめと露天風呂ろ過装置ポンプの老朽化による取替を予定。 ・苦情のないよう努めたい。
(4)その他
利用者からの主な意見、苦情及び対応等 <ul style="list-style-type: none"> ・シャワーの湯量が一定していない。 器具を交換し安定しました。
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28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

050

施設名称	上田市町・高梨共同浴場		
指定管理者名	西内自治会		
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	利用料金
指定管理者が行う業務内容	・共同浴場の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・住民の為の共同浴場として憩いの場を提供すると共に、観光客の立ち寄り入浴施設としても気持ち良く利用して頂く場を提供する業務。		
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

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	浴室及び館内清掃	1日1回	休業日以外毎日	当番職員が閉館後実施
定期清掃	館内及び施設の清掃	年2回	4月,9月	地域住民の協力により実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
利用者	10,000人	10,150人	9,350人	92.12%

(施設所管課による評価)

外来利用者増加に向けた努力を引き続きお願いしたい。

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(H28年度)				市				
	項目	予算額	決算額	備考	項目	27年度決算額	28年度決算額	備考
収入	利用料金	1,600,000	1,489,757					
	その他(繰越金他)	1,079,924	1,079,955					
	計	2,679,924	2,569,712		計	0	0	
支出	人件費	795,000	795,000					
	管理費	1,884,924	877,436					
	計	2,679,924	1,672,436		計	0	0	
	差引	0	897,276	修繕の為積立	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	1人	1人	非常勤による全館運営統括
管理担当者	1人	1人	非常勤による管理業務

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	

(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きが適切に行われているか。 (無料施設は評価対象外)	
(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。	
(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)その他

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。	
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)	
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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価	
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・快適にご利用いただく為に、毎月の清掃の他に年2回大掃除を行っております。 ・地元の利用者が減少傾向ですので、町・高梨両部落会を通じて積極的な利用をお願いしています。 	
経費節減に対する取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・経費節減の為に、軽微な修繕、並びに周辺清掃は地元住民の協力により行っております。 	
その他	
<ul style="list-style-type: none"> ・安全にご利用いただく為に年に1回レジオネラ菌の検査を行っております 	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化により、屋根や浴室天井の改修、窓や脱衣場床の改善等、大掛かりな修繕が必要になっております。 	
(3) 次年度以降の取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・以前から修繕希望を出していた箇所に予算がついたため、現在修繕工事を計画中。（平成29年秋頃に予定） 	
(4) その他	
利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者から“シャワー機能付き混合水栓”の希望がありますが、器具が大変高価であることと、洗い場での個々の占有時間を考慮し、設置は見合わせております。 	
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28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

051

施設名称	上田市大塩温泉共同浴場（愛称：大塩温泉館）		
指定管理者名	西内自治会		
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	利用料金
指定管理者が行う業務内容	・共同浴場の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・住民の為の共同浴場として憩いの場を提供すると共に、観光客の立ち寄り入浴施設としても気持ち良く利用して頂く場を提供する業務。		
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

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	休業日以外毎日	当番職員が閉館後実施
定期清掃	館内清掃	年1回	3月	地域住民の協力により実施
設備点検	ボイラー設備等保守点検	月2回	1日と15日	自治会内有資格者により実施
定期清掃	施設周辺草刈	年4回		地域住民の協力により実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
利用者	8,000人	7,800人	6,350人	81.41%

（施設所管課による評価）

施設改修工事により1ヶ月休館したため、前年度実績に対し利用者が減少。
 次年度は利用者増を期待したい。

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（H28年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	27年度決算額	28年度決算額	備考
収入	指定管理料	690,000	690,000	歳入			
	利用料金	1,472,000	918,075				
	その他	0	100,031				
	計	2,162,000	1,708,106		計	0	0
支出	人件費	765,000	616,250	歳出	指定管理料	690,000	690,000
	管理費	1,397,000	898,743				
	計	2,162,000	1,514,993		計	690,000	690,000
差引	0	193,113	部落から補填	差引	-690,000	-690,000	

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	非常勤による全館の運営を統括
管理担当者	1人	1人	非常勤による経理業務
清掃担当者	1人	1人	非常勤による清掃業務（時給）

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	

(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)	
(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		
原因の分析と対応をまとめておくよう指示する。		

(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。	
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。	
(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)その他

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。	
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)	
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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価	
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の希望により、暖かくなる6～10月は定休日無し、加熱無しで開館。 	
経費節減に対する取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・照明を最小限にし、加温は15時から20時までに行っている。 	
その他	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が季節の花等を飾り、互いが入浴マナーを守ることに気を遣っている。大塩温泉を大切にしていることが感じられる。 	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の高齢化に伴い、滑らないための手すりの設置が急務である。 	
(3) 次年度以降の取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者増と経費節減を目標とし推移を見ていく。 	
(4) その他	
利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
湯の温度を上げて欲しいとの希望があるが、経費削減のため希望に添うことはできない。	
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28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

052

施設名称	上田市霊泉寺温泉共同浴場		
指定管理者名	霊泉寺温泉旅館組合		
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	利用料金
指定管理者が行う業務内容	・共同浴場の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・住民の為の共同浴場として憩いの場を提供すると共に、観光客の立ち寄り入浴施設としても気持ち良く利用して頂く場を提供する業務。		
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

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・浴室清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
施設定期清掃	館内、周辺清掃	週1回	毎水曜日	旅館組合員により実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
利用者	16,000人	17,400人	17,100人	98.28%

(施設所管課による評価)

利用者数は前年度より減となったが目標を大きく上回った。
 今後も利用者の増加に努めてほしい。

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(H28年度)				市				
	項目	予算額	決算額	備考	項目	27年度決算額	28年度決算額	備考
収入	利用料金	2,780,000	2,775,969					
	部落負担金	240,000	240,000					
	その他		5,463					
	計	3,020,000	3,021,432		計	0	0	
支出	人件費	2,430,000	2,235,000					
	施設管理費	590,000	775,284					
	工事積立金		11,148					
	計	3,020,000	3,021,432		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(旅館組合)	1人	1人	管理統括責任者(旅館組合員)
受付、管理担当者	5人	5人	常勤1人、非常勤4人での受付及び管理業務

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	
(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きが適切に行われているか。 (無料施設は評価対象外)	
(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。	
(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)その他

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。	
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)	
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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価	
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・県や市等のキャンペーン等へ積極的に参加し、広く広報活動し利用者増加に努める。 	
経費節減に対する取り組み	
その他	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
<ul style="list-style-type: none"> ・高齢の利用者が多いため、転倒等がないようバリアフリー化 	
(3) 次年度以降の取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・古い建物であるが「あじ」のある共同浴場を目指す。 ・衛生面には特に力を入れて営業する。 	
(4) その他	
利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
<ul style="list-style-type: none"> ・老朽化により浴槽内のタイルがはがれ利用者がケガをした。 	
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28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

053

施設名称	上田市 武石温泉 うつくしの湯		
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28年4月1日～平成29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	うつくしの湯の利用許可に関する業務 うつくしの湯の施設、設備等の維持管理に関する業務 うつくしの湯の運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務		
施設所管課	武石地域自治センター 産業建設課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
清掃 (日常清掃)	館内の清掃	1日1回以上	毎日1回以上	職員が実施
	個室の清掃	随時	使用日	職員が実施
	浴室の清掃	1日1回以上	毎日1回以上	職員が実施
	駐車場内の清掃	週1回以上	毎週木曜日	職員が実施
清掃 (定期清掃)	館内の清掃	週1回	休館日(週1回)	契約業者により実施
	浴室浴槽の清掃	週1回	休館日(週1回)	契約業者により実施
日常点検	給排水設備	1日1回以上	毎日	職員が実施
	冷暖房設備	1日1回以上	シーズン中	職員が実施
	電気設備	1日1回以上	毎日	職員が実施
	濾過設備	1日1回以上	毎日	職員が実施
	消防設備点検業務	1日1回以上	毎日	防火管理者が実施
	浴槽水管理	1日4回以上	毎日4回以上	職員が実施
設備等保守	施設警備	常時	常時	契約業者により実施
	消防設備法点検	年2回	8月、2月	契約業者により実施
	自動扉	年1回	3月	契約業者により実施
	冷暖房設備	年1回	6月	契約業者により実施
	電気保安設備	年6回	4・6・8・10・12・2月	契約業者により実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
入館者数	134,658 人	134,103 人	139,267 人	103.85%

(施設所管課による評価)

目標(平成27年度実績+臨時休館分)に対して4%増と上回る結果となったので、今後も実績が維持できるように運営されたい。

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(H28年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H27決算額	H28決算額	備考
収入	指定管理料	37,265,000	37,294,000	歳入	自動販売機設置料	1,551,600	1,551,600
	事業収入	76,268,000	77,517,963		施設私用電灯料	107,188	98,633
	雑収入	30,000	109,000				
	計	113,563,000	114,920,963		計	1,658,788	1,650,233
支出	人件費	39,457,000	38,083,011	歳出	修繕費	3,391,200	
	事務費	46,910,000	46,846,148		指定管理料	37,471,000	37,294,000
	事業仕入高	20,723,000	21,525,563		上記以外委託料	257,040	318,040
	法人管理費	6,473,000	6,473,000		工事請負費		1,274,400
					その他	2,346,408	153,900

計	113,563,000	112,927,722	計	43,465,648	39,040,340
差引	0	1,993,241	差引	-41,806,860	-37,390,107

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（正規）	1	1	全館の運営を統括
フロント部門（非常勤・臨時）	5	5	フロント受付業務、施設管理、清掃業務など
厨房部門（正規・非常勤・臨時）	6	8	厨房業務（調理士免許）
清掃部門（正規・非常勤・臨時）	3	5	清掃業務、施設管理
機械部門（非常勤）	2	1	施設管理

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
お楽しみカラオケ	6月、9月	76 人	歌唱指導や審査を行い、景品を進呈するカラオケ
夏祭り	7月20日	99 人	ビンゴゲームなど
忘年会	12月23日	109 人	ビンゴゲームなど
忘年会	12月23日	62 人	ミカンの詰め放題など
早春物語	3月5日	49 人	バナナの特売販売など

(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
参加費	100,000	43,000		講師謝礼	0	0	
その他	0	0		材料費	100,000	48,428	
計	100,000	43,000		計	100,000	48,428	
				差引	0	-5,428	

（施設所管課による評価）

自主事業を行うと、一定の参加者があるので、年間を通して集客になるように取り組んでもらいたい。

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	

（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)	
(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みが整っているか。	
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。	
(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・苦情等で「職員の私語により挨拶がない」と指摘されたが、ミーティングを行い、私語を慎みサービス向上に努めるように注意喚起をした。		

(4)その他

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。	
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)	
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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価	
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・隣接の森林公園マレットゴルフ場と連携を図り、マレットゴルフパックや、うつくしの湯宴会プランを推進し送迎サービスを実施するなど、利便性とサービス向上に努めた。 ・夏祭り、松茸の日、早春物語等のイベントを企画実施し、集客に努めた。 ・日々の清掃や残留塩素濃度の測定、また、定期的な水質検査等の実施により、安全安心な施設運営に努めた。 	
経費節減に対する取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・貯水槽バルブの開閉を毎日朝夕に行い、営業時間外の漏水防止に努めた。 ・原材料費率、販売品仕入比率を意識することにより、単価の見直しを図り節減に努めた。 ・常に無駄を省く意識を共有し、必要性の少ないものの購入を控え、無駄な照明をこまめに消灯するなど、経費節減に努めた。 	
その他	
<ul style="list-style-type: none"> ・特になし 	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
<ul style="list-style-type: none"> ・源泉湯量が少なく、浴槽水確保及び温泉水の衛生管理が難しい。貯湯タンクの増設により安定供給を容易にしていきたい。 ・経年劣化により、空調機の性能が著しく低下している。有事の際の利用者への対応が懸念されるため、早急な更新が望まれる。 ・施設及び設備も建設より17年が経過し、洗い場で小規模の漏水が発生していたり、建物の壁にひびが入ったりするなど、随所に修繕が必要な箇所が発生している。大規模改修していただきリニューアルオープンしていきたい。 	
(3) 次年度以降の取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・隣接するマレットゴルフ場との連携をさらに強化し、マレットゴルフパックの周知や送迎付きの小中宴会の獲得など、新規利用者やリピーターの確保を図る。 ・マンネリ化に注意しながら各種イベントを企画実施するとともに、広告宣伝を積極的に行うことにより、集客に努めたい。 	
(4) その他	
利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
<ul style="list-style-type: none"> ・頻発する空調機の不具合から、館内の温度管理に支障をきたしている。 扇風機やファンヒーターで急場をしのいだ。 ・サービスの悪い職員がいる ミーティングを実施し、サービスの向上と接客方法の見直しを図った。 	
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）	
<ul style="list-style-type: none"> ・なし 	

平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調査

054

施設名称	上田市相染閣（あいそめの湯）		
指定管理者名	別所温泉観光協会		
指定管理期間	平成26年4月1日から平成31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	<ul style="list-style-type: none"> 相染閣の利用許可に関する業務 相染閣の施設、整備等の維持管理に関する業務 相染閣の運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務 		
施設所管課	健康こども未来部 健康推進課		

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	館内の清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
日常清掃	浴槽、浴室の清掃	1日1回	毎日	専門業者に委託
定期清掃	館内清掃（カーペット）	月1回	毎月	専門業者に委託
定期清掃	館内清掃（フローリング、窓ガラス）	年4回	四半期に1回	専門業者に委託
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回	9月、3月	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	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
入館者数	265,000 人	254,106 人	267,056	105.10%
岩盤浴		12,949 人	11,360	87.73%
大ホール		5,043 人	6,805	134.94%
交流室 1・2		3,671 人	2,653	72.27%

（施設所管課による評価）

入館者数は昨年度の利用者数を大きく超える結果となった。指定管理者の日ごろの運営姿勢や広報活動が反映された結果であると認識している。

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（H28年度）				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	H27決算額	H28決算額	備考	
収入	入館料収入	85,050,000	81,383,460	歳入	その他収入	454,624	539,286	行政財産使用料
	交流室使用料	850,000	567,250		その他収入	32,652	32,652	リース物件使用料
	預金利息	500	98		その他収入	83,143	77,967	施設私用電灯水道料
	雑収入	0	261,086					
	計	85,900,500	82,211,894		計	570,419	649,905	
支出	人件費	25,000,000	25,286,561	歳出	修繕料	493,560	1,226,880	
	光熱水費	16,000,000	15,861,824		使用料及び賃借料	32,652	32,652	
	燃料費	10,000,000	8,817,294		工事請負費	13,477,476	977,400	ろ過装置改修工事
	修繕費	1,800,000	2,408,842		委託料	982,800	0	
	委託費	12,500,000	12,493,030		手数料	45,342	10,434	自動販売機管理手数料
	その他	22,778,960	19,318,771		光熱水費	83,143	77,967	自動販売機電気料
	計	88,078,960	84,186,322		備品購入費	0	26,568	刈払機
計	88,078,960	84,186,322	計	15,114,973	2,351,901			
差引	-2,178,460	-1,974,428		差引	-14,544,554	-1,701,996		

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
支配人（常勤）	1人	1人	全館の運営を統括
副支配人（常勤）	1人	1人	業務全般の管理
事務担当（常勤）	1人	1人	経理、庶務
受付担当（常勤）	業務時間により 配置基準が 異なる。	5人	受付窓口、入力担当
機械担当（常勤）		4人	機械操作、環境整備担当
清掃担当（常勤）		6人	館内外の清掃業務

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
黒酢ドリンクの販売	毎日	-	飲料の提供。
マッサージチェア設置	毎日	-	入浴後に癒しの時間を過ごしていただく。
農産物の直売	毎日	-	地元野菜を廉価で販売する。
発芽コーヒーの販売	毎日	-	飲料提供。世界初の発芽コーヒーを使用。
整体マッサージ	毎日	-	入浴、岩盤浴と一体化した整体マッサージにより、より一層の癒しと健康推進を図る。
地産地消物品販売	毎日	-	地産地消に関する物品の販売
真田丸グッズ販売	毎日	-	真田丸グッズの販売

(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
黒酢ドリンク販売	360,000	269,830		電気代	39,000		
マッサージチェア設置	150,000	279,100		土地使用料	171,000	158,883	
農産物の直売	1,500,000	3,518,943		備品	45,000		
発芽コーヒー販売	200,000	237,767					
整体マッサージ	90,000	56,550					
地産地消物品販売	750,000	210,336					
真田丸グッズ販売	150,000	110,923					
計	3,200,000	4,683,449		計	255,000	158,883	
				差引	2,945,000	4,524,566	

(施設所管課による評価)

入館者数の増加により、農産物直売等の売上が増加しており、地場産農産物の直売が地元との連携、収入の両面において好影響を与えている。また、真田丸放送に関連した事業も展開し、観光目的の利用者にも好評であった。

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	

(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)	
(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みが整っているか。	
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。	
(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)その他

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。	
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)	
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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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
地域との連携	上田市関係部局、別所温泉自治会連合会、別所温泉財産区及び別所温泉観光協会との関係は良好か。	
（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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価

利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・前年度1月よりNHK大河ドラマ「真田丸」が放送され、上田市がマスコミに登場する機会も増えて、全国的にも有名となった点では当館の入場者増に大いに追い風となりましたので、真田グッズの販売促進、職員に真田関係の知識習得、関連観光スポット案内の再認識を課し、観光客の皆様のニーズに応えられるよう全職員を上げて取り組みました。
- ・前年から行っているズンバ講習会が引き続き大好評で、参加者には入館券購入でズンバ後の入浴もセットと考えてもらい、入館者数の増加に貢献しているため、同様のイベント、講習会、コンサートも入館してもらっての参加という形に結び付けつけるよう努力しております。
- ・スポーツ関連イベントの最終ゴールの場を提供し、主催者に働きかけイベントの参加料プラス入館料で終了後の入浴を楽しんでいただけるよう計画しております。
- ・自主事業の野菜販売を、安心、安全、安価を前面に出すことで、より認知度を上げていただき食材の提供目的での入館者を増やしております。

経費節減に対する取り組み

- ・職員の中に大工経験者が加わり、館内設備の補修等が業者に依頼しなくても自らの手で可能となり、修繕費の圧縮に貢献しています。
- ・開館8年目ということで館内備品も痛みが目立っておりますので、部品や消耗品の調達をインターネット販売でより安価に手に入れこれもまた自らの手で補修して修繕費の圧縮に役立っています。
- ・今まで業者まかせだったものを、機械設備等の購入をして職員が使用して作業した方がより安価な結果になると判断したものは、購入時はやや高上りだが、後々節約になるものは躊躇せず実行しました。
- ・シャンプー、洗剤、その他消耗品の貯蔵箇所を限定し、交代勤務のため兎角無駄が出やすいので、管理を徹底しました。

その他

- ・衛生面、設備保全等をより厳しくするための職員の教育を徹底し、よりお客様の立場に立ったおもてなしを心がけ、様々な勉強会を実施し、より一層高度の対応が可能よう努力致しております。
- ・公共の日帰り温泉施設ではありますが、市の他施設との協調関係が大変難しく、利用料金収入のみで一本立している関係上、他施設と同様の扱いも考えさせられました。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・私共の管理監督担当部課である「健康推進課」の皆様には私共がおかれている立場をこれ以上ないほどご理解いただき、ご協力を賜り、本当に感謝いたします。
- ・前年にも申し上げたかと思いますが、条例の9条の関係での利用において減免、免除要求が多々ありますが、対応するにはあまりにグレイゾーンが多岐にわたり、お客さまの多様な要求に対応するに苦慮しております。
- ・当館の福祉風呂の設備の良さが他施設と比べ秀でていることが理解されていることはありがたいのですが、他地域からの利用が大変増加し、上田市民の皆様が利用しにくくなっている実態があります。それが近年著しくなっており、少々考えた方が良いのではと思いますが、この点も条例改正が伴いますので、どうしたものかと考えております。
- ・市の施設ということでお客様の無理な要求にもお答えすることが多々ありますが、指定管理者の権限をもう少し本来の指定管理者制度に承認されている立場に近づけていただければ有難く思います。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・今年度も入館者数、入場料共に増加したことは大変ありがたいことですが、近年当館の立地している別所温泉地区では、飲食店の数が減少しておりまして、現在出前で賄っている食事の要望もあるいは館外での食事場所の紹介もままならなくなってきております。それによって近年食堂の設置要望が一段と高まっております。当館の設置目的のひとつである健康推進の一環としての食の提供も捉えていければ幸いと考えております。来年度は是非それを第一テーマとしてお願いできればと思います。
- ・塩田地区全体を対象としたスポーツイベント（ウォーキング、サイクリング等）の拠点として当館を考えてもらい、そこに入浴も併せてセットとしたイベントの開催数を増加させたいと考えております。

(4) その他

利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・障害者差別解消に則した対応が求められました。全職員に市からの「障がいのある方への職員対応要項」を配布し、それに基づいた研修を行い、不当な差別的取り扱いのないようまた施設として合理的配置の提供ができるよう周知徹底をはかっております。
- ・当館は、飲食を伴う会議も認められていることから、学校関連、公民館関連の飲食を伴う会議の予約が多く、減免との絡みの判断が難しく対応に苦慮しております。

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）

- ・障害者差別解消法の理解とそれに基づいた対応を求められましたが、該当職員に知識の習得だけでなく、考え方を根本から直すような指導を行い、繰り返すようだと解雇する旨通知しました。

平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

055

施設名称	上田市 岳の湯温泉 雲渓荘		
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28年4月1日～平成29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	岳の湯温泉雲渓荘の利用許可に関する業務 岳の湯温泉雲渓荘の施設、設備等の維持管理に関する業務 岳の湯温泉雲渓荘の運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務		
施設所管課	武石地域自治センター 産業建設課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
清掃 (日常清掃)	館内の清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
	客室の清掃	随時	使用日もしくは翌日	契約業者により実施
	浴室の清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
	駐車場内の清掃	週1回以上	毎週月曜日	職員が実施
点検 (日常点検)	給排水設備	1日1回以上	毎日	職員が実施
	暖房設備	1日1回以上	11月～3月毎日	職員が実施
	電気設備	1日1回以上	毎日	職員が実施
	消防設備点検業務	1日1回以上	毎日	防火管理者が実施
設備等保守	消防設備法定点検	年2回	5月、11月	契約業者により実施
	地下タンク点検	年1回	6月	契約業者により実施
	自動昇降機	年4回	6・9・12・3月	契約業者により実施
	自動扉	年1回	3月	契約業者により実施
	浄化槽管理	月1回	毎月	契約業者により実施
	電気保安設備	年次需要設備	年次1回需要隔月	契約業者により実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
宿泊	4,800人	4,854人	5,148人	106.06%
日帰り	3,300人	3,666人	3,489人	95.17%

(施設所管課による評価)

宿泊と日帰りともに、目標値を上回り、目標を達成することができた。
しかし、日帰りが昨年度実績に対して微減と下回ったが、宿泊が上回ったため全体としては事業収入が伸びる結果となったので、今後もこの実績が維持できるように運営されたい。

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(H28年度)				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	H27決算額	H28決算額	備考	
収入	指定管理料収入	35,929,000	35,929,000	歳入	自動販売機設置料	271,666	271,666	
	事業収入	51,503,000	58,545,503		施設私用電灯料	46,618	46,452	
	雑収入	21,000	-571,500					
	計	87,453,000	93,903,003		計	318,284	318,118	
支出	人件費	35,637,000	34,225,284	歳出	修繕費	3,128,878	274,449	
	事務費	46,705,000	50,341,267		指定管理料	37,012,000	35,929,000	
	法定管理費	5,111,000	5,111,000		上記以外委託料	0	81,000	
					工事請負費	0	2,397,600	
					その他	169,204	171,732	
	計	87,453,000	89,677,551		計	40,310,082	38,853,781	
差引	0	4,225,452	差引	-39,991,798	-38,535,663			

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（正規）	1	1	全館の運営を統括
フロント部門（正規・嘱託）	2	2	フロント受付業務、施設管理、清掃業務など
厨房部門（正規・パート）	3	4	厨房業務（調理師免許）
配膳部門（正規・パート）	3	3	配膳業務

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
こどもまつり	5月	24人	子ども向けの遊びや昼食、入浴のセット企画
信州おやきフェア	4～3月	870個販売	信州の名産おやきとほうじ茶の販売
桜まつりとピンゴ大会	4月	18人	雲溪荘オリジナル桜御膳とピンゴ大会
レディースプラン	6～10月	85人	小物作り教室等と昼食、入浴のセット企画
マレットゴルフ大会	5～11月	169人	マレットゴルフ大会を行い景品を進呈

(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
参加費	235,000	571,500		講師謝礼	0	0	
その他	0	0		材料費	235,000	395,678	
計	235,000	571,500		計	235,000	395,678	
				差引	0	175,822	

（施設所管課による評価）

自主事業を行うと、一定の参加者や利益があるので、年間を通して集客になるように取り組んでもらいたい。

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	

（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

燃料費や原材料費の削減に取り組み、経費削減に成功しているので、今後もこの実績が維持できるように運営されたい。

(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)	
(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 事業収入が予算に対して大きく上回り、また昨年度実績に対しても大きく上回る結果となったので、今後もこの実績が維持できるように運営されたい。		

(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みが整っているか。	
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。	
(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)その他

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。	
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ことともに、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)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているか(かつ)等、適正な勤務体制がとられているか。(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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価
<p>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・フロント、厨房、配膳係りの連携や情報共有を積極的に行い、さらに全職員がアイデアを出し合い、よりよい施設運営に努めた。 ・各種研修会に積極的に参加し、さらに従業員同士の情報共有を図り、サービスの向上に努めた。 ・こどもまつり、武石御柱写真展、小物作り教室、松茸ランチ、美ヶ原高原美術館昼食券付プラン、SBC放送記念プラン等、新規企画を立ち上げ、集客増に努めた。 ・インターネット予約サイト（じゃらん・たび寅）へ積極的に情報発信し、集客増に努めた。その結果、インターネット予約利用者が920人、前年比108%の増となった。（平成27年度は443人） ・浴槽タイル交換、タイル目地補修、脱衣所及び浴槽内壁塗り替え工事、排煙窓修繕、カーン取り替え工事、カーペット部分補修、非常用照明交換工事など、老朽化した施設・設備への修繕を行い、お客様に不便や迷惑をかけないように努めた。 ・SBC、丸子テレビ、上田市内新聞折り込み、フリーブック、常連客へのDM等のメディア、広告媒体を通じ誘客を図った。 ・みそばーくまん、米粉うどん、奏龍（生酒）、雲渓荘ワイン等、商品の継続販売をし、集客に励んだ。 ・平成27年度に引き続き、大河ドラマ館入館券付プラン、番所ヶ原スキー場スキーパックプランを実施、相乗効果を狙った集客に励んだ。
<p>経費節減に対する取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客様が少ない日には全館暖房ではなく、ファンヒーターで対応し、経費削減に成功した。 ・原材料費に関して、在庫をできるだけ抱えないように努めると同時に、職員自ら材料の調達を心掛け、経費削減を図った。 ・職員自ら老朽化した施設、設備への修繕を行い、修繕費の節約を図った。
<p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特になし
<p>(2)指定管理業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設老朽化により修繕必要箇所が多々あり、どこから手を付けて良いかの見極めが必要。 ・外観の美化もしていきたいが、修繕費にも予算額の上限があるため難しい。
<p>(3)次年度以降の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネットを使い情報収集する利用客の増加に伴い、インターネット予約サイト（じゃらん・たび寅）の他、集客が見込める予約サイトへ積極的に情報発信し、売上増を図る。 ・フロント、厨房、配膳係りの連携や情報共有を今以上に進め、サービスの向上を図る。

(4) その他

利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・足が不自由なので1階の部屋にしてもらえて良かった 今後もお客様のご要望を把握し、対応していきます。
- ・接客対応が良かった 今後も満足していただけるように努めてまいります。
- ・朝食バイキングの品数が少なかった。 改善し、品数を増やしました。
- ・風呂場に時計が無く、時間が分からない。 見えやすい位置に設置しました。
- ・脱衣所やお風呂の壁が汚い。シャワーが出にくい。 3月に改修しました。
- ・トイレ付の部屋が少ない。エレベーターがほしい。露天風呂がほしい。 担当課に要望しています。

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28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.056

施設名称	上田市鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘		
指定管理者名	財団法人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29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	<ul style="list-style-type: none"> ・鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘の利用許可に関する業務 ・鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘の施設、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保養の場（宿泊、温泉、宴会場等）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

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内及び客室清掃	日1回以上	毎日	職員
施設定期清掃	専門業者による館内清掃	年1回	6月20～22日	専門業者に委託
消防設備点検	専門業者による点検	年2回	9月・2月	専門業者に委託
電気保安設備点検	専門業者による点検	月1回	毎月	専門業者に委託
消防設備点検	目視等による点検	日1回	毎日	職員

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
宿泊利用者	10,800人	10,287人	10,396人	101.06%
日帰り利用者	1,700人	1,655人	1,522人	91.96%
利用料金収入	95,000,000円	95,317,953円	96,724,886円	101.48%

(施設所管課による評価)

宿泊・日帰り利用者とも目標値に達しなかったが、宿泊利用者は前年度実績を上回った。利用者増加に向けた努力を引き続きお願いしたい。

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（H28年度）				市				
	項目	予算額	決算額		項目	27年度決算額	28年度決算額	備考
収入	利用料	101,800,000	96,724,886					
	指定管理料	15,338,000	15,338,000					
	その他							
	雑収入	20,000	203,221					
	計	117,158,000	112,266,107		計	0	0	
支出	人件費	41,240,000	39,998,379		指定管理料	14,327,000	15,338,000	
	事務費	34,810,000	35,363,863					
	事業費	30,753,000	30,622,459					
	管理費	10,355,000	5,871,144					
	その他							
	計	117,158,000	111,855,845		計	14,327,000	15,338,000	
差引		0	410,262	差引	-14,327,000	-15,338,000		

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
支配人	1	1	施設全体統括
フロント	3	3	フロント業務
サービス	15	15	サービス業務
調理	2	2	調理業務
運転・車両管理	1	1	送迎車運転・車両管理

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
宅配便手配	常時		
コインランドリー・乾燥機	常時		
マッサージ機	常時		
信州上田大河ドラマ館入館券販売	4月～29年1月		

(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
宅配便手配		121,389		宅配便手配		121,389	
コインランドリー		96,210		コインランドリー		96,210	
マッサージ機等		37,900		マッサージ機等		37,900	
大河ドラマ館入館券		12,540				12,540	
計	0	268,039		計	0	268,039	
				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。
- … 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
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。	○
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。	○
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。	○
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。	○
(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)	○
(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 事業収入が予算を下回る結果になった。今後、集客に努め収益増加につなげてほしい。		

(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。	○
(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) その他

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。	○
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報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)	○
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。(※従業員がいない場合は評価対象外)	○
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。	○
(その他に対する評価) ※ 「△」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価
<p>①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・隣接する「鹿教湯健康センター」と連携した温泉施設利用による健康増進に努めるとともに、上田市、丸子観光協会、鹿教湯温泉旅館組合など、地域の諸団体との連携による“地域に根ざした運営”を行いました。 ・インターネット予約サイト（じゃらん・たび寅）の充実を図るとともに「DMキャンペーン」、「ロビーコンサート」及び「餅つき、豚汁のお振舞」などのイベントを実施し、新規利用者及びリピーターの確保に努めてまいりました。 ・「大河ドラマ館入場券」の販売、「大河ドラマ館入場券付宿泊プラン」の帝京とともに、「真田街道」に関連する地域への広告宣伝など、NHK大河ドラマ「真田丸」効果を活用した取り組みを行いました。
<p>②経費節減に対する取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・照明器具の管理、水道水の管理を徹底し、コストの節減に努めました。 ・委託費（シルバー人材センター）の大幅な見直しをし、効率化を図りました。 ・調理方法の工夫や在庫管理により、原材料費の削減を図りました。
<p>③その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・季節に応じた花やリース、門松の他、お客様より借用した菊等を玄関口に飾るなど、装飾・美化に努めてまいりました。 ・館内の段差、危険箇所を解消するため、脱衣所にスロープを設置するなど、利用者が安全に安心して利用できるよう努めてまいりました。 ・食事の提供では、季節の食材や地産地消を推進してまいりました。
<p>(2)指定管理業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用料金等の適正な価格改定が必要です。 ・経年による施設と設備の劣化が見られ、緊急や計画的な修繕が必要です。 ・源泉の湯量（温度）不足により、冬季の温泉供給に不安があります。
<p>(3)次年度以降の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット予約サイト(じゃらん、たび寅)、ホームページの見直し。 ・上田地域限定のお得プラン、鹿教湯健康センターと連携した健康プランの開発とご提供。 ・地域の諸団体との連携による“地域に根ざした運営”の継続。
<p>(4) その他</p> <p>①利用者からの主な意見、苦情及び対応等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内エレベーターと客室へのトイレ・冷蔵庫の設置について要望が多数寄せられました。 ・館内のバリアフリーの要望がありました。 ・露天風呂の設置、大規模改修等の要望がありました。 <p>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）</p>

平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

057

施設名称	上田市菅平高原緑地広場		
指定管理者名	菅平自治会		
指定管理期間	平成23年4月1日～平成28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	・菅平高原緑地広場の施設等の維持管理に関する業務		
施設所管課	真田地域自治センター 産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
施設清掃	ごみ拾い等の清掃		随時	職員又は地元住民
冬期間除雪	降雪時の除雪		降雪時	職員又は地元住民

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
駐車場・広場				

(施設所管課による評価)

無料駐車場・無料広場として終日開放しているため、入場者数の把握はしていない。

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(H27年度)				市					
	項目	予算額	決算額	備考	項目	26年度決算額	27年度決算額	備考	
収入					歳入				
	計	0	0			計	0	0	
支出					歳出				
	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

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	

(施設所管課による評価)

該当なし

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	
(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		
該当なし		

(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)	
(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。	
(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		
降雪時には、早朝・深夜の除雪作業により、高い利用者サービスを提供している。		

(4)その他

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。	
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)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているか(かつ)等、適正な勤務体制がとられているか。(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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		
無料駐車場・無料広場として万人開放しているため、個人情報や、機密情報の取扱いはない。		

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
（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 特記事項なし		

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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価	
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
【降雪時の除雪】 ・降雪時には速やかな除雪作業により、観光客等が利用しやすい環境を整えました。	
経費節減に対する取り組み	
特記事項なし	
その他	
特記事項なし	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
特記事項なし	
(3) 次年度以降の取り組み	
特記事項なし	
(4) その他	
利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
特記事項なし	
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）	
特記事項なし	

平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

058

施設名称	上田市菅平高原野外炊飯場		
指定管理者名	菅平自治会		
指定管理期間	平成23年4月1日～平成28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	・菅平高原野外炊飯場の施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	真田地域自治センター 産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
施設清掃	ごみ拾い等の清掃		随時	職員又は地元住民
各種小規模修繕	小規模破損・毀損の修繕		随時	職員又は地元住民
場内草刈	場内草刈及び芝生の維持管理		随時	職員又は地元住民

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
入場者数		659 人	377 人	57.21%

(施設所管課による評価)

団体利用の状況により、実績人数に増減が見られる。

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(H27年度)				市					
	項目	予算額	決算額	備考	項目	26年度決算額	27年度決算額	備考	
収入					歳入				
	計	0	0			計	0	0	
支出					歳出	光熱水費	0	0	
	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

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
施設の清掃	随時		
火気の管理	使用時毎回		

(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)

該当なし

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	

(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

- ・近隣関係者や利用者の清掃ボランティア活動により、清潔に管理されている。

(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。	
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)	
(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 該当なし		

(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。	
(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 天然芝の育成状況を把握し、良好な芝面状態を利用者に提供している。		

(4)その他

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。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報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)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているか(かつ)等、適正な勤務体制がとられているか。(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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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 特記事項なし		

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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価	
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
【良好な芝面の管理】 ・気象状況や天然芝の育成状況を把握し、的確に管理を行うことで芝面を良好な状態に維持しました。	
経費節減に対する取り組み	
特記事項なし	
その他	
特記事項なし	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
特記事項なし	
(3) 次年度以降の取り組み	
特記事項なし	
(4) その他	
利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
特記事項なし	
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）	
特記事項なし	

平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

059

施設名称	上田市菅平高原やまなみ展望ハウス		
指定管理者名	菅平自治会		
指定管理期間	平成23年4月1日～平成28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	・菅平高原やまなみ展望ハウスの施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	真田地域自治センター 産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
施設清掃	館内及びトイレの清掃		随時	職員又は地元住民
各種小規模修繕	小規模破損・毀損の修繕		随時	職員又は地元住民
冬期間除雪	降雪時の除雪		降雪時	職員又は地元住民

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
トイレ				
展望ハウス		45回	47回	104.44%

(施設所管課による評価)

公衆用トイレとして使用しているため、入場者数の把握はしていない。
展望ハウスは使用人数の把握が困難なため、利用回数を記載。

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(H27年度)				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	26年度決算額	27年度決算額	備考	
収入				歳入				
	計	0	0		計	0	0	
支出				歳出				
	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

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
施設の清掃	随時		
火気の管理	使用時毎回		

(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)

該当なし

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	
(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		
近隣関係者や利用者の清掃ボランティア活動により、清潔に管理されている。		

(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。	
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)	
(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 該当なし		

(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。	
(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 降雪時には、早朝・深夜の除雪作業により、高い利用者サービスを提供している。		

(4)その他

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。	
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)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているか(かつ)等、適正な勤務体制がとられているか。(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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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 特記事項なし		

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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価	
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
【降雪時の除雪】 ・使用の予定と天候状況を的確に把握し、速やかな除雪作業により、観光客等が利用しやすい環境を整えた。冬期のスキー大会は、順調な運営ができました。	
経費節減に対する取り組み	
特記事項なし	
その他	
特記事項なし	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
特記事項なし	
(3) 次年度以降の取り組み	
特記事項なし	
(4) その他	
利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
特記事項なし	
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）	
特記事項なし	

平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

060

施設名称	上田市菅平高原スポーツコミュニティー施設		
指定管理者名	菅平自治会		
指定管理期間	平成23年4月1日～平成28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	・菅平高原スポーツコミュニティー施設の設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	真田地域自治センター 産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
施設清掃	館内及びトイレの清掃		随時	職員又は地元住民
各種小規模修繕	小規模破損・毀損の修繕		随時	職員又は地元住民
冬期間除雪	降雪時の除雪		降雪時	職員又は地元住民

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
トイレ・更衣室				

(施設所管課による評価)

公衆用トイレ・無料更衣室、休憩所として使用しているため、入場者数の把握はしていない。

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(H27年度)				市			
	項目	予算額	決算額		項目	26年度決算額	27年度決算額
収入				歳入			
	計	0	0		計	0	0
支出				歳出			
	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

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
施設の清掃	随時		
火気の管理	使用時毎回		

(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)

該当なし

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	
(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		
近隣関係者や利用者の清掃ボランティア活動により、清潔に管理されている。		

(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。	
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)	
(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 該当なし		

(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。	
(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 降雪時には、早朝・深夜の除雪作業により、高い利用者サービスを提供している。		

(4)その他

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。	
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)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているか(かつ)等、適正な勤務体制がとられているか。(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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価	
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
【降雪時の除雪】 ・天候状況を的確に把握し、速やかな除雪作業により、観光客等が利用しやすい環境を整えました。	
経費節減に対する取り組み	
特記事項なし	
その他	
特記事項なし	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
特記事項なし	
(3) 次年度以降の取り組み	
特記事項なし	
(4) その他	
利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
特記事項なし	
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）	
特記事項なし	

平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

061

施設名称	上田市武石番所ヶ原スキー場		
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28年4月1日～平成29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	武石番所ヶ原スキー場の施設、設備等の維持管理に関する業務 武石番所ヶ原スキー場の運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務		
施設所管課	武石地域自治センター 産業建設課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
清掃 (日常清掃)	館内の日常清掃	1日1回以上	12月～3月	職員が実施
	駐車場内の清掃	週1回以上	12月～3月	職員が実施
日常点検	給排水設備	1日1回以上	12月～3月	職員が実施
	暖房設備	1日1回以上	12月～3月	職員が実施
	電気設備	1日1回以上	12月～3月	職員が実施
	消防設備点検業務	1日1回以上	12月～3月	防火管理者が実施
	シーズン外管理	週1回以上	4月～11月	職員が実施
設備等保守	消防設備法定点検	年1回	12月	契約業者により実施
	浄化槽管理	毎月	12月～3月	契約業者により実施
	電気保安設備	月次毎月、年次年2回	年次4、10月、月次11～3月	契約業者により実施
	施設警備	常時	12月～3月	契約業者により実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
利用者数(輸送人員)	92,000人	55,365人	81,321人	146.88%

(施設所管課による評価)

目標に対して1割減と落ち込んでいるのは、暖冬によるシーズン初めの雪不足で、オープンが遅くなったため。
また、昨年は雨氷害があったため、対前年比が4割増となっている。

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(H28年度)				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	H27決算額	H28決算額	備考	
収入	指定管理料収入	14,676,000	14,676,000	歳入				
	受託収入	11,653,000	10,954,528		スキー指導料			
	事業収入	23,117,000	17,771,961					
	雑収入	0	41,278					
	計	49,446,000	43,443,767			計	0	0
支出	人件費	28,000,000	24,048,674	歳出	修繕料	10,317,547	598,320	
	事務費	18,616,000	16,965,285		指定管理料	14,424,679	13,661,000	
	法人管理費	2,830,000	2,121,000		上記以外委託料	1,501,999	1,741,012	
					工事請負費	24,749,172	8,397,000	
					その他		2,691,543	
	計	49,446,000	43,134,959			計	50,993,397	27,088,875
差引	0	308,808		差引	-50,993,397	-27,088,875		

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（正規）	1	1	全館の運営を統括
厨房・受付部門（嘱託・臨時）	4	8	受付業務、厨房業務、施設管理、など
索道部門（嘱託・臨時）	13	19	リフト索道業務、スノーマシン業務など
整備・パトロール部門（臨時）	2	6	ゲレンデ整備業務、パトロール業務
スキー指導部門（臨時）	20	31	スキー・スノーボード指導業務

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
自販販売機の設置	シーズン中		利用者要望により設置
スキー場開き	12月23日	35人	安全祈願を行い安全な営業を祈念
雪の遊び塾、番所deじゃんけん	2/4、3/5	98人	じゃんけん大会で番所ヶ原スキー場のPR
感謝祭	3月18日	48人	ゲレンデにてバーでキューをし、今シーズンの感謝祭

(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
参加費	0	38,500		講師謝礼	20,000	20,000	
その他	500,000	306,870		材料費	360,000	212,625	
計	500,000	345,370		計	380,000	232,625	
				差引	120,000	112,745	

（施設所管課による評価）

自主事業を行うと、一定の参加者や利益があるので、シーズン中を通して集客になるように取り組んでもらいたい。

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	

（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)	
(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 シーズン初めの雪不足の影響で、オープンが延期になったため、予算額に対して事業収入が大きく落ち込んだ。		

(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。	
(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)その他

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。	
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)	
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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価
<p>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「安全第一！けが人0（ゼロ）」を安全目標に、利用者の安全、従業員の安全に努めサービスの向上につながる様努力しました。 ・毎月第三日曜日をスキーこどもの日として小学生以下の子供料金を無料にすることでご両親の金銭的な負担を減らし未来のスキー人口増加及び確保することを目的に、集客につなげる努力をした。 ・パトロール員の有資格化を図り、常駐パトロール員を配置をし、お客様が負傷した際には迅速に的確な処置が図れるよう努めた。 ・昨年同様、第一リフト中間駅の配置人員を2名にし、初心者スキーヤーの安全に心がけ、利用者に安全を提供した。 ・希望の多かった半日券を導入し2年目、昨年以上に利用しやすいスキー場として利用者増を図った。 ・雲溪荘との宿泊パックにより、利用者増を図った。 ・索道に従事する職員の救助訓練を行い、緊急時に迅速な対応が取れるよう努めた。 ・北陸信越運輸局による索道保安監査を行い、これまで以上に索道の安全運転に努めた。 ・ゲレ食に参加し、食の部門からも集客できるように努力した。 <p>経費節減に対する取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・圧雪車の使用燃料である軽油の免税軽油申請を県に対し行い、経費節減に努めた。 ・光熱水費、人件費等経費の節減に努めた。 <p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特になし
<p>(2)指定管理業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウインタースポーツ、特にスキー人口の減少で多くのスキー場が閉鎖に追い込まれているような状況である。 ・今年度も暖冬でオープンを延期する事となった、自然雪の降雪はシーズン初め少なく人工降雪機に頼るしかないが、2台の降雪機だけで滑走可能となるまで雪を作るには時間がかかる。暖冬により夜間でも雪を作る温度（-3度）まで気温が下がらず苦慮していることから、人口降雪機設備の充実化を望む。 ・駐車場とレストハウスの収容容量が不足していて、練馬区の中学校がきている間に団体を受けたり、イベントを開催すると、来たお客様が車を停めるところがなかったり、昼食時レストハウスで座るところがないなど、苦情をいただいたり、ご迷惑とご不便をかけている。1階部大型バス駐車スペース、2階部食堂のようなレストハウスの大規模改修を望む。 ・土日に悪天候が続くと一般客の入りが悪くなり収入が減となり、天候に大きく左右されてしまう難しい事業である。
<p>(3)次年度以降の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・練馬区の売上が半数以上を占めるが、上田市民を中心に一般客も多くなってきているので、この良い傾向を崩すことなく努めたい。 ・ジュニアスキー教室を定期的で開催し、未来の指導員、スキー人口の確保につなげていき

たい。

(4) その他

利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・第一リフトの全線営業を早くしてほしい。第二リフトの営業を早くしてほしい。 暖冬、降雨の影響で営業開始が遅れてしまった。連日の雪出し、人口降雪で対応。
- ・思った以上に雪があり、コース整備も良い 2月の降雨の影響で下地が氷になった事と、冷え込みが影響し条件が良くなった為、シーズン終了予定日まで営業を実施した。

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28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

062

施設名称	上田市 榊栗溪谷緑の広場		
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28年4月1日～平成29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	榊栗溪谷緑の広場のキャンプ場及びそば打ち体験施設の利用許可に関する業務 榊栗溪谷緑の広場の施設及び設備等の維持管理に関する業務 榊栗溪谷緑の広場の運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務		
施設所管課	武石地域自治センター 産業建設課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
清掃 (日常清掃)	館内の清掃	1日1回以上	4月～11月	職員が実施
	バンガローの清掃	随時	4月～11月	職員が実施
	駐車場内の清掃	週1回以上	4月～11月	職員が実施
	給排水設備	1日1回以上	4月～11月	職員が実施
日常点検	暖房設備	1日1回以上	4～6・9～11月	職員が実施
	電気設備	1日1回以上	4月～11月	職員が実施
	消防設備点検業務	1日1回以上	4月～11月	防火管理者が実施
	消防設備法定点検	年1回2箇所	4月	契約業者により実施
設備等保守	自動扉	年1回	3月	契約業者により実施
	浄化槽管理	年4回以上	4月～11月	契約業者により実施
	給排水設備	年2回	4月・11月	契約業者により実施
	施設警備	常時	常時	契約業者により実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
売上(事業収入)	16,934 千円	13,838 千円	12,598 千円	91.04%

(施設所管課による評価)

目標に対して1割減、昨年度実績に対して9%減と落ち込んでいるので、改善または対策が必要である。

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(H28年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H27決算額	H28決算額	備考
収入	指定管理料	13,661,000	13,661,000	歳入	自動販売機設置料	415,999	415,999
	事業収入	16,934,000	12,537,911		施設私用電灯料	22,647	21,057
	雑収入	0	10,000				
	計	30,595,000	26,208,911		計	438,646	437,056
支出	人件費	12,824,000	10,381,746	歳出	指定管理料	11,117,000	13,661,000
	事業費	16,025	13,644,011		上記以外委託料		50,000
	法人管理費	1,746,000	1,746,000		使用料及び賃借料	15,000	15,000
	計	14,586,025	25,771,757		工事請負費	2,872,800	2,897,640
差引	16,008,975	437,154	差引	-13,566,154	-16,186,584		

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（正規）	1	1	全館の運営を統括
観光センター部門（嘱託・臨時）	5	5	厨房業務、施設管理、清掃業務など
緑地等中央管理センター部門（兼務）			売店業務
山村振興部門（兼務）			釣堀業務、キャンプ場業務、そば体験業務

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
オープニングイベント小物作り教室	4月22日	14 人	オープンPRと小物作り教室の開催ほか
エコクラフトワークショップ	5月21日	26 人	花かご展での第2弾ワークショップ
森の遊び塾	8月20日	22 人	望遠鏡作成ワークショップ、ピアノコンサート
森の遊び塾	10月23日	16 人	木の実等を拾いオブジェ作り、縄文パンの作成
そば道場	10/25、11/1、11/8、11/15	4 人	そば打ち体験施設にてスキルアップを図る

(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
参加費	220,000	59,600		講師謝礼	42,000	0	
その他	0	0		材料費	178,000	54,100	
計	220,000	59,600		計	220,000	54,100	
				差引	0	5,500	

（施設所管課による評価）

自主事業を行うと、一定の参加者や利益があるので、年間を通して集客になるように取り組んでもらいたい。

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。
- … 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
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。	
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。	
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。	
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。	
（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)	
(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 年々減少してきている観光客に歯止めをかけるため、収入増への取り組みとしてPR等や自主事業の充実に努めて欲しい。		

(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みが整っているか。	
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。	
(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)その他

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。	
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ことともに、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)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているか(かつ)等、適正な勤務体制がとられているか。(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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価	
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを実施し利用者の意見や苦情を把握し改善に努めた。 ・食堂部門メニューを、手打ちそばに特化し売上増を図った。 ・参加型イベントを開催し、上田市民に巢栗溪谷緑の広場の周知を図った。 ・企画展、写真展を開催し、巢栗溪谷緑の広場の周知を図った。 ・フェイスブックを開設し情報発信をし、巢栗溪谷緑の広場の周知を図った。 	
経費節減に対する取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・必要以外の節水、節電に努めた。 ・業務日誌の作成し、水道メーターの管理を徹底した。 ・食材となる山菜、キノコを採取し原材料費の節約に努めた。 	
その他	
<ul style="list-style-type: none"> ・特になし 	
(2)指定管理業務実施上の課題	
<ul style="list-style-type: none"> ・美ヶ原を訪れる観光客がピーナスラインの無料化以降、年々減少してきており、巢栗溪谷緑の広場を訪れるお客様も減っている。 ・天候に左右される事業であり梅雨時期の長雨と、紅葉時期等の土日祝祭日に雨が降るだけで一般客が来所せず、売上にならない難しい事業である。 ・核家族化からか、一般客の客単価が下がっている。 	
(3)次年度以降の取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・手打ちそばに特化したが、お客様に飽きられないように努力をする。 ・今以上手打ちそばを前面に出し、そば道場を中心に体験からもそばに親しめ集客増を狙う。 ・周辺の整備を市担当課に働きかけ、魅力ある巢栗溪谷として売り出せるよう働きかける。 	
(4)その他	
利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
<ul style="list-style-type: none"> ・巢栗溪谷の橋が壊れていて渡れず残念だった 市担当課に相談し改修の要求をさせていただいています。 ・以前よりそばが美味しくない お客様の希望で2食の提供をしたため、そばが延びてしまった。 ・そば祭りが良かった。美味しかった。 来年度も開催する計画である。 ・手打ちそばが美味しかった。 	
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）	
<ul style="list-style-type: none"> ・なし 	

平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

063

施設名称	上田市真田の郷農村交流館		
指定管理者名	竹室自治会		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成36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	<ul style="list-style-type: none"> ・交流館の利用許可に関する業務 ・交流館の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・交流館の運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務 		
施設所管課	真田地域自治センター 産業観光課		

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	随時	-	施設使用の度に利用者に対し清掃を呼び掛け
定期清掃	施設全体の館内清掃	年2回	8月21日、12月10日	清掃と水道水抜きを実施
消防設備点検	防火管理者による点検	年1回	12月10日	管理者で実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
入場者数	1,700 人	1,995 人	1,781 人	89.27%
休憩室利用日数	60 日	67 日	39 日	58.21%

(施設所管課による評価)

霜と乾燥によりブルーベリーが不作だったため開館期間が短くなった。
そのため、休日利用日数は目標数を達成できず、入場者数は約1割減少した。

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

指定管理者(H28年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	27年度決算額	28年度決算額	備考
収入	利用料金	0	0	歳入			
	一般財源(自治会より)	68,000	37,117				
	計	68,000	37,117		計	0	0
支出	備品費	0	0	歳出			
	消耗品費	3,000	0				
	管理費	5,000	0				
	光熱水費	60,000	37,117				
	計	68,000	37,117		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(非常勤)	1人	1人	全館の運営を統括
施設責任者(非常勤)	1人	1人	統括責任者の補佐
管理担当(非常勤)	2人	2人	施設の維持管理業務
受付担当(非常勤)	3人	3人	受付業務、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
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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	
(施設管理に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載概ね良好である。	

(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)	
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)	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)	
(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 地元農家の休息及び交流を目的とした施設であることから、収入の増加を追求することが大変難しく、今後もPR等の取組は行わない予定である。		

(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。	
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に、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。	
(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 平成28年度実施予定		

(4)その他

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。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報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)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているか等、適正な勤務体制がとられているか。(従業員がいない場合は評価対象外)	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。(従業員がいない場合は評価対象外)	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。	
(その他に対する評価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 概ね良好である。		

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

評価項目	判断基準	評価
（個別事項に対する評価） 「 」や「 x 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価	
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じ、利用者へ周辺の観光情報を提供している。 	
経費節減に対する取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・冬期間（11月下旬～3月末）は施設の水道の元栓を閉栓することで、水道水の使用を抑え、上水道料の支出軽減に努めている。 	
その他	
なし	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
<ul style="list-style-type: none"> ・地元の農家組合主催による観光客対象の「ブルーベリー摘み取り体験」実施期間における休憩所として利用される場合が大半を占めているため、それ以外の用途で利用してもらう機会を増やす可能性を探ってはいるが、実情は相当厳しい。 	
(3) 次年度以降の取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・当面は本年度と同様の取組みを実施する予定。 	
(4) その他	
利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
なし	
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28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

064

施設名称	上田市塩田の里交流館		
指定管理者名	塩田の里交流館運営委員会		
指定管理期間	平成29年4月1日から平成34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	塩田の里交流館の利用許可に関する業務 塩田の里交流館の施設・設備等の維持管理に関する業務 塩田、川西、青木地域における観光案内、地域資源等の情報発信業務 都市住民等との交流活動により地域活性化を図る業務（自主事業等）		
施設所管課	農林部農政課		

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	1日1回以上	毎日	常勤職員が実施
定期清掃	専門業者による館内清掃	年1回	3月29日	清掃業者に委託
日常・定期点検	給排水・冷暖房・電気設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	防火管理者による点検	1日1回以上	毎日	常勤職員が実施
消防設備点検	有資格者による法廷点検	年2回	5月13日、11月24日	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	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
(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（H28年度）				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	H27算額	H28決算額	備考	
収入	指定管理料	4,204,000	4,204,000	指定管理委託料	使用料	558,430	595,490	地元負担金含
	雑収入	2,000	15	預金利息等	雑入	79,860	50,550	コピー使用料
					(自主事業として)			
					雑入			
	計	4,206,000	4,204,015		計	638,290	646,040	
支出	人件費	2,154,000	2,312,955	常勤1名、非常勤6名	指定管理料	4,204,000	4,204,000	
	需用費	598,000	489,273	消耗品費、印刷製本費等				
	管理費	1,452,000	1,290,856	修繕費、光熱水費等				
	予備費							
	計	4,204,000	4,093,084		計	4,204,000	4,204,000	
差引	2,000	110,931		差引	-3,565,710	-3,557,960		

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（非常勤）	1人	1人	全館の運営を統括
管理担当（非常勤）	6人	6人	施設の維持管理業務
受付担当（常勤）	1人	1人	受付業務、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
田園空間展示販売	4月～3月		お茶、書籍、講座の作成品等の販売
塩田平ボランティアガイドの会	4月～3月		塩田地域を案内するボランティアガイドの養成講座
塩田平ため池フェスティバル	7月	1200	基調講演、ため池フォトコンテスト、農産物直売、百八手、ため池めぐり等
入館者10万人達成記念式典	9月		久寿玉開き、記念品贈呈等
とっこの里秋まつり	10月	1000	地域の伝統芸能、合唱、地元産の食材販売、館内展示、スタンブラリー等

(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
平成27年度繰越金	136,821	136,821		運営委員会経費	500,000	547,541	賃金・食料費・事務用品等
地元負担金	400,000	425,500	戸*500	イベント・講座	1,120,000	1,049,820	材料費・講師料等
イベント・講座	1,400,000	1,306,200	参加費等	物品販売	360,000	288,468	お茶・書籍等の仕入れ
物品販売	500,000	516,538	お茶、書籍等	租税費	60,000	71,000	
諸収入	3,179	18,703	管理会計残金、預金利息等	地元負担金	400,000	400,000	上田市へ
管理会計より繰入	0	110,931		予備費			
計	2,440,000	2,514,693		計	2,440,000	2,356,829	
				差引	0	157,864	

(施設所管課による評価)

本来業務に即した創意工夫のある事業の展開、情報発信により成果が表れている。その内容から利用者の多くは中高年の女性となっている状況だが、ターゲットを絞った事業形態を発展させるのか、その他の利用者層を取込むのか検討が必要。
収支上、繰越額があることをふまえ、自主事業の経費としての人件費・需用費の実態を検証のうえ、その支出をすることで組織力の強化を図ることを要望する。

(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。
- … 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
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。	
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。	
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。	
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。	

(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)	
(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。	
(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)その他

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。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報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)	
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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価
<p>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣の県のウォーキングが増えており、とっこ館を中心にコース紹介をした。 ・休憩の間を中心に田園空間展示として無料解放し、地区内外の方が利用。その結果として、来館される輪を県内外に広めることが出来た。
<p>経費節減に対する取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場のコンクリート輝割れがひどくなり、材料を購入して補修修繕をし、修繕費のコストダウンを昨年に続けて行った。 ・冷暖房を閉館30分前には切り、コストダウンに努めた。
<p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入館者に出来る限りに挨拶や言葉を交わし、情報交換をしたり、おもてなしの気持ちで迎えた。 ・情報交換が、運営に非常に役立っている。
<p>(2)指定管理業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PCに異常音が出ており、主になっているPCがビスタということもあり、至急対応をお願いしたい。 ・運営委員会が3団体（自治会連合会・営農活性化組合・振興会）で構成されているが、所属組織活動の中に、とっこ館を絡めた活動展開に重きをおいての活動が望まれる。
<p>(3)次年度以降の取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元の他団体（稲倉の棚田・上田みどり大根・しおだSUNダイズ等）と連携し、点を線で結んだ活動で新たな展開を目指したい。
<p>(4)その他</p> <p>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</p>
<p>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）</p>

平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

065

施設名称	上田市東部地区防災センター		
指定管理者名	上田市東部地区防災センター管理運営委員会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成38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	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用許可に関する業務 ・センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・センターの運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務 		
施設所管課	消防総務課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
派遣清掃	館内の清掃	12	毎月	シルバー人材へ委託
清掃用具取替		12	毎月	ダスキンへ委託
日常清掃	日常的な館内清掃	利用後	利用後	利用者が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
有料		245	171	69.80%
無料		99	94	94.95%

(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(H28年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H27算額	H28決算額	備考
収入	前年度繰越金	57,057	57,057	歳入			
	利用料金	618,443	523,300				
	補助金	126,000	126,000				
	冷暖房利用料金	60,000	58,390				
	利息	0	0				
	計	861,500	764,747		計	0	0
支出	会議費	30,000	27,180	歳出			
	光熱・水道費	450,000	480,747				
	清掃費	120,000	107,746				
	事務費	0	1,668				
	設備費・雑費	21,500	5,491				
	管理手当	240,000	240,000				
	計	861,500	862,832		計	0	0
差引	0	-98,085	差引	0	0		

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
鍵管理・利用予約受付	1人	1人	鍵管理・利用予約受付業務

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	

(施設所管課による評価)

(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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	
(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)	
(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 施設が老朽化しており、修繕が必要な箇所が散見され費用がかさんでおり、収入と支出の均衡が取れないため、支出(清掃費・管理費)の見直しを図るよう指導した。		

(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。	
(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)その他

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。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報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)	
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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価	
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・現在利用者の減少し討手がないのが現実 ・使用免除の見直し 	
経費節減に対する取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年度決算で大幅な赤字となり収支の見直し ・管理費の見直し ・清掃費の削減について検討 ・ライフラインの節約 	
その他	
<ul style="list-style-type: none"> ・館内、特に1階男子トイレの水タンクの見直し臭気が酷い ・網戸の張り替え・ブラインド交換 ・2階大広間窓上部開閉コックの修理か交換 	
(2)指定管理業務実施上の課題	
<ul style="list-style-type: none"> ・AEDの設置場所について(玄関に設置) 	
(3)次年度以降の取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・東部地区防災センター収支について常田財産区管理委員会の援助を受けずに決算に努力につとめる 	
(4)その他	
利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
<ul style="list-style-type: none"> ・エアコンの設置の要望が強い 	
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28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

066

施設名称	上田市川辺泉田地区防災センター		
指定管理者名	上田市川辺泉田地区防災センター管理運営委員会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成38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	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用許可に関する業務 ・センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・センターの運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務 		
施設所管課	消防総務課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
清掃用具取替		12	毎月	ダスキンへ委託
日常清掃	日常的な館内清掃	利用後	利用後	利用者が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
有料		88	88	100.00%
無料		48	53	110.42%

(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(H28年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H27算額	H28決算額	備考
収入	前年度繰越金	240,602	240,602	歳入			
	利用料金	180,000	74,750				
	補助金	280,000	277,400				
	冷暖房利用料						
	利息等		1				
	計	700,602	592,753		計	0	0
支出	光熱・水道費	200,000	167,901	歳出			
	管理手当	63,000	63,000				
	消耗品	120,000	76,593				
	修繕	100,000	0				
	清掃委託	150,000	25,272				
	雑費	67,602	738				
	計	700,602	333,504		計	0	0
差引	0	259,249	差引	0	0		

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
鍵管理・利用予約受付	1人	1人	鍵管理・利用予約受付業務

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	
(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)	
(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。	
(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)その他

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。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報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)	
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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価	
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
管理運営委員による外周の草刈り、植樹の手入れ、館内の清掃を実施 川辺泉田まちづくり協議会の事務局を、当センターへ設置するようにまちづくり協議会 長と事務局長へ打診中	
経費節減に対する取り組み	
利用者使用後の清掃と使用物の持ち帰りの徹底を表示した 電気ガス水道の使用後のOFF操作の徹底を表示した 不凍栓の場所を表示した（冬季凍結防止対策）	
その他	
(2)指定管理業務実施上の課題	
城南公民館が無料でできる上、新しく床がしっかりしており利用者が減少する傾向が強 まった。 管理運営委員が、各自治会の重要職の為、業務に十分な時間が取れていない	
(3)次年度以降の取り組み	
消防計画書のフォローアップを実施していく 利用者の要望にできるだけ答え、利用者が利用しやすくしていく まちづくり協議会の事務局が設置してもらえるようにフォローしていく	
(4)その他	
利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
調理場が古く、使用しにくい トイレがくさく、使用しづらい 建物の耐震性は十分か指摘有り	
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28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

067

施設名称	上田市南部地区防災センター		
指定管理者名	上田市南部地区防災センター管理運営委員会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成38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	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用許可に関する業務 ・センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・センターの運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務 		
施設所管課	消防総務課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
派遣清掃	館内の清掃	2	7・12月	委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
有料		202	207	102.48%
無料		212	234	110.38%

(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(H28年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H27算額	H28決算額	備考
収入	前年度繰越金	140,183	140,183	歳入			
	利用料金	250,000	242,200				
	補助金	500,000	500,000				
	冷暖房利用料金	35,000	31,600				
	利息	5,000	6,000				
	計	930,183	919,983		計	0	0
支出	光熱水費	450,000	430,854	歳出			
	管理手当	150,000	150,000				
	消耗品	20,000	26,565				
	修繕	50,000	7,560				
	清掃委託	111,000	111,000				
	雑費	149,183	102,510				
	計	930,183	828,489		計	0	0
差引	0	91,494	差引	0	0		

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
鍵管理・利用予約受付	1人	1人	鍵管理・利用予約受付業務

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	

(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

・報告書類の提出期限が守られず延長した。関係書類を指定管理者が手元に置き、提出時期には事前に作成を進めておくよう指導した。

(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)	
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)	
(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。	
(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)その他

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。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報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)	
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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価	
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・玄関前に掲示板を新設し、広報のためポスター等の掲示をできるようにした。 	
経費節減に対する取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・省エネを推進するため、廊下、階段等のサービスが低下しない範囲で消灯した。 	
その他	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安全確保のため、避難通路確保（机・椅子など置かないよう）の張り紙等で広報した。 	
(2)指定管理業務実施上の課題	
<ul style="list-style-type: none"> ・照明器具のLED化を推進したいが、交換工事に多大な費用がかかり実施の目途が立たない。 	
(3)次年度以降の取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の減少傾向があることから、利用者拡大のため、地区内の団体等に広報活動をしている。 	
(4)その他	
利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
<ul style="list-style-type: none"> ・駐車場がないため、駐車スペースを確保してほしいとの要望が多い。費用がかかることであるため、駐車スペースを確保することは難しい。 	
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28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

068

施設名称	上田市川西地区防災センター		
指定管理者名	上田市川西地区防災センター管理運営委員会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成38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	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用許可に関する業務 ・センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・センターの運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務 		
施設所管課	消防総務課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
派遣清掃	館内の清掃	利用後	利用後	利用者等

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
有料		128	93	72.66%
無料		429	600	139.86%

(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(H28年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H27算額	H28決算額	備考
収入	前年度繰越金	0	0	歳入			
	利用料金	110,000	66,300				
	補助金	700,000	750,078				
	冷暖房利用料						
	利息等						
	計	810,000	816,378		計	0	0
支出	光熱水費	560,000	563,746	歳出			
	管理手当	10,000	10,000				
	消耗品	60,000	78,866				
	修繕	100,000	64,262				
	電話料金	40,000	35,808				
	その他	40,000	63,696				
	計	810,000	816,378		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
鍵管理・利用予約受付	1人	1人	鍵管理・利用予約受付業務

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	
(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)	
(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に、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。	
(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)その他

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。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報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)	
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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価	
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・年間を通して公民館施設として、自治会活動の会議行事及び防災活動、各クラブ活動に多数利用されている。 ・使用予定表により利用状況を管理している。 	
経費節減に対する取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・電気・灯油・ガス・上下水道等の公共料金節減の為、館内に節減文書の表示と会議等で繰返し徹底を図っている。 	
その他	
<ul style="list-style-type: none"> ・月2回館内の清掃を実施しております。 	
(2)指定管理業務実施上の課題	
<ul style="list-style-type: none"> ・灯油タンクの設置場所が低く改善を計画している。 	
(3)次年度以降の取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・使用後の防火の徹底を引き続き行っていく。 	
(4)その他	
利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
<ul style="list-style-type: none"> ・会議、行事等の椅子、机の増設の要望が多い。 	
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）	
<ul style="list-style-type: none"> ・特になし 	

平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

069

施設名称	上田市城下地区防災センター		
指定管理者名	上田市城下地区防災センター管理運営委員会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成38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	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用許可に関する業務 ・センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・センターの運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務 		
施設所管課	消防総務課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
派遣清掃	館内の清掃	2	8・12月	委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
有料		475	432	90.95%
無料		88	76	86.36%

(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(H28年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H27算額	H28決算額	備考
収入	前年度繰越金	424,360	424,360	歳入			
	利用料金	450,000	618,160				
	補助金	0	0				
	冷暖房利用料	125,000	126,605				
	利息等	6	5				
	計	999,366	1,169,130		計	0	0
支出	光熱・水道費	460,000	395,254	歳出			
	管理手当	80,000	80,000				
	消耗品	5,000	14,399				
	修繕	10,000	25,740				
	委託料	110,000	43,250				
	雑費	5,000	498				
	計	670,000	559,141		計	0	0
差引	329,366	609,989	差引	0	0		

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
鍵管理・利用予約受付	1人	1人	鍵管理・利用予約受付業務

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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	
(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)	
(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に、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。	
(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)その他

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。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報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)	
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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価	
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・年間を通して定期的に利用している団体の申し込受付を年2回（5月、11月）に、まとめて行っている。 ・重複利用の防止と受付手数の簡素化（利用料金の一括納入）を行っている。 	
経費節減に対する取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・冷暖房設備の使用を、コイン投入方式にしている事により、電気、ガスの節約と業務の軽減を図っている。 ・植木の手入れ、除草等を運営委員会で年2回実施。 	
その他	
<ul style="list-style-type: none"> ・城下地区、防犯・防災協議会との関連で、御所自治会に依頼して、夜間のパトロール巡視時に、防災センターを立ち寄り場所に指定して、4月より12月まで毎月20日チェックを行っている。 	
(2)指定管理業務実施上の課題	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用団体が減少している。利用料金収入が減少傾向になっている。 	
(3)次年度以降の取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・各自治会（城下9自治会）で防災センターの利用促進をPRしていく。 ・防災センターの場所が、分かりづらいので道路面にカンバンを新規に設置する。 	
(4)その他	
利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
<ul style="list-style-type: none"> ・トイレが汚れている等の苦情がある。 ・月1回の清掃依頼を2回に出来ないか検討中（経費面） 	
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28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

施設名称	上田市児童館・児童センター（9施設）		
指定管理者名	社会福祉法人 上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	H27.4.1～H32.3.31	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	児童の健全育成に関する業務 児童館・児童センターの運営に関する業務 児童館・児童センターの施設・設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	教育委員会 学校教育課		

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	日常的な館内外清掃	一日2回以上	毎日	会館前・閉館後に職員が実施
日常・定期点検	給排水・冷暖房・電気設備等の点検	一日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回	6月・2月	新日本警備保障に委託
遊具設備点検	有資格者による法定点検	年1回	各館の日程による	㈱中村体育他に委託
	職員による点検	毎月1回以上	毎月1日	チェックシートを使い職員が実施
外構管理	美観の保持、安全・防犯への配慮	一日1回以上	毎日	職員が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	28年度開館日数	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
緑が丘児童館	287日	12,658人	11,109人	87.76%
大星児童児童センター	287日	19,635人	24,724人	125.92%
朝日が丘児童館	287日	15,554人	13,870人	89.17%
秋和児童センター	287日	6,222人	5,777人	92.85%
川辺町児童センター	287日	19,887人	19,755人	99.34%
神川児童センター	287日	22,111人	18,774人	84.91%
神科児童センター	287日	29,917人	27,108人	90.61%
東塩田児童センター	287日	9,238人	10,231人	110.75%
下丸子児童館	238日	772人	1,029人	133.29%
合計	2,534日	135,994人	132,377人	97.34%

（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（H28年度）				市					
項目	予算額	決算額	備考	項目	H27決算額	H28決算額	備考		
収入	指定管理料	59,773,000	59,773,000	歳入	私用電灯水道料	755,512	757,537	自治会負担分	
	利息								
	その他								
	計	59,773,000	59,773,000		計	755,512	757,537		
支出	人件費	48,749,000	48,745,894	歳出	指定管理料	59,721,000	59,773,000		
	光熱水費	2,367,000	2,362,865		修繕料	608,925	519,836		
	消耗品費	3,599,000	3,617,672		委託料	125,073	688,661	建物点検等	
	修繕費	1,710,000	1,690,616		負担金	110,000	10,000	県児連負担金	
	委託料	1,003,000	1,032,298		その他	247,838	200,399	消耗品等	
	その他	2,345,000	2,323,655						
	計	59,773,000	59,773,000		計	60,812,836	61,191,896		
	差引	0	0		差引	-60,057,324	-60,434,359		

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	1	児童館全館の運営を統括
児童館職員（常勤）	16	16	児童館の運営を統括、児童指導
児童館職員（非常勤）	18	18	児童館の運営を補佐、児童指導

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
実施なし			

(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。
- ... 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
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。	
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。	
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。	
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。	

(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)	
(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。	
(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)その他

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。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報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)	
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。(従業員がいない場合は評価対象外)	
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。	
(その他に対する評価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・どの施設でも月毎に様々な訓練が行われ、児童も参加し緊急災害時に備えている。		

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

評価項目	判断基準	評価
児童の健全育成	年間計画等に基づき、児童の健全育成を目的とした事業が適切に実施されているか。	
小学校との連携	日頃から小学校との交流を積極的に図り、児童の様子や行事等の情報交換、緊急時に備えた連携が取れている。	
家庭・地域との連携	利用児童の家庭との情報共有や自治会、近隣住民との交流を積極的に図り、地域と良好な関係が築けている。	
要支援児童の受入・対応	要支援児童の受入を適切に行っているか。 研修等を通じて発達障がい等の理解に取り組んでいるか。	
（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28年度（平成28年4月1日～平成29年3月31日）の取り組みに対する評価	
利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・異年齢、中学生、未就学児と関わる機会を設けて、異年齢間での遊びを実践した。 ・児童館だよりの発行により、小学校、地域への活動周知を図った。 ・要支援児の利用に配慮した。 	
経費節減に対する取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・リサイクル工作を積極的に取り入れ、ごみの削減や再利用に努めた。 ・エアコン設定温度の調整やグリーンカーテン等により光熱費の削減に努めた。 	
その他	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設、遊具の点検を定期的におこない、利用児童の事故防止に努めた。 ・毎月避難訓練を実施し、職員と児童共に防災意識の向上に努めた。 	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
<ul style="list-style-type: none"> ・各施設で老朽化による修繕費の増加。 ・要支援児の増加により、学校や専門機関等との連携の必要性が増している。 ・職員の増員や勤務時間の調整等によって、柔軟な対応が可能な体制が必要となっている。 	
(3) 次年度以降の取り組み	
<ul style="list-style-type: none"> ・学校、地域、保護者との連携の強化。 ・各種訓練を継続実施し、安全安心な環境づくりをする。 	
(4) その他	
利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
<ul style="list-style-type: none"> ・医療受診のため発達障がいのある児童の児童館での様子を書いてもらうよう依頼したが、断られたと市等へ相談があった。対応した職員は医療受診と聞き難く考えてしまった。職員が母親に直接謝罪し、当事者含めた関係者で話し合いをし、連携強化を確認 ・下校途中利用の申請をしようとしたが、断られたと教育委員会へ問い合わせ。複数の申請者がいたため説明不足により、誤解を与えてしまった。丁寧な説明を行い相談者は納得する。今後は丁寧な説明を心がけるようにする。 ・仕事をしているのに早く迎えに来るよう言われ嫌な思いをしたと市に相談。17時からの清掃が苦手な様子であった児童のことを、親しみを持って伝えつつもりであったが、うまく伝わらなかった。保護者との信頼関係を大切に対応する。 	
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）	

