

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

78・81 - 100

施設名称	上田市児童クラブ(22施設)・真田児童館		
指定管理者名	特定非営利法人ワークスコープ		
指定管理期間	H27.4.1～H32.3.31	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	児童の健全育成に関する業務 児童クラブの運営および利用許可に関する業務 児童クラブの使用料収納に関する業務 真田児童館の運営に関する業務 児童クラブ・真田児童館の施設・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1回以上	毎日	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	防火管理者による点検	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(7施設)	年1回以上	年2回	(株)ミヤマに委託
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	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
清明児童クラブ		10,791人	11,104	102.90%
東部児童クラブ		14,207人	16,540	116.42%
東部南児童クラブ		5,250人	5,952	113.37%
西部児童クラブ		10,290人	11,238	109.21%
塩尻児童クラブ		7,749人	7,721	99.64%
川辺北児童クラブ		7,997人	8,357	104.50%
川辺南児童クラブ		9,522人	10,104	106.11%
神川児童クラブ		14,194人	14,472	101.96%
豊殿児童クラブ		9,527人	10,345	108.59%
東塩田児童クラブ		5,615人	5,511	98.15%
中塩田児童クラブ		14,637人	17,069	116.62%
塩田西児童クラブ		5,233人	5,355	102.33%
浦里児童クラブ		2,938人	2,783	94.72%
川西児童クラブ		11,345人	12,024	105.99%
丸子中央児童クラブ		13,814人	13,967	101.11%
西内児童クラブ		1,677人	1,497	89.27%
丸子北児童クラブ		11,140人	13,528	121.44%
塩川児童クラブ		6,091人	7,638	125.40%
菅平児童クラブ		1,277人	646	50.59%
長児童クラブ		3,745人	4,037	107.80%
傍陽児童クラブ		3,530人	3,855	109.21%
本原児童クラブ		11,922人	12,384	103.88%
児童クラブ合計		182,491人	196,249	107.54%
真田児童館		2,048人	1,872	91.41%

(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					
収入	項目	予算額	決算額	備考	歳入	項目	H27決算額	H28決算額	備考
	指定管理料	181,931,534	184,027,074				使用料（保育料）	31,902,850	34,926,300
					補助金	84,417,330	85,282,660		
計	181,931,534	184,027,074			計	116,320,180	120,208,960		
支出	人件費	159,031,802	158,875,963		歳出	指定管理料	186,362,276	184,027,074	
	光熱水費	2,236,000	1,964,965			修繕料	1,017,108	997,732	
	消耗品費	3,847,710	3,324,217						
	修繕費	846,000	1,086,838						
	保険料	1,830,000	1,254,527						
	その他	14,140,022	17,053,447						
	計	181,931,534	183,559,957			計	187,379,384	185,024,806	
差引	0	467,117		差引	-71,059,204	-64,815,846			

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
上田事業所本部（常勤）	2	2	児童クラブ22施設及び真田児童館の運営統括、行政対応等
現場責任者（常勤）	23	23	各施設の運営統括、児童指導
現場指導員（非常勤）	106	106	各施設の運営補助、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)	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・毎月現場責任者会議を実施し、情報や課題を共有、解決を図っている。 ・年間を通じて様々な研修・訓練に参加し、職員全体のスキルアップを図っている。		

## (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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」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
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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者や学校との連携強化と信頼関係の構築。</li> <li>・早朝保育の試験実施</li> <li>・民生児童委員等の地域の方の児童クラブへの参加。</li> <li>・利用保護者、児童へのアンケートの実施。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務シフトの調整</li> <li>・電気、水道、ガスの利用を抑制</li> <li>・資源の有効利用（工作での廃材利用、裏紙使用等）</li> <li>・土曜合同保育により、人件費・消耗品費・水光熱費を節約（真田エリア）</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症の流行時には、手洗い、うがい、消毒を徹底し、感染拡大を防いだ。</li> <li>・研修会への参加</li> </ul>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の増加に、施設と職員体制が追いついていない。</li> <li>・要支援児の増加により職員の手が他に回らない状況や、専門知識等の必要性が高まる中職員のスキルも追いついていない。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・増加する利用者に対応するための、施設や職員配置の見直し等の検討。</li> <li>・意識向上、スキルアップを含めた職員の育成。</li> <li>・多様化する地要所の希望への対応。</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・学校休業日の開所時間の繰上げ希望。 7時30分からの早朝保育を試験実施</li> <li>・祝日、日曜の開所や利用時間の延長の希望。</li> </ul>	
<b>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）</b>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

080-106

施設名称	上田市武石児童館、学童保育所ピーターパン		
指定管理者名	特定非営利活動法人 武石子育て支援を考える会		
指定管理期間	H29.4.1～H34.3.31	料金制導入区分	使用料（直接収納）
指定管理者が行う業務内容	児童の健全育成に関する業務 武石児童館、学童保育所ピーターパンの運営・利用許可に関する業務 武石児童館、学童保育所ピーターパンの施設・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1回	毎日	職員が実施
		年1回	3月	(株)ミヤマへ委託
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	防火管理者による点検	一日1回以上	毎日	職員が実施
		年1回以上	8月、2月	(株)アド防災へ委託
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	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
武石児童館				
延べ利用者数		15,369人	13,384人	87.08%
開館日数		288日	290日	100.69%
学童保育所ピーターパン				
平均登録児童数		22.2人	26.2人	118.02%
延べ利用者数		6,314人	5,175人	81.96%
開館日数		290日	290日	100.00%
(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	14,299,974	14,749,574	歳入	使用料（保育料）	1,833,000	1,632,000
	利息	250	33		補助金	4,284,666	4,275,660
	その他	113,217	418,450				
	計	14,413,441	15,168,057		計	6,117,666	5,907,660
支出	人件費	12,022,716	12,214,317	歳出	指定管理料	13,806,057	14,749,574
	光熱水費	713,217	593,856		修繕料		
	消耗品費	529,598	593,477				
	修繕費	100,000	128,369				
	保険料	123,450	104,292				
	その他	924,460	1,274,435				
	計	14,413,441	14,908,746		計	13,806,057	14,749,574
差引	0	259,311	差引	-7,688,391	-8,841,914		

#### 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
管理担当者（非常勤）	1	1	総務業務、経理担当
児童館職員（常勤）	1	1	児童館の運営を統括、児童指導
児童館職員（非常勤）	4	8	児童館の運営を補佐、児童指導
ピーターパン主任指導員	1	1	指導員の統括、総務業務、子どもの遊びの補助
ピーターパン常勤指導員	1	1	指導員の統括、総務業務、子どもの遊びの補助
ピーターパン非常勤職員	3	3	子どもの遊びの補助

#### 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
武石児童館	通年		各種教室、地域交流等
学童保育所ピーターパン	通年		映画鑑賞、野外活動、行事イベント等

##### (2) 収入・支出の状況

（金額単位：円） 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
武石児童館（全20件）	81,400	80,068	料理教室等	武石児童館（全20件）	61,950	95,201	料理教室等
ピーターパン（全11件）	111,800	56,051	美術館・映画鑑賞等	ピーターパン（全11件）	111,800	56,390	美術館・映画鑑賞等
計	193,200	136,119		計	173,750	151,591	
				差引	19,450	-15,472	

##### (施設所管課による評価)

・様々な特技を持つ地域ボランティアに登録してもらい、各種教室・文化伝承・自然体験等を多く実践している。児童に多様な経験を与え、地域との交流が盛んである。

#### 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が適切に行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」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
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 ・保護者や地域ボランティアの参画を得ながら、様々な自主事業を実施。それを通じて児童に豊かな学びを提供できている。		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成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	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
【武石児童館】 ・アンケートの要望があった集団遊びを取り入れるなど、長期休業中の活動が充実し楽しいものとなるよう計画実行した。 ・自然体験活動、ピオトープ活動への要望が高く、放課後の時間を充実させるためにボランティアや職員を増員した。安全を確保したうえで出来る限り計画した。 ・子育てサークル利用者から利用時間や居場所提供の要望があり、支援体制を整えた。	
【ピーターパン】 ・加配対象の児童については、保護者の方と情報を共有しあい、安全に過ごせるよう配慮しました。大きな事故などはありませんでした。 ・春休み、夏休みといった小学校の長期休業期間のお昼作りを職員と児童で行っており（毎日ではなく半数程度）、大変喜ばれております。 ・長期預りの内容も児童が様々な経験ができるよう、美術館・科学館・広域プールなど市の施設を積極的に利用するようにしました。 ・習い事の把握や行き帰りの相談などこまめに対応しました。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
【武石児童館】 ・地域ボランティアや地域の業者をお願いすることで、児童館への協力を得られ、人件費などの経費を抑えることが出来た。 ・活動材料、消耗品は必要数の購入とし在庫を抱えないよう計画を立てた。 ・100円ショップを利用しコストを抑えた。 ・暖房は小まめに温度管理し、定時に電源を切るように努めた。	
【ピーターパン】 ・児童館とともに暖房を入れるタイミングを個人の判断でなく、温度を決めてスイッチを押すことにしました。 ・預かりの中でも、部屋の照明は子どもの利用している人数によりこまめに調節しています。また、暖房やパソコン機器などコンセントもその都度抜いています。 ・普段の工作などでは雑紙を使用。また、整理整頓用のロッカー箱を段ボールに布を貼り合わせて作成しています。ガムテープ類などはむやみに使わないよう声かけをしました。 ・ゴミを減らしてゴミ袋を買う量を減らせるよう、資源ゴミの分別を細かくしました。張り紙にはカレンダーの裏紙などを利用しました。 ・児童にも節電・節水に声かけを常にしています。 ・今年度も在庫を有効に利用するため、倉庫整理をしました。 ・限られた人件費の中で、入れ替わり立ち替わり働く非常勤の方と意識を一つにしていいため、情報が伝わり安くなるための工夫を続けています。	
<b>その他</b>	
【武石児童館】 ・施設的设计上、落ち着いて学習したり、静かに過ごす部屋が取れない。 部屋を閉め切っても声や雑音が響く。 ・体調を崩した児童の救護できる部屋の環境が悪い。（特に風通し、騒音）	

## (2) 指定管理業務実施上の課題

### 【武石児童館】

- ・多彩な活動、活動の展開を図るに自主事業費や運営費では無理がある。  
(保護者の負担額が300円を超えると参加が減る。経費が掛かる)

### 【ピーターパン】

- ・加配対象の児童が徐々に増えている中で、指導員の確保が常に課題となっています。
- ・災害時などの緊急時に対応できるように地元の方を採用したいと声をかけていますが、夕方～6時の時間で週に2～3日の数時間で少ない時給で働くという現実ではなかなか人が集まりません。
- ・現在勤務している職員も学校行事により、休みが重なることがあるため、人を配置するのに苦労しています。

## (3) 次年度以降の取り組み

### 【武石児童館】

- ・児童の自主的な活動を伸ばし、地域との交流や活躍の場を広げる。
- ・児童館ボランティアの組織作り。
- ・保護者の児童館運営に関わる組織作り。

### 【ピーターパン】

- ・児童館と学童の児童が一体となって地域に出て行き、オカリナ発表・保育園訪問・デイサービス訪問を行ってきました。この児童館独自の取り組みとなるよう続けていきたいと思えます。
- ・児童館と共催のイベントも多くなってきましたが、学童としての事業も多いため大変に忙しくなっています。職員の体調管理に気を配っていききたいと思えます。
- ・社会の中で、様々な犯罪が騒がれるようになってきました。児童館職員とともに防犯についての学習を定期的に行っていきます。また、地元の駐在に講演していただく機会をもち、直接会って繋がっていただけるよう児童館に提案しました。

## (4) その他

### 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

#### 【武石児童館】

- ・館庭でサッカーをしている児童のボールが当たった事故が度々起こり、対応を求められた。児童にボール扱い方の注意、学年制限、小学校校庭誘導など対応をしている。

#### 【ピーターパン】

- ・昨年度と引き続き、土曜預かり・一日預かりの開所時間を、30分早めて7時30分からにしてほしいと要望がありました。人の確保と人件費の面から実現は難しいのが現状です。
- ・12月29日も開所してほしいという意見がありました。今後保護者会でどうしていくか決めていきます。

### 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

101

施設名称	上田市学童保育所 太郎の家		
指定管理者名	上田市学童保育所 太郎の家運営委員会		
指定管理期間	H29.4.1～H34.3.31	料金制導入区分	使用料（直接収納）
指定管理者が行う業務内容	児童の健全育成に関する業務 学童保育所の運営・利用許可に関する業務 学童保育所の施設・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1回以上	毎日	職員が実施
日常点検	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	防火管理者による点検	一日1回以上	毎日	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	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
平均登録児童数		45人	45人	100.00%
延べ利用人数		8,912人	8,974人	100.70%
開館日数		291日	291日	100.00%

(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	11,884,028	12,094,660	歳入	使用料（保育料）	2,625,000	2,707,270	
	利息	0	23		補助金	5,207,334	6,362,330	
	その他							
	計	11,884,028	12,094,683		計	7,832,334	9,069,600	
支出	人件費	11,126,908	11,824,784	歳出	指定管理料	13,005,760	12,094,660	
	光熱水費	284,000	279,086		修繕料	276,480	108,000	
	消耗品費	100,000	269,282		賃借料	240,000	240,000	
	修繕費	50,000	69,888					
	保険料	115,000	114,000					
	その他	208,120	227,105					
	計	11,884,028	12,784,145		計	13,522,240	12,442,660	
差引	0	-689,462	基金より補填	差引	-5,689,906	-3,373,060		

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
専任指導員	2	2	学童保育所の運営統括、児童指導
補助指導員	2	2	学童保育所の運営補助、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
早朝・延長保育	通年		開所時間外の保育
太郎まつり	11月6日		バザー、出店、地域との交流を図る

### (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
早朝・延長保育	159,000	117,300		早朝・延長保育	87,000	10,500	
太郎まつり	115,000	95,113		太郎まつり	45,000	42,933	
計	274,000	212,413		計	132,000	53,433	
				差引	142,000	158,980	

### (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 )	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・赤字決算となっており、年間を見据えて計画的な支出を行う必要がある。		

## (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、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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」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
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	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者と運営者の立場を兼ねる保護者と支援員がともに研修に参加し、子どもの成長過程と学童保育事業への理解を深めサービス向上へつなげた。</li> <li>・専任指導員の保育能力向上のために研修会に参加した。</li> <li>・補助指導員の保育能力向上のため、研修会に参加した。</li> <li>・保護者同士のつながりを深めるために、親睦会を行なった。</li> <li>・引き続き、自主事業「早朝・延長保育」を行い、早朝、延長保育時間帯の利用ニーズへ対応した。</li> <li>・保護者会を定期的で開催し、保育に対しての意見集め、保護者同士の交流の機会を設けた。</li> <li>・子ども集団の自主性、積極性を高める保育活動を積極的に行った。</li> <li>・長期休みに給食日を設け、利用保護者の負担軽減とした。</li> <li>・職員の連携した保育を実施するために、補助指導員を含めた職員会議を定期的で開催し、情報の共有および保育上の対応を協議し保育活動を行った。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・軽微な改修は自営工事とした。</li> <li>・エアコン使用について基準を設け無駄な使用を防いだ。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・インフルエンザの感染拡大を防ぐためマスクと消毒を常備し、注意喚起を定期的に行った。</li> <li>・労務管理に関して、外部の社会保険労務士に一部業務を委託し、労務管理の信頼性を確保した。*労務士に対する報酬は、保護者会会計より拠出。</li> </ul>	

## (2) 指定管理業務実施上の課題

- ・ 職員の不足について  
専門性を求められる業務にも関わらず、放課後支援員の業務について社会的認知が低く適切な人員が確保しづらい。また適切と思われる人員にその専門的業務に相応する報酬を提供することができないため雇用につながらず慢性的な人員不足が生じ、課題となっている。
- ・ 職員の待遇について  
支援員の処遇を適切な水準にするために、積算根拠に明記されていない有給・賞与・通勤手当等を委託料の中から工夫して捻出する必要があり課題と感じている。  
また、保育の一貫性・連携した保育活動のために、補助指導員を含めた職員会を定期的開催しているが、そのために補助指導員（時給）の単価を市の積算以下にするなどして待遇を抑えて業務時間を確保している課題がある。  
保育の質の維持向上には、職員の安定雇用・育成が必要不可欠であるがそのための十分な予算確保ができていない。
- ・ 発達障害等の障がいを持つ児童への対応について  
支援を必要とする児童が複数利用するため、個々の特性に応じた専門的な対応が求められるが人員不足である。
- ・ 施設について  
トイレが1棟に1つであり、日常的に使用している生活棟で複数児童が使用したい場合に、静養棟・活動棟を開錠し児童を誘導して対応している。夜間・雨天・降雪時には子どもに負担を強いることとなっている。トイレ待ちで我慢できず衣服を汚して着替えるという場面もあり、早急に改善したい。

## (3) 次年度以降の取り組み

- ・ 安定した保育を継続的に提供するために、職員の安定雇用に努める。
- ・ 専門性のある人員を雇用し、また継続した安定雇用となるよう処遇改善に努める。
- ・ 特に支援を必要とする児童に関しては学校や福祉機関など外部機関と連携を図りながら、児童の発達課題に応じた支援が受けられるよう援助していく。
- ・ 支援員の資質向上にむけ研修の機会を多く設ける。
- ・ 関係機関と協議しながら施設の改善に努める。

## (4) その他

### 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・ 施設の老朽化に対する指摘が見られる。しかし、施設の立地、環境に関しては評価が高い。老朽化のため地震・台風等の災害への耐性について不安の声がある。
- ・ 利用児童増加にともない、支援員不足を感じる声がある。
- ・ 小学校に隣接している立地、外遊びの空間が確保されていることを評価する声がある。

### 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

102

施設名称	上田市学童保育所 バッタの家		
指定管理者名	上田市学童保育所 バッタの家運営委員会		
指定管理期間	H29.4.1～H34.3.31	料金制導入区分	使用料（直接収納）
指定管理者が行う業務内容	児童の健全育成に関する業務 学童保育所の運営・利用許可に関する業務 学童保育所の施設・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1回以上	毎日	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	防火管理者による点検	一日1回以上	毎日	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	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
平均登録児童数		44.9人	48.6人	108.24%
延べ利用人数		8,915人	9,438人	105.87%
開館日数		291日	292日	100.34%

(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	11,951,560	14,048,975	歳入	使用料（保育料）	2,685,000	2,989,800
	利息	200	34		補助金	5,018,000	6,299,330
	その他	0	8,000		保険返金等		
	計	11,951,760	14,057,009		計	7,703,000	9,289,130
支出	人件費	10,927,760	10,879,293	歳出	指定管理料	11,150,760	14,048,975
	光熱水費	200,000	167,330		修繕料	808,236	210,892
	消耗品費	180,000	202,806		賃借料	480,000	480,000
	修繕費	50,000	54,648				
	保険料	120,000	125,000				
	その他	474,000	2,627,931				
	計	11,951,760	14,057,008		計	12,438,996	14,739,867
差引	0	1	運営委員会繰越	差引	-4,735,996	-5,450,737	

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
専任指導員	2	2	学童保育所の運営統括、児童指導
補助指導員（パート勤務）	1	1	学童保育所の運営補助、児童指導
アルバイトスタッフ	2	2	児童指導補佐

## 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
歓送迎会	4月1日	110	六年生を送る会と新一年生を迎える会（全児童・保護者）
川辺小ポプラ祭り	11月12日	60	品物づくり・販売
親子キャンプ	7/16～17	101	親子レク、食事作り、キャンプファイヤー、保護者交流会
その他13件	通年	36～120	季節の行事、遠足等

### (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
歓送迎会	30,000	65,578		早朝・延長保育	30,000	65,578	
川辺小ポプラ祭り	20,000	10,562		川辺小ポプラ祭り	20,000	10,562	
親子キャンプ	140,000	158,513		親子キャンプ	140,000	158,513	
その他13件	140,000	184,865		その他13件	140,000	184,865	
計	330,000	419,518		計	330,000	419,518	
				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)	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・小学校のイベントや来入児保護者会でのPR、保育園等でのポスター掲示やチラシ配布など様々な手段を講じて学童保育所のアピールをおこなっている。		

## (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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」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
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 ・自治会や地域等が主催する行事にバツタの家として積極的に参加している。 ・小学校との連携が密接で、緊急時の対応や児童についての相談が円滑にできている。		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成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	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・来入児説明会のPRをしました。</li> <li>・ポスターを作成して各保育園、幼稚園、に貼り出しました。</li> <li>・チラシを作成して川辺小学校、各保育園、幼稚園、に配りました。</li> <li>・小学校や地域のイベントでバツタの家をPRしました。</li> <li>・施設内の整理を行い、利用スペースを広げました。</li> <li>・施設内の本を一定期間で入れ替え、貸出を行っています。</li> <li>・浄水器、空気清浄器を導入し、アレルギー、花粉症対策をしました。</li> <li>・エアコンやビニールプールを使用し、熱中症対策を行いました。</li> <li>・自主事業として開所時間を延ばしています。（朝・夜）</li> <li>・お弁当注文日を設けました。</li> <li>・お昼作りの日を設けました。</li> <li>・フェイスブックにて子ども達の様子を保護者の方にお知らせしています。</li> </ul> （バツタの家の保護者のみ閲覧可） <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月一回以上お便りを発行しています。</li> <li>・入出来管理システムを導入しました。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・印刷の大きさを2分の1にして紙の経費削減をしました。</li> <li>・印刷に失敗した紙の裏をもう一度使用し紙の経費削減をしました。</li> <li>・印刷データをクラウド化して紙の経費削減をしました。</li> <li>・無駄な電気・ガス・水・灯油を使用しないように徹底しました。</li> <li>・消耗品にならない事務用品を使用するようにしています。</li> <li>・直せる物は、修理を行って使用しています。</li> <li>・毎日施設のメンテナンスを行い、不具合が無いようにしました。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の安全確保のため施設点検をし、修繕しました。</li> <li>・施設を春秋に利用者で清掃しました。</li> <li>・学校と週一で連絡をとり連携をとりました。</li> <li>・学校のポプラ祭りに参加しました。</li> <li>・地域の行事に参加しました。</li> <li>・他放課後施設と交流しました。</li> <li>・地域の介護施設との交流を行いました。</li> <li>・雇用環境の整備を行いました。</li> </ul>	

## (2) 指定管理業務実施上の課題

- ・同じ学校区内に児童クラブがあることにより、利用者層が競合し利用者の減少につながる恐れがあります。(定員割れ)
- ・利用者減少に伴い委託料も減少する事から現状の保育体制等の質を維持するのは 厳しくなってきましたという課題があります。(定員割れした場合)
- ・保護者負担がとて大きく、働いているから子どもを預けているのにもっと大変になってしまう矛盾した現象がおきてしまっています。
- ・現在の委託料では、人件費が少なく働いている人の離職率が高くなり長く勤める事が困難です。また、パートアルバイトを募集の求人を出しても応募が少ないです。
- ・定員に対して利用者が増加して、定員を大きく上回る利用が続き質の高い保育や子ども達の保育環境が悪くなってしまっています。(定員を上回った場合)
- ・築約40年の建物で自然災害に耐えられるか心配。

## (3) 次年度以降の取り組み

- ・利用者が減少傾向にならない様、利用者拡大のため引き続きPR活動に力をいれ、保護者の負担軽減のため組織改革を行い、利用者サービスの向上と施設充実をしていく予定です。が、現在定員を大きく上回る利用があるため入所の審査を厳格化して利用者判定を行っています。(人数のバランスを保つ為)
- ・利用者サービスの向上と施設充実させるために自主事業も積極的に行っていく予定です。
- ・利用者サービスの向上と施設充実させるために公的機関や民間で行っている補助金等を積極的にとるようにしていきます。
- ・支援員が病欠等で全員欠勤になってしまった場合の対応等を検討していきます。
- ・引き続き雇用環境の整備を行っていく予定です。

## (4) その他

### 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・学童の運営について仕事が多い(負担)特に運営費の会計に関して負担(責任)が重すぎる
- ・人数が集まりすぎて施設の適正人数ではないので、安全に保育出来るか不安の声があがっている
- ・運営の将来が不安
- ・建物の老朽化による耐震の不安
- ・市がもっとお金をかけて施設の改善、拡充を行ってほしい
- ・定員を上回って利用しているにもかかわらず、上田市側が「待機児童はない」とするのは違うと思います。

### 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

103

施設名称	上田市学童保育所 トットの家		
指定管理者名	上田市学童保育所 トットの家運営委員会		
指定管理期間	H29.4.1～H34.3.31	料金制導入区分	使用料（直接収納）
指定管理者が行う業務内容	児童の健全育成に関する業務 学童保育所の運営・利用許可に関する業務 学童保育所の施設・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1回以上	毎日	職員が実施
日常点検	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	防火管理者による点検	一日1回以上	毎日	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	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
平均登録児童数		70.0 人	65.7 人	93.86%
延べ利用人数		13,256 人	11,740 人	88.56%
開館日数		291 日	291 日	100.00%

（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	16,650,620	17,028,830	歳入	使用料（保育料）	4,057,060	3,755,150	
	利息	600	46		補助金	8,690,668	8,738,330	
	その他							
	計	16,651,220	17,028,876		計	12,747,728	12,493,480	
支出	人件費	14,584,474	15,529,998	歳出	指定管理料	17,430,720	17,028,830	
	光熱水費	520,000	479,240		修繕料	0	124,200	
	消耗品費	503,746	159,104		賃借料	360,000	360,000	
	修繕費	100,000	104,165					
	保険料	200,000	205,470					
	その他	743,000	550,899					
	計	16,651,220	17,028,876		計	17,790,720	17,513,030	
差引	0	0	差引	-5,042,992	-5,019,550			

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
専任指導員（常勤）	2	2	学童保育所の運営統括、児童指導
補助指導員（常勤）	2	2	学童保育所の運営補助、児童指導
サポートスタッフ（非常勤）	4	3	児童指導補佐

## 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
親子キャンプ	8月27日、28日	120人	野外炊飯、ウォークラリー、ゲーム等
ふれあいトット祭り	10月23日	200人	地域交流、パザー活動
延長保育事業	学校休業日	20人	時間外保育が必要な家庭への保育
他12件			歓送迎会、季節の行事、文集作成等

### (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
親子キャンプ	150,000	152,600		親子キャンプ	150,000	144,961	
ふれあいトット祭り	150,000	150,000		ふれあいトット祭り	150,000	134,168	
延長保育事業	150,000	143,700		延長保育事業	150,000	143,700	
他12件	397,000	443,500		他12件	397,000	297,564	
計	847,000	889,800		計	847,000	720,393	
				差引	0	169,407	

#### (施設所管課による評価)

・児童の健全育成、親子間・利用者間の交流、地域との交流、時間外保育への対応など、利用者ニーズに応えた様々な自主事業を実施している。

## 6. 施設所管課による評価（共通評価項目） 全施設共通

### (評価の基準)

- ... 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- ... 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 )	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b>		

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 ・多くの催しを実施し、児童に多様な体験の機会を与えると同時に、地域との交流の機会も設けて児童の成長と地域との関係強化を図っている。		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・トット祭り、餅つき大会を開催し、地域の方々との交流をはかる機会を持った。</li> <li>・より良い保育、質の向上を目指し、指導員に出来る限りの研修に参加してもらった。</li> <li>・新規来入児へのPRとして、南小学校での来入児保護者会に参加、当施設の説明をした。</li> <li>・環境整備（親子清掃）として、保育所の室内、敷地内外、関係個所の清掃を実施。</li> <li>・保護者の就労支援となるよう、早朝保育・延長保育を実施した。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・印刷コピー代節減のため、配布物を減らし、ポスター掲示、連絡網で情報伝達を図った。</li> <li>・室内の点灯時間の調整や、不必要な外灯の消灯による節電を行った。</li> <li>・新施設での保育開始御は、特に空調の調整を細目に行い、節電に努めた。</li> <li>・設備品について、利用者や他施設からの寄付を募り、利用できるものは再利用し、消耗品費用の節約に努めた。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・インフルエンザや感染が強い病気の流行時は、職員・子どもたちで、保育所内での手洗いうがい徹底と共に、感染拡大を防ぐためにも、感染の疑いがある児童は早急に帰宅できるよう保護者に協力をお願いした。</li> <li>・建て替えに伴い、建て替え新施設の図面の要望・協議。</li> <li>・施設建替えに伴う代替施設及び新施設への引っ越し計画及び実施。</li> <li>・新施設での保育体制の検討、保護者送迎に関する規定の作成・周知。</li> </ul>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・増加する外国籍児童と保護者が安心して利用できる環境と体制づくり。</li> <li>・安定した運営を行うための決まりや基盤づくり。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政、地域、学校、保護者、児童、職員の更なる連携の機会をもち、放課後児童支援事業に対する理解を深めてもらい、より良い関係を構築する。</li> <li>・新施設での保育が始まり、出てきた問題点には速やかに対応し、より良い安全な保育を実施する。</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート結果では全項目で、「大変満足」「やや満足」が70%以上を占めており、概ね満足してもらっている。</li> </ul>	
<b>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）</b>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

104

施設名称	上田市学童保育所 どんぐり		
指定管理者名	上田市学童保育所 どんぐり運営委員会		
指定管理期間	H29.4.1～H34.3.31	料金制導入区分	使用料（直接収納）
指定管理者が行う業務内容	児童の健全育成に関する業務 学童保育所の運営・利用許可に関する業務 学童保育所の施設・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1回以上	毎日	職員が実施
日常点検	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	防火管理者による点検	一日1回以上	毎日	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
	冬季の排除雪		降雪時	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(%)
平均登録児童数		75.3人	85.8人	113.94%
延べ利用人数		14,092人	17,609人	124.96%
開館日数		292日	292日	100.00%

(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	18,717,020	19,413,620		使用料（保育料）	4,417,720	4,994,470	
	利息	300	37		補助金	8,601,334	10,905,330	
	その他							
	計	18,717,320	19,413,657		計	13,019,054	15,899,800	
支出	人件費	17,369,451	17,416,357		指定管理料	17,358,120	19,413,620	
	光熱水費	62,400	45,122		修繕料	358,884	99,360	
	消耗品費	36,000	260,317		賃借料	0	0	
	修繕費	100,000	102,380					
	保険料	172,000	202,500					
	その他	977,469	1,386,981					
	計	18,717,320	19,413,657		計	17,717,004	19,512,980	
差引		0	0		差引	-4,697,950	-3,613,180	

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
専任指導員	2	2	学童保育所の運営統括、児童指導
補助指導員	2	2	学童保育所の運営補助、児童指導
サポートスタッフ(非常勤)	8	7	児童指導補助

## 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
早朝・延長保育	通年		
神科小まつり	10月22日	85	学校行事に学童保育所として参加
お弁当注文	7月、8月		保護者負担軽減のため、お昼の弁当を注文

### (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
早朝・延長保育	60,000	175,000		早朝・延長保育	60,000	175,000	
神科小まつり	0	94,820		神科小まつり	0	51,212	
お弁当注文	43,000	27,360		お弁当注文	43,000	27,360	
計	103,000	297,180		計	103,000	253,572	
				差引	0	43,608	

#### (施設所管課による評価)

- ・様々の行事イベントを児童達と計画し、児童の主体性や協調性を育くんでいる。
- ・神科小まつりでは、児童が自らが作ったものを販売するという体験の機会を創出。

## 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 )	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・27年度は赤字決済であったが、改善されている。		

## (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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」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
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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・季節行事を増やし、児童・保護者のどنگりとの関わりを多くしました。</li> <li>・保護者会用PCを購入し、保護者会議事録等の作成により、参加できなかった保護者の方でもしっかりと情報共有が出来るようになりました。</li> <li>・一輪車や遊具を増やし、児童が遊ぶことが出来る内容を充実させました。</li> <li>・28年度も早朝・延長保育を継続し、保育の要望に応えることができました。</li> <li>・非常口を設置し、緊急時災害時の避難誘導がスムーズになりました。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度の紙の使用量を鑑み、来年度からオクレンジャーを導入します。</li> <li>・今年度は利用児童が多く、冬季の暖房費の削減につながりました。</li> <li>・今年度より会計管理を徹底し、必要経費の見直しを図りました。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設美化の為、年2回保護者会係員により窓ふきや網戸の清掃等を実施。</li> <li>・利用者の安全確保のために、管内施設や遊具の点検を行い、修繕を行いました。</li> <li>・インフルエンザが流行する時期にはマスクを配布し、手洗い・うがいを徹底させました。</li> </ul>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年度と同様ですが、利用者の増加により、保育施設の一人当たりのスペースが非常に狭いです。清掃や、手洗い・マスクの装着などできる限りの対応を取ってはいますが、体調不良の児童の静養スペースが充分でなく、感染症発生時などへの対応が不十分。</li> <li>・神科小学校校区では、放課後児童支援施設が児童センターとどنگりのみなので運営に関して保護者の理解が得られないことがあり、今後対策を検討したい。</li> <li>・来年度以降の入所制限の基準の検討。</li> <li>・専任・補助指導員の給与体制を、長期雇用出来るように国の水準に合わせた見直しを図っていきたい。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・定員を上回る入所人数へのスペースの確保、安全面の充実。</li> <li>・保護者への運営への意識の改善。</li> <li>・指導員の雇用不安の解決</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・児童数に対して、保育スペースが狭すぎる。接触事故などが怖いとの声が多く、スペースの拡充が見込めないことは説明の上、指導員がさらに目を配る等の対策を行ったが、やはり限界がある。</li> <li>・保護者の行事参加や役員など負担が多すぎるとの意見へは、個々の役員の負担を軽減するため、役員人数をふやしました。行事参加等については、父母会が運営する学童保育所と言う形態上、協力していただかなくてはならない旨を説明しました。</li> </ul>	
<b>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）</b>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

105

施設名称	上田市学童保育所 たんぼぼ		
指定管理者名	上田市学童保育所 たんぼぼ運営委員会		
指定管理期間	H29.4.1～H34.3.31	料金制導入区分	使用料（直接収納）
指定管理者が行う業務内容	児童の健全育成に関する業務 学童保育所の運営・利用許可に関する業務 学童保育所の施設・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1回以上	毎日	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	防火管理者による点検	一日1回以上	毎日	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	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
平均登録児童数		66.8人	69.5人	104.04%
延べ利用人数		12,997人	13,458人	103.55%
開館日数		291日	290日	99.66%

(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	17,409,060	18,825,960	歳入	使用料（保育料）	4,048,280	4,155,000	
	利息	700	44		補助金	8,586,668	6,383,330	
	その他							
	計	17,409,760	18,826,004		計	12,634,948	10,538,330	
支出	人件費	15,174,000	15,090,625	歳出	指定管理料	17,597,560	18,825,960	
	光熱水費	320,000	309,359		修繕料	0	270,000	
	消耗品費	611,360	1,131,428		賃借料	1,200,000	1,200,000	
	修繕費	100,000	935,236					
	保険料	200,000	217,745					
	その他	1,004,400	1,133,013					
	計	17,409,760	18,817,406		計	18,797,560	20,295,960	
差引	0	8,598	差引	-6,162,612	-9,757,630			

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
たんぼぼ(本宅)			
統括責任者	1	1	たんぼぼ(本宅)の運営統括、児童指導
専任指導員(常勤)	3	3	児童指導
補助指導員(非常勤)	2	3	児童指導補助(内1名は本宅・分室兼任)
ふれんど(分室)			
統括責任者	1	1	ふれんど(分室)の運営統括、児童指導
専任指導員(常勤)	1	2	児童指導
補助指導員(非常勤)	1	3	児童指導補助(内1名は本宅・分室兼任)

## 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
環境整備	4月、9月、3月	70	施設内、周辺の美化・整備
親子交流会	9月	70	保護者、児童、職員の交流会
餅つき大会	11月	100	地域住民、学校職員との交流
映画鑑賞	8月、3月	70	映画鑑賞

### (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
親子交流会	100,000	100,000		親子交流会	100,000	82,762	
餅つき大会	120,000	180,000		餅つき大会	120,000	136,283	
映画鑑賞	70,000	75,000		映画鑑賞	70,000	75,000	
計	290,000	355,000		計	290,000	294,045	
				差引	0	60,955	

### (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 )	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b> ・27年度アンケートの結果が反映され、保護者会等について28年度アンケートで肯定的な意見が出ている。		

## (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、必要な取組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。	
<b>(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</b>		

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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・指導員の子どもたちや保護者たちへの細かい気配り・努力の積み重ねによるものや、運営委員・学校関係者の皆様のご協力により、学童保育所への理解が深まり、利用者は増加傾向にあります。</li> <li>・施設内外の危険個所の修繕を行いました。</li> <li>・早朝保育希望があったので、長期休みの一日保育時に実施しました。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕の際に、いくつかの業者に見積もりを依頼し、節減を行いました。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもたちの安全のため、危険個所の修繕を行いました。</li> </ul>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・分室ふれんどが定員オーバーとなり、施設の老朽化や狭さが問題。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・子どもたちが居心地のよい、安心できる施設を運営していきます。</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者会のあり方 意見を集約し、保護者会の開催曜日、時間、回数などを検討していきます。</li> <li>・分室ふれんど施設の老朽化、狭さについて 修繕できる箇所は直し、子どもたちが安全にすごせるようにしていきます。</li> </ul>	
<b>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）</b>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

107

施設名称	上田市下堀コミュニティセンター		
指定管理者名	下堀自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成39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"> <li>・下堀コミュニティセンターの利用許可に関する業務</li> <li>・下堀コミュニティセンター施設、設備等の維持管理に関する業務</li> </ul>		
施設所管課	市民参加協働部 市民参加・協働推進課		

## 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	使用後清掃	使用日	使用者が実施
定期清掃	全館清掃	月1回	毎月	当番による清掃
消防設備点検	防火管理者による点検	随時		
消防設備点検	法定点検	年1回	8月	委託業者が実施
消防訓練	建物火災による消火訓練	1回	9月20日	18名参加

## 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(%)
一般利用者		3,281	3,417	104.15%
		(含む選挙)		

(施設所管課による評価)

- ・事業計画書に定める管理・運営が適切に行われている。

## 3. 収入・支出の状況 (自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

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	545,000	154,700	歳入				
	その他収入	100,030	160,663		自治会負担他			
	計	645,030	315,363		計	0	0	
支出	通信運搬費			歳出				
	消耗品費	5,250	25,000					
	光熱水費	228,000	239,279					
	清掃代	32,930	17,928					
	点検費	33,820	33,156					
	予備費	345,030	0					
計	645,030	315,363	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 (自治会長)	1	1	全館の運営を統括
管理担当	1	1	管理部門の統括、総務業務
会計担当	1	1	総務業務補佐、経理担当

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
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)

- ・自治会が自治会住民のみを対象として行う行事等や、スポーツクラブ主催の事業が中心の利用形態となっている。

## 6. 施設所管課による評価（共通評価項目） 全施設共通

### (評価の基準)

- … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 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 )	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」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
なし		
(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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の利用を高めるよう各所に宣伝をしている。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間の経費が多くかかっているため、地域で使用の時は昼の使用を心がける。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区内で絵画等を寄付してもらい、館内に展示している。</li> </ul>	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・水銀灯が寿命を迎えている。老朽化により修理等を行わなければならない。 （エアコン、水銀灯）</li> </ul>	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用率を高める。経費を抑える、夜間の使用を自粛する。</li> </ul>	
<b>(4)その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし。</li> </ul>	
<b>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）</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし。</li> </ul>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

108

施設名称	上田市まほろばの里交流会館		
指定管理者名	矢沢自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成39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"> <li>・まほろばの里交流会館の利用許可に関する業務</li> <li>・まほろばの里交流会館の施設、設備等の維持管理に関する業務</li> </ul>		
施設所管課	市民参加協働部 市民参加・協働推進課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
館内の定期清掃	各班順番による全館清掃	月1回	毎月	自治会員実施
消防設備点検	長野県パトロール(株)による法定点検	年2回	毎年	専門業者に委託
日常清掃業務	利用者による清掃	利用時	随時	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(%)
一般利用者	なし	1,572	1,793	114.06%

(施設所管課による評価)

・事業計画に定める管理・運営が適切に行われている。

## 3. 収入・支出の状況 (自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

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				
	その他収入	900,000	749,947	自治会負担					
	計	900,000	749,947			計	0	0	
支出	通信運搬費	36,000	67,782		歳出				
	消耗品費	10,000	23,760						
	修繕費	150,000	27,000						
	光熱水費	550,000	428,729						
	印刷製本費	100,000	62,220						
	その他	54,000	140,456						
計	900,000	749,947		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 (自治会長)	1	1	全館の運営を統括
自治会長代理	1	1	全館の運営を代理
会計	1	1	経理担当

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
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)

- ・自治会が自治会住民のみを対象として行う行事等が中心的な利用形態となっている。

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目) 全施設共通

### (評価の基準)

- ... 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- ... 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 )	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・管理者の自己負担で管理・運営されている施設であり、収入増対策の是非は、管理者の判断に委ねることが望ましい。		

## (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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」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
なし		
（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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 飲食後の後片付けをきちんとし。残り物は全て持ち帰るようにしている。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ トイレ凍結防止暖房の温度確認を定期的に行う。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特にない。</li> </ul>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特にない。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自治会長を中心に消防訓練を実施する。</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特にない。</li> </ul>	
<b>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）</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 特にない。</li> </ul>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

109

施設名称	上田市古戦場公園コミュニティセンター		
指定管理者名	下之条自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成39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"> <li>・ 上田市古戦場公園コミュニティセンターの利用許可に関する業務</li> <li>・ 上田市古戦場公園コミュニティセンター施設、設備等の維持管理に関する業務</li> </ul>		
施設所管課	市民参加協働部 市民参加・協働推進課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
館内の定期清掃	隣組単位による定期清掃	週1回	毎週日曜日	自治会員実施
消防設備点検	防火管理者による点検	年1回		役員実施
自主防災水防団	自主防災・水防講和	1回	5月5日	78人参加

## 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(%)
一般利用者		3,336	3,838	115.05%

### (施設所管課による評価)

- ・ 事業計画に定める管理・運営が適切に行われている。

## 3. 収入・支出の状況 (自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

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	利用料収入	9,000	19,200				
	その他収入	630,000	788,190				自治会より
	計	639,000	807,390	計	0	0	
支出	通信運搬費	18,000	18,000				
	消耗品費	140,000	31,612				
	光熱水費	390,000	294,656				
	修繕費	0	189,972				
	備品購入費	0	22,910				
	その他	0	250,240				
計	548,000	807,390	計	0	0		
差引	91,000	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 (自治会長)	1	1	全館の運営を統括する
管理担当 (副自治会長)	1	1	自治会長を補佐する
会計担当 (自治会会計)	1	1	自治会会計を担当する

## 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)

- ・自治会が自治会住民のみを対象として行う行事等が中心的な利用形態となっている。

## 6. 施設所管課による評価（共通評価項目） 全施設共通

### (評価の基準)

- ... 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- ... 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 )	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載  ・管理者の自己負担で管理・運営されている施設であり、収入増対策の是非は、管理者の判断に委ねることが望ましい。		

## (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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」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
なし		
(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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎週月曜日の定期清掃により館内は清潔を保っている。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・電気・ガスなどの使用は必要最小限とし経費節約に取り組んでいる。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・現状では、自治会長が週2～3回、昼間に館内及び周辺の見回り、異常な部分がないかチェックしている。</li> </ul>	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
なし	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民、利用者の意見・要望を聞きながら利用してもらえよう取り組んでいきたい。</li> </ul>	
<b>(4)その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし。</li> </ul>	
<b>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）</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし。</li> </ul>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

110

施設名称	上田市下室賀コミュニティセンター		
指定管理者名	下室賀自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成39年3月31日まで	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	・下室賀コミュニティセンターの利用許可に関する業務 ・下室賀コミュニティセンター施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	市民参加協働部 市民参加・協働推進課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
定期清掃	業務委託者による清掃	週1回	月4回	委託業者の実施
大掃除	役員による掃除	年2回	5月、12月	役員が実施
消防設備点検	防火管理者による点検		12月	防火管理者実施
法定点検	防火用設備点検	年2回	6月、12月	委託業者の実施
自主防災訓練	自主防災組織の役割・消火訓練	年1回	5月30日	70人参加
消防訓練	19分団指導による消火栓取扱訓練	年1回	12月25日	30人参加

## 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(%)
一般利用者		4,136	3,021	73.04%

### (施設所管課による評価)

- ・事業計画書に定める管理め運営が適切に行われている。

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

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	その他収入	1,238,000	809,233	自治会負担他			
	計	1,238,000	809,233		計	0	0
支出	通信運搬費	110,000	92,900				
	消耗品費	300,000	81,300				
	光熱水費	500,000	348,515				
	賃借料	108,000	103,518				
	修繕費	50,000	183,000				
	雑費	170,000	0				
計	1,238,000	809,233		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(自治会長)	1	1	館の運営を統括
管理担当(副自治会長)	1	1	管理部門の統括、受付、許可
会計担当(会計)	1	1	総務部門補佐、経理

## 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
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)

- ・自治会が自治会住民のみを対象として行う行事等が中心の利用形態となっている。

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目) 全施設共通

### (評価の基準)

- ... 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- ... 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 )	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」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
なし		
(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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃委託をしていつも清潔に気持ちよく使用できるようにしている。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・各部局、サークル代表者会議を設定し、使用簿へのチェックを記入し、電気、ガス、水道等の節減に努めている。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・センター使用簿を作成し、使用状況を記入してもらい管理している。</li> </ul>	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・特にない。</li> </ul>	
<b>(4)その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・特にない。</li> </ul>	
<b>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）</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・特にない。</li> </ul>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

111

施設名称	上田市染屋交流センター		
指定管理者名	染屋自治会		
指定管理期間	平成26年4月1日から平成36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"> <li>・ 染屋交流センターの利用許可に関する業務</li> <li>・ 染屋交流センターの施設、設備等の維持管理に関する業務</li> </ul>		
施設所管課	市民参加協働部 市民参加・協働推進課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
館内の定期清掃	隣組の輪番による清掃	月1回	毎月	自治会員実施
日常清掃	利用者による館内の清掃	随時		利用者
消防設備点検業務	防火管理者による消防設備点検	年1回		防火管理者
消防設備点検業務	法定点検	年1回		第一防災工業(株)
防火講習会	甲種防火管理者資格取得講習会	1回		

## 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(%)
一般利用者		7,615	7,355	96.59%

### (施設所管課による評価)

・ 事業計画や仕様書等に定める管理・運営が適切に行われている。

## 3. 収入・支出の状況 (自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

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	利用料収入	5,000	9,000	歳入				
	その他の収入	645,000	622,131		自治会負担			
	計	650,000	631,131		計	0	0	
支出	通信運搬費	32,000	31,156	歳出				
	消耗品費	388,000	368,604					
	修繕費	30,000	30,076					
	光熱水費	200,000	201,295					
	清掃費							
	その他							
計	650,000	631,131	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(自治会長)	1	1	全館の運営を統括、受付・利用許可
管理担当(副自治会長)	1	1	管理部門の統括、自治会長補佐
会計担当(会計)	1	1	総務業務補佐、経理担当

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
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)

- ・自治会が自治会住民のみを対象として行う行事等が中心の利用形態となっている。

## 6. 施設所管課による評価（共通評価項目） 全施設共通

### (評価の基準)

- ... 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- ... 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)	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・管理者の自己負担で管理・運営されている施設であり、収入増対策の是非は、管理者の判断に委ねることが望ましい。		

## (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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」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
なし		
(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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・区民を対象とした自治会行事については、回覧等で大勢の参加者を募っている。</li> <li>・誰もが気持ち良く利用できるよう、利用後清掃、食事の後片付けをし、残り物はすべて持ち帰るようにしている。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内の冷暖房は有料として、電気代、ガス代の節減を促している。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・交流センター周囲は老人会の協力により、定期的に清掃、環境美化に努めている。</li> </ul>	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も施錠、火の始末等の使用後の確認を利用者に徹底する。</li> </ul>	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時の避難所となっているが、避難準備情報の発令時に開所した際に避難者がいなかった。自治会員等に避難所であることの周知を徹底し、万一の際に機能できるようにしたい。</li> </ul>	
<b>(4)その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし。</li> </ul>	
<b>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）</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし。</li> </ul>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

112

施設名称	東塩田老人集会場		
指定管理者名	東塩田地区自治会連合会		
指定管理期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>東塩田老人集会場の利用許可に関する業務</li> <li>東塩田老人集会場の施設、設備等の維持管理に関する業務</li> </ul>		
施設所管課	福祉部 高齢者介護課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
定期清掃	館内外の清掃	12回	月1回	自治会、消防団
定期清掃	下水道の整備	2回		自治会、消防団

## 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(%)
会議等各種団体使用	97	97	96	98.97%

(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	自治会負担金	209,000	151,036	歳入			
	計	209,000	151,036		計	0	0
支出	通信運搬費	5,000	4,091	歳出	指定管理料	0	0
	光熱水費	114,000	76,059				
	燃料費	40,000	6,700				
	修繕費	30,000	48,000				
	その他管理費	20,000	16,186				
計	209,000	151,036	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
管理担当(非常勤)	1人	1人	管理部門の統括
会計担当(非常勤)	1人	1人	経理担当

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

### (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 )	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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 自治会長以外の団体との連絡体制について整備したい。</b>		

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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月1回12グループに建物内及び駐車場の清掃を行った。</li> <li>・12月には全役員にて大掃除を実施、植木の剪定も行った。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレの凍結防止ヒーターに節電用器具の取付をしたり、照明器具をLEDに交換し電気料金の削減に努めている。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場が狭いので、集会時近隣のものには徒歩で来場してもらっている。</li> </ul>	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設が古いため、冬場の暖房効率が悪い。</li> </ul>	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
厚めのカーテン又は二重にカーテンを設置していきたい。	
<b>(4)その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設が古く、使いにくい(特に水回り)</li> <li>・駐車場が狭い。</li> </ul>	
<b>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）</b>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調査書

施設名称	上田市別所温泉センター		
指定管理者名	別所温泉自治会連合会		
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	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
・日常清掃	センター内の日常清掃	1回以上/2日	2日に1回以上	委託事業者による清掃
・定期清掃	自治会役員による全館清掃	2回/年	8/2、12/6	自治会役員による清掃
・消防設備点検	有資格者による点検	1回/年	1/19	(有)千曲防災システム
・ワックス清掃	専門業者によるワックス清掃	1回/年	3/1	(株)ダスキン

## 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(%)
2階会議室	4,000	1,900	2,176	114.53%
3階ホール	3,000	3,303	2,874	87.01%
資料室	2,000	1,322	865	65.43%

(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	前期繰越金	729,259	729,259	歳入			
	自治会より	500,000	500,000				
	財産区より	300,000	300,000				
	旅館組合より	300,000	300,000				
	観光協会より	400,000	400,000				
	雑収入	1,000	12				
	センター使用料	40,000	107,740				
	計	2,270,259	2,337,011			計	0
支出	水道光熱費	660,000	508,455	歳出			
	燃料費	100,000	51,002				
	衛生費	130,000	117,912				
	消耗費	20,000	4,746				
	会議費	40,000	32,500				
	営繕費	50,000	30,775				
	人件費	360,000	400,000				
	雑費	80,000	51,670				
	積立金	0	200,000				
	予備費	830,259	212,504				
	計	2,270,259	1,609,564			計	0
差引	0	727,447		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（会長）	1	1	全館の運営統括
・管理担当（管理委員長）	1	1	管理部門の統括、総務・経理担当
・受付担当	1	1	受付部門の統括、利用許可、窓口対応

・サポートスタッフ（自治会役員）

1

1 全館の備品等の点検

## 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 )	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」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つが等、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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」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）

<b>(1) 平成27年度（平成27年4月1日～平成28年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・展示室の整理、整頓を行い、観光客に気持ち良く見ていただけるよう努めた。</li> <li>・清掃委託業者や自治会役員による清掃を行い訪問された方々に気持ち良く利用していただくよう心掛けた。</li> <li>・トイレはどなたでも利用していただけるので、消耗品の品切れがないようにし、また冬場は暖房具を設置し不快な思いをさせないようにした。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・不要な照明のこまめな消灯や必要以上の冷暖房の使用を控えたり、温度調整を行い経費削減を図った。</li> <li>・会計処理はソフトを使い、温泉センター専用の会計処理を行って、作業時間の短縮を図っている。</li> <li>・管理委員長・管理責任者による巡回を行い、不良箇所の早期発見に努め、大規模な作業にならないうちに処理を行うよう努めている。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の各団体の集会や、稽古の場としての利用や、観光客への観光情報提供の場としてパンフレット案内図等の備え付けの充実を図った。</li> <li>・管理委員会を開催し、運営の適正を図った。</li> <li>・センター内の保全、利用者の安全等確保のため、防犯カメラの記録を行っている。</li> </ul>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・2階トイレの洋式への改装検討。</li> <li>・消防法による自動火災報知器の設置。</li> <li>・3階ホールの窓の増設の検討</li> <li>・灯油タンクの灯油飛散防止壁の設置</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内の清掃を清掃業者や役員などで行い、清潔な館内維持に努める。</li> <li>・展示品の内容の検討</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車場が少ないことについて</li> </ul>	
<b>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）</b>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

114

施設名称	上田市室賀生活改善センター		
指定管理者名	下室賀自治会		
指定管理期間	H28.4.1～H33.3.31	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	利用許可に関する業務 施設、設備等の維持管理に関する業務		
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	日常的な清掃	随時		自治会役員が実施

## 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(%)
サークル・公民館活動		689人	784人	113.79%

(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				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
常駐職員の配置無し			

## 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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
下室賀コミュニティセンターがあるので今後の使用等を検討中(平成29年度センター整備工事の実施設計予定)	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<b>その他</b>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
施設が老朽化しているため更新の検討	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
上田市と下室賀コミュニティセンター改修と併せ協議中である。 「室賀の里豊年太鼓」の練習場と太鼓の保管場所として利用している。 備品等保管できるホールの改修が区民の要望である。	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
老朽化しているため上田市と撤去を協議中である。	
<b>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）</b>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

115

施設名称	上田市室賀健康増進センター		
指定管理者名	上室賀自治会		
指定管理期間	H28.4.1～H33.3.31	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	利用許可に関する業務 施設、設備等の維持管理に関する業務		
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	日常的な清掃	随時		自治会役員が実施

## 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(%)
利用者数		4,366人	2,684人	61.48%

(施設所管課による評価)

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者(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	利用料		43,200	歳入			
	照明電気料		47,900				
	自治連負担金		39,391				
	計	0	130,491		計	0	0
支出	上下水道料		34,230	歳出			
	電気料		81,033				
	ダスキン他		15,228				
	計	0	130,491		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
常駐職員の配置なし			

## 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 )	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b>		

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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
節電サーモの利用に依る、電気料の低下へのアイデアへの対応で早速トライ。 H28～29年の中で効果が表れるか。	
<b>その他</b>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
経費の不足分は連協(三自治会)負担が続くが 1. 大半電気使用(水銀灯)が実体に有り、料金改定等の検討も急ぐ 2. 水道料の基本料(使用者及び管理者の使用量は微量)の負担いただければ負担軽減へ繋がる。	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<b>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）</b>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

116

施設名称	上田市塩田構造改善センター		
指定管理者名	富士山中組自治会		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上田市塩田構造改善センターの管理運営に関する業務</li> <li>・富士山中組自治会の地域全般にわたる行事の推進</li> <li>・明るい地域づくりに係る事業の推進</li> </ul>		
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
管理業務	日常清掃	随時	随時	利用者が利用後に実施
管理業務	定期清掃	月1回以上	月1回	自治会員により実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	1年1回以上	9月8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(%)
農事研修室	2,200人	3,447人	3,341人	96.92%
料理実習室	600人	1,685人	1,255人	74.48%
第一会議室	400人	106人	188人	177.36%
第二会議室	450人	111人	130人	117.12%
第三会議室	200人	11人	0人	0.00%
多目的ホール	10,000人	8,733人	8,601人	98.49%
(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	利用料金	300,000	179,900	歳入			
	自治会繰出金	250,000	901,292				
	計	550,000	1,081,192		計	0	0
支出	維持費	520,000	1,049,377	歳出	点検調査費	0	35,856
	委託料	30,000	31,815				
	計	550,000	1,081,192		計	0	35,856
差引	0	0		差引	0	-35,856	

## 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(自治会長)	1人	1人	全館の運営を統括
管理部門(副自治会長・会計担当)	2人	2人	管理部門の統括、経理
受付担当(自治会長)	1人	1人	受付業務、利用許可業務

## 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 )	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b>		

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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・環境整備として、多目的ホールのコートラインの張替えを行いました。</li> <li>・旧式のコピー機を新調し、利用者の利便の向上を図りました。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間利用者が増加しており、電灯の合理的使用及び冬期の暖房等の省力化の徹底を呼び掛けました。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の安全確保のため、また快適な利用に適するよう管内外の清掃点検に努めました。</li> <li>・公設時の利用者に対応するため、除雪機を購入しました（利用回数3回）。</li> </ul>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内暖房器（多目的ホール）の老朽化により、故障回数が増加しています（旧式の為、取替部品の調達が出来ない）。</li> </ul> また、光熱費も増加しており、安全対策や維持管理上不安のない対応が課題です。	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
この改善センターも竣工後23年が経過し、随所で老朽化が散見されるようになりました。細かな修繕については自治会で対応してきましたが、大規模なものについては上田市と協議を重ねていきます。	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者からは、駐車場が広く施設も整備され、一定の評価を得ています。</li> <li>・要望として多目的ホールのポールが大変重く、女性や子供にとって設置が困難であるので、軽いポールにしてほしいとの要望が多くあります。</li> </ul>	
<b>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）</b>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調査書

117

施設名称	上田市多目的研修集会施設前山会館		
指定管理者名	東前山自治会		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上田市多目的研修集会施設前山会館の管理運営に関する業務</li> <li>・東前山自治会の地域全般にわたる行事の推進</li> <li>・明るい地域づくりに係る事業の推進</li> </ul>		
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
管理業務	利用者による館内清掃	随時	随時	利用者が実施
管理業務	館内の定期清掃	毎月1回	随時	組合員が実施
管理業務	館外の定期清掃	毎月1回	随時	自治会衛生部が実施

## 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(%)
多目的ホール	800人	917人	2,791人	304.36%
講和室	10人	3人	149人	4966.67%
農業経営研修室	700人	950人	1,309人	137.79%
会議室	400人	607人	698人	114.99%
2階和室	401人	0人	56人	-
料理実習室	20人	78人	129人	165.38%

(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	利用料金	0	45,431	歳入			
	自治会繰出金	723,000	675,423				
	計	723,000	720,854		計	0	0
支出	管理費	523,000	522,533	歳出	修繕費	0	0
	備品費	200,000	198,321		委託費	0	0
	計	723,000	720,854		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（自治会長）	1人	1人	統括
管理部門（副自治会長・会計）	2人	2人	館内の管理、状況把握等
受付部門（副自治会長）	1人	1人	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 )	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・正面玄関の外床が雨や雪で濡れると滑りやすくなり、転倒事故が発生しないよう、ゴムマットを敷き事故防止を行った。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・コピー機を使用する際に団体、氏名、用途、コピー枚数を記入し経費節減の意識付けを行った。</li> <li>・コピー用紙は必ず各自持参するよう徹底した。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・集会場清掃は各組が輪番で取り組んでいたが、途中不明確になったことがあったので、自治会便りで当番表を載せ、担当月を明確にした。</li> </ul>	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
集会場の有効な活用が課題であったが、昨年は健康推進委員が中心となり「お達者教室」を月一回開催し、今年には社会福祉推進委員が中心となり「いきいきサロン」を月一回開催し、住民のための集会場使用を効果的に進めた。	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
<b>(4)その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・椅子の設置場所で、立てかけた椅子が滑って倒れるとの苦情があったが、立てかけ場所の途中に止め板を付設し、立てかけやすくなった。</li> </ul>	
<b>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）</b>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

118

施設名称	上田市室賀基幹集落センター		
指定管理者名	上室賀自治会		
指定管理期間	H28.4.1～H33.3.31	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	利用許可に関する業務 施設、設備等の維持管理に関する業務		
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	日常的な清掃	随時		自治会役員が実施

## 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(%)
利用者数		1,074人	1,082人	100.74%

(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	自治会負担	507,588		歳入			
	計	0	507,588		計	0	0
支出	電気・ガス・灯油代	236,026		歳出			
	上下水道料	51,403					
	電話・有線代	75,367					
	施設管理・ダスキン	144,792					
	営繕費	0					
計	0	507,588		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
常駐職員の配置なし			

## 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 )	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b>		

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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<b>その他</b>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
災害時の広域避難場所の指定の当施設、耐震構造でない建造物、老朽化する現況(昭和48年建造物)改築又は補強等の対応が必要となる。 市の早急な対応をお願いしたい。	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
高齢化する今、二階大会議室での集会等々への参加及び設営も無理で、エレベーター設置の無い中では、一階和室でのパイプいす等で行っているが、使えない問題でじれんま。	
<b>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）</b>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

119

施設名称	上田市コミュニティセンター下長瀬		
指定管理者名	下長瀬自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成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"> <li>・センターの施設等の利用に関すること。</li> <li>・センターの施設等の維持管理に関すること。</li> <li>・自治会員の生活等に関わる活動（文化活動、各種行事の開催ほか）。</li> </ul>		
施設所管課	丸子地域自治センター 地域振興課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
清掃業務	管内定期清掃	36	毎月3回	
消防設備点検	防火管理者点検	36	毎月3回	
消防設備点検	法定点検	2		

## 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		3,758 人	4,687 人	124.72%

### (施設所管課による評価)

利用者は前年度比929人増と大幅に増えており、3年連続で上昇している。

## 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算額	H28決算額	備考
収入	利用料	55,300	非営利目的	歳入			
	自治会から補填	1,224,019					
	計	0	1,279,319		計	0	0
支出	管理費	411,415	修繕費、防災費等	歳出			
	その他	190,787	水道光熱費等				
	繰越金	677,117	翌年度への繰越				
	計	0	1,279,319		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)

## 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 )	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b>		

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
地域への貢献等	地域福祉の増進に寄与しているか	
（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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	特に取り組みは行っていないが、昨年より体育館の利用が増加している。
<b>経費節減に対する取り組み</b>	特になし
<b>その他</b>	特になし
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
	特になし
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
	特になし
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	自治会員からの要望・意見に対しては、自治会役員等を通じて随時対応している。
<b>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）</b>	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

120

施設名称	上田市コミュニティセンター塩川		
指定管理者名	石井自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成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"> <li>・センターの施設等の利用に関すること。</li> <li>・センターの施設等の維持管理に関すること。</li> <li>・自治会員の生活等に関わる活動（文化活動、各種行事の開催ほか）。</li> </ul>		
施設所管課	丸子地域自治センター 地域振興課	担当者（内線）	小山裕貴（326）

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
清掃業務	管内定期清掃	12	毎月1回	
消防設備点検	防火管理者点検	1	2月	
消防設備点検	法定点検	1	2月	

## 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		6,113 人	5,692 人	93.11%

### （施設所管課による評価）

利用者は前年度比421人減であり、大幅な減少となった。

## 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	H27算額	H28決算額	備考
収入	利用料	49,500	非営利目的	歳入			
	自治会から補填	915,321					
	計	0	964,821		計	0	0
支出	事務費	282,557	事務用品、保険等	歳出			
	管理費	602,264	光熱費、防災費等				
	その他	80,000	植木手入れ等				
	計	0	964,821		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)

## 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 )	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b>		

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
地域への貢献等	地域福祉の増進に寄与しているか。	
（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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	特になし
<b>経費節減に対する取り組み</b>	特になし
<b>その他</b>	特になし
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
	特になし
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
	特になし
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	自治会会員からの要望等は、班長などを通じて随時対応している。
<b>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）</b>	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

121

施設名称	上田市コミュニティセンター熊の森		
指定管理者名	飯沼自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成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"> <li>・センターの施設等の利用に関すること。</li> <li>・センターの施設等の維持管理に関すること。</li> <li>・自治会員の生活等に関わる活動（文化活動、各種行事の開催ほか）。</li> </ul>		
施設所管課	丸子地域自治センター 地域振興課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
清掃業務	管内定期清掃	12	毎月1回	
防火設備点検	防火管理者点検		毎日	
防火設備点検	法定点検	1		

## 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		5,230 人	6,235 人	119.22%

### (施設所管課による評価)

利用者は前年度比1,005人増であり、直近の3年間で比較しても大幅に上昇している。

## 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算額	H28決算額	備考
収入	利用料	80,200	非営利目的	歳入			
	自治会より補填	671,466					
	計	0	751,666		計	0	0
支出	事務費	92,830	保険、消耗品等	歳出			
	管理費	399,516	水道光熱費等				
	その他	259,320	修繕費等				
	計	0	751,666		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)

## 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
地域への貢献等	地域福祉の増進に寄与しているか。	
（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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
大ホールと調理室の蛍光灯（22か所）をLED照明に交換したところ、明るくなったと好評だった。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
蛍光灯をLED照明にしたことにより、電気料の経費削減につながった。 センター内に設置しているコピー機の利用範囲について自治会全般の文書のみと制限し、常会等の文書は各自負担とすることで、用紙やインクの経費削減につながった。	
<b>その他</b>	
今年初めての試みとし、AED及び心肺蘇生法の講習会を消防署職員3名を講師として招き開催した。自治会役員、日赤奉仕団、健康推進委員など29名が参加し、大変好評だった。	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
利用料金について、団体によっては支払遅延があったりするので改善が必要。	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
毎年8月14日に自治会主体で盆踊り大会を開催し、夜店なども出しているが昔と比べて参加者が少なくなってきたため、活気を取り戻すための取り組みを実施していきたい。	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内をLED照明にして欲しい。 要望を受け大会議室と調理室はLED照明へ修繕実施済。</li> <li>・畳の汚れが目立つ。</li> </ul>	
<b>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）</b>	
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

122

施設名称	上田市菅平高原国際リゾートセンター		
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	使用料（収納委託）
指定管理者が行う業務内容	・菅平高原国際リゾートセンター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	日常的な館内の清掃	3回/週	3回/週	職員が実施
電気保安点検	有資格者による電気設備の点検	6回/年	6回/年	専門業者に委託
地下タワ点検	専門業者による自動昇降機の点検	1回/年	1回/年	専門業者に委託
消防設備点検	有資格者による法定点検	2回/年	2回/年	専門業者に委託
ダムエーター保守点検	専門業者による自動昇降機の点検	1回/年		使用停止により点検未実施

## 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(%)
大ホール		184回	184回	100.00%
国際会議室		92回	84回	91.30%
イベント準備室		192回	168回	87.50%
和室		63回	65回	103.17%

### （施設所管課による評価）

適正な利用状況と判断できる。

## 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				
指	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
菅平区等分担金	5,400,000	3,636,713						
計	15,000,000	13,236,713		計	0	0		
支出	人件費	5,500,000	5,277,997		指定管理料	9,600,000	9,600,000	
	光熱水費	4,000,000	2,732,980					
	グランド管理・点検料	3,000,000	2,626,294					
	通信運搬費	860,000	857,352					
	修繕費	300,000	228,272					
	保険料	230,000	187,440					
	消耗品外	1,110,000	1,326,378					
計	15,000,000	13,236,713		計	9,600,000	9,600,000		
差引		0	0	差引	-9,600,000	-9,600,000		

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
菅平自治会事務員	1	1	菅平自治会に関する事務
菅平自治会事務員(臨時)	1	1	施設の清掃・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
観光振興事業	随時		イベント・大会開催
社会教育事業	随時		各種公民館事業等
自動販売機運営事業	随時		利用者の利便性の向上のため
菅平クリニック運営事業	3日/週		地域の診療所運営の

### (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、各種の保守点検業務が行われている。

## (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 )	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 天然グラウンドの使用状況は、天候によって制限はかけている状況だが、昨年よりも収入が増加しており評価できる。		

## (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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」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( 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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・冬期には、観光客の待合採暖のため、閉館時間を午後7時まで延長しています。</li> <li>・ロビーにWi-Fiを設け、観光客が快適にインターネットを使っていたけるようにしています。</li> <li>・各トイレ、玄関には消毒液を設置し、ノロウイルス対策をしています。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・不要箇所の消灯及び暖房費の縮減に努めました。</li> <li>・電球交換のタイミングで出来るだけLED化しました。</li> <li>・お客様が施設を利用した後は、暖房機・照明の電源確認を徹底しています。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光協会及び旅館組合の事務局と連携して施設の維持管理、運営にあたりました。</li> <li>・菅平自治会、観光協会、旅館組合及び長寿会による清掃ボランティアを実施しました。</li> </ul>	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・備品等の数量が増加しているため、収納スペースが少なく、廊下等に溢れている状況です。倉庫などの収納スペースの増設を要望します。</li> <li>・経年の劣化による支障箇所が増加しており、修繕費の支出が増加しています。特に、照明の劣化が目立っており、点灯しない箇所も多くあります。</li> </ul>	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
<b>(4)その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<b>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）</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用状況（各会議室等）の利用管理表の管理・徹底を図っていきます。</li> </ul>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

123

施設名称	本原地区コミュニティセンター		
指定管理者名	町原自治会		
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"> <li>・本原地区コミュニティセンターの施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・地域住民の交流促進を図る集会施設としての活用</li> </ul>		
施設所管課	真田地域自治センター 地域振興課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
定期清掃	施設の清掃	12	毎月	自治会員
設備の点検等	施設内の点検	12	毎月	自治会員
消防防災点検	防災管理者等による点検	12	毎月	自治会員

## 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(%)
利用人数	なし	933	674	72.24%

(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	自治会費	535,000	375,263	自治会費より充当				
	計	535,000	375,263		計	0	0	
支出	通信費	30,000	21,960					
	修繕費・管理費	50,000	40,920					
	燃料費	110,000	70,948					
	光熱水費	210,000	205,227					
	保険料	35,000	28,000					
	手数料	30,000	0					
	備品什器	70,000	8,208					
計	535,000	375,263		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)

## 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)	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」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(とつが等、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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
・利用者に節電、節水の掲示物を貼り、利用者呼びかけました。	
<b>その他</b>	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
・暖房器具が老朽化しているが壊れるまで使用し、夏期の熱中症（子ども、老人等）対策も含めてエアコン等を検討していく。	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
・平成29年度防火管理者取得講習会（乙種）に1名参加を計画。 ・不用品排除の取り組み（館内・外）を計画（半年1回）	
<b>(4)その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
・特に苦情等はありませんでした。	
<b>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）</b>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

124

施設名称	上田市コミュニティセンター西内		
指定管理者名	公益社団法人上田地域シルバー人材センター		
指定管理期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターの施設等の利用に関すること。</li> <li>・センターの施設等の維持管理に関すること。</li> <li>・自治会員の生活等に関わる活動（文化活動、各種行事の開催ほか）。</li> </ul>		
施設所管課	丸子地域自治センター 地域振興課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
清掃業務	管内定期清掃		毎日	
設備点検			毎日	
消防設備点検	防火管理者点検		毎日	
消防設備点検	法定点検	2	9月、3月	
その他	水質、ボイラー保守等	2	9月、3月	

## 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		15,449人	10,942人	70.83%

### (施設所管課による評価)

利用者は前年度比4,507人減と大幅に減少しているが、予定していた改修工事による休業に加え突発的な故障による臨時休業もあり、利用者の増える夏季に合計で72日の休業があったためと推される。

## 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算額	H28決算額	備考
収入	利用料	78,100		歳入			
	指定管理料	6,709,000					
	その他	26	雑収入				
	計	0	6,787,126			0	0
支出	人件費	2,991,027		歳出			
	事務費	1,122,704	通信費、消耗品等				
	管理費	2,349,206	修繕費、光熱費等				
	繰越金	324,189	翌年度繰越金				
計	0	6,787,126		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			全館の運営を統括
管理担当		ボイラー経験有	ボイラー業務
清掃担当			受付、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)

(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

(施設管理に対する評価)
--------------

## (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
地域への貢献等	地域福祉の増進に寄与しているか。	
（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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	・4月に接遇マナー研修会を実施。
<b>経費節減に対する取り組み</b>	・特になし
<b>その他</b>	・特になし
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
	・ボイラー設備及び配管設備、浴室等が老朽化しているため、設備の全面的な改修が必要である。
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
	・特になし
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	・特になし
<b>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）</b>	・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

125

施設名称	上田市鹿教湯交流センター		
指定管理者名	鹿教湯温泉観光協会		
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	・鹿教湯温泉交流センターの利用許可に関する業務 ・鹿教湯温泉交流センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・観光や保養、療養、健康づくりのために鹿教湯温泉を訪れる人々と地域住民との交流及び 地域住民間の相互交流を促進し、地域の観光や特産品の情報発信を図る業務。		
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
日常清掃業務	日常的な館内清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
施設定期清掃業務	専門業者による館内、足湯清掃	週2回	月・木	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	毎日	資格所有職員が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回	10/5,2/1	専門業者に委託
消防設備点検	防火対象物点検	年1回	3/8	専門業者に委託
エレベーター保守点検	専門業者による保守点検	年12回	月1回	専門業者に委託
電気保安設備保守点検	有資格者による法定点検	年12回	月1回	専門業者に委託
自動ドア点検	専門業者による点検	年1回	11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(%)
利用者	15,000人	13,639人	14,105人	103.42%

(施設所管課による評価)

利用者数は目標値には達成しなかったが前年度を上回った。  
 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(暖房料含)	1,320,000	1,333,000	歳入			
	共益費	755,000	732,043				
	指定管理料	2,290,000	2,290,000				
	その他	87,000	80,511				
	繰越		463,056				
計	4,452,000	4,898,610		計	0	0	
支出	人件費	1,501,000	1,514,000	歳出	指定管理料	2,193,000	2,290,000
	消耗品費	199,000	442,824				
	燃料費	160,000	154,506				
	光熱水費	1,500,000	1,320,055				
	管理費	1,092,000	1,289,896				
	計	4,452,000	4,721,281		計	2,193,000	2,290,000
差引	0	177,329	差引	-2,193,000	-2,290,000		

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(常勤)	1	1	全館運営を統括
管理担当者(常勤)	1	1	総務、経理業務
受付担当社(非常勤)	1	1	窓口対応業務

## 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 )	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所のみW i F i可能でしたが、全館で利用可能にしました。</li> <li>・誘導灯を交換し、明るく見やすくしました。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・不要な電気を消し、エアコンの温度調整に気を配りました。</li> <li>・館内の蛍光灯をL E Dに少しずつ取替中です。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・外ステージの段の欠けた部分を修繕しました。</li> </ul>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・カーペットのクリーニングを計画していますが経費がかさむため思案中です。</li> <li>・窓口と利用者の出入り口が違うため、利用申請書、利用報告書の記入徹底ができておらず、今後の課題です。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元イベントや合宿の受け入れにより、定期的利用者が増加していますので、継続し告知の充実に取り組む予定です。</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・足湯の温度が低く利用者から苦情が寄せられています。</li> <li>・会議室利用者から折畳式の会議机が傷んでいるとの報告があり、一部使用禁止にしてあります。</li> </ul>	
<b>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）</b>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

126

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

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
入場者数	19,234	18,857	19,040	100.97%

(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	利用料等収入	4,320,000	3,365,350	歳入			
	指定管理料	5,400,000	5,400,000				
	雑収入	60,000	54,994				
	計	9,780,000	8,820,344		計	0	0
支出	人件費	7,292,000	6,170,713	歳出	指定管理料	5,400,000	5,400,000
	事務費	1,358,000	1,641,498				
	管理費	1,130,000	992,889				
	計	9,780,000	8,805,100		計	5,400,000	5,400,000
差引	0	15,244		差引	-5,400,000	-5,400,000	

## 4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
月例会	毎月28日	630人	天下山マレットゴルフクラブ月例会
オープン大会	4/3	91人	オープン大会
天下山杯大会	6/26	84人	天下山マレットゴルフ場杯大会

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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 )	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 天下山マレットゴルフ場のチラシを各集会時等に周知したり、マレットゴルフメーカーにも配布するなど宣伝広告に努めました。</li> <li>・ 美しい芝のコースを目指し、コース整備と接遇の向上に取り組みました。</li> <li>・ 管理棟の休憩室では、自動給茶機によるお茶等のサービスを行い、利用者から好評を得ています。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 物品等の購入については、最低限必要性のあるものを購入するなど経費節減に努めてきました。</li> <li>・ 芝刈機などの機械器具については、機器の更新に至らないように、日常の点検業務や管理を徹底するなどの取り組みを行ってきました。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設のPR活動やボランティア活動等を丸子マレットゴルフクラブやシルバー人材センターの会員の協力を得て行ってきました。</li> </ul>	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 規模が大きな大会になると駐車場が不足しています。</li> <li>・ 平成27・28年度ともに利用者増につなげることができましたが、一方収益は減少傾向にあります。今後、新規利用者の拡大等の対策を講じていくことが必要であります。</li> </ul>	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コース管理、接遇の向上、顧客満足度の向上をさらに推進し、生涯スポーツとしてのマレットゴルフの振興と普及を図ります。</li> <li>・ 従事職員の研修、危機管理対応、利用者の安全対策や防災対応にも万全を期します。</li> <li>・ 利用者の増加につながるようPR活動を強化するなど取組んでまいります。</li> </ul>	
<b>(4)その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コースがきれいに整備されてきていると誉めていただいています。</li> <li>・ アップダウンのあるコースと景観に優れた環境の中でプレーできて喜ばしいと好評を得ています。</li> </ul>	
<b>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）</b>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

127

施設名称	上田市菅平高原ジャンプ台		
指定管理者名	菅平高原スキークラブ		
指定管理期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用許可に関する事</li> <li>・維持管理に関する事</li> <li>・大会運営準備、管理</li> </ul>		
施設所管課	真田地域教育事務所		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
管理運営協議	管理方針について協議	1	H28.11.23	クラブで開催
ジャンプ台整備	大会用のバーン整備	1	H29.2.17～18	クラブで実施
大会運営時の準備	運営に係るハード・ソフト面の準備	2		シュナイダー大会ほか
雪面整備	整備の必要を認める場合			適時

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
大会、練習	500人	121人	224人	185.12%

### (施設所管課による評価)

2月18日・19日に長野県小学校ジャンプ大会兼第58回菅平高原シュナイダー記念スキー大会を開催し、整備をはじめ、大会運営全般を通して円滑に実施された。

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者(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	190,000	190,000	歳入			
	スキークラブ負担金	0	10,000				
	計	190,000	200,000		計	0	0
支出	人件費	45,000	54,000	作業賃金	指定管理料	190,000	190,000
	事務費	3,000	3,500	事務用品			
	管理費	22,000	22,500	燃料・光熱水費用			
	委託費	120,000	120,000	雪付・圧雪			
	計	190,000	200,000	計	190,000	190,000	
差引	0	0	差引	-190,000	-190,000		

## 4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

## 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 )	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b>		

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）

<b>(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</b>		
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元索道会社に降雪と圧雪のご協力をいただき、1月にはジャンプ台を完成させて、選手の育成と強化を図りました。</li> <li>・2月にはシュナイダー大会ノルディックシリーズ実施いたしました。</li> <li>・（公財）長野県スキー連盟の要請により、県小学生ジャンプ大会を実施いたしました。</li> <li>・ルールに適合するようにアプローチを氷化するなど、選手が安全に競技できる環境を整えています。</li> </ul>		
<b>経費節減に対する取り組み</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・今シーズン当初のように降雪量が少ない場合には、整備に係る経費を節減することが難しく今後の課題と考えています。</li> </ul>		
<b>その他</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・競技者の安全確保のための競技場整備および雪面整備を行っています。</li> </ul>		
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自然の地盤であるため、降雨などにより地形が変わりプロフィールに合わせる事が難しくなっています。</li> <li>・ルール改正などが頻繁行われることや、ケージがずれていることなどからプロフィールに合わせる事が難しくなっています。</li> <li>・菅平において長野県規模のスキー大会が検討されています。受け入れにあたっては正確なプロフィールの確保とルールに適合する雪面の整備が必要になります。</li> </ul>		
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・長野県規模のスキー大会受け入れの検討がされていますが、どの程度の施設整備が必要なかを検証する必要があります。このため（公財）長野県スキー連盟関係者や上田市関係機関と協議を進めていきます。</li> </ul>		
<b>(4)その他</b>		
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・例年の場合菅平の自然条件では降雪量が少なく、気温が低い場合ルールに適した安全な条件で競技を行うことができます。長野県をはじめ近隣スキー連盟の強化合宿も実施されるなど好評を得ております。</li> </ul>		
<b>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）</b>		

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

128

施設名称	上田市森林公園マレットゴルフ場		
指定管理者名	(財)上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成28年4月1日～平成29年3月31日	料金制導入区分	使用料(収納委託)
指定管理者が行う業務内容	上田市森林公園マレットゴルフ場施設、整備等の維持に関する業務		
施設所管課	上田市教育委員会 武石地域教育事務所		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	館内清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
日常・定期点検	給排水設備、消防設備点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
管理	芝コース、コース外管理	1日1回以上	毎日	職員が実施
受付業務	使用料の徴収・大会等の予約受付	1日1回以上	毎日	職員が実施
設備等保守	浄化槽点検業務	年5回	4/22,6/20,8/17,10/18,12/16	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(%)
1日券	1,980,000	1,870,500	1,580,300	84.49%
回数券	200,000	190,000	185,000	97.37%
年券	500,000	725,000	755,000	104.14%
入場者	10,150	10,257	9,340	91.06%

(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	委託料	5,964,000	5,867,000	歳入	使用料	2,923,100	2,756,750
	雑収入	97,000	0				
	計	6,061,000	5,867,000		計	2,923,100	2,756,750
支出	人件費	3,580,000	3,562,505	歳出	指定管理料	5,507,000	5,867,000
	事務費	2,034,000	1,705,278				
	法人管理費	350,000	350,000				
	計	5,964,000	5,617,783		計	5,507,000	5,867,000
差引	97,000	249,217		差引	-2,583,900	-3,110,250	

## 4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
支配人杯	5月・10月	114人	
月例会	4月・6月・7月・8月・9月・12月	182人	

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
支配人杯参加費	28,500	28,500			114,796	114,796	
月例会	0	0					
計	28,500	28,500		計	114,796	114,796	
				差引	-86,296	-86,296	

#### (施設所管課による評価)

支配人杯や月例会を開催し、利用者の拡大に努めている。

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目)

全施設共通

### (評価の基準)

- ... 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- ... 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
<p><b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・うつくしの湯との連携を強化したマレットゴルフパックを推進し、団体利用者の送迎を行うなど利便性とサービス向上に努めた。</li> <li>・コース整備や設備管理に細心の注意を払い、利用者が安全・快適にプレーできるよう努めた。</li> <li>・隣接するうつくしの湯と連携し、食事補助券や利用補助券を配布し利用者増を図った。</li> <li>・春と秋にマレットゴルフ場支配人杯を開催し、利用者増を図った。</li> <li>・月例会を7回実施し、利用者増を図った。</li> <li>・樹木消毒を二回実施し、害虫の駆除を行った。</li> </ul>
<p><b>経費節減に対する取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・営業時間を11月4日から17：00までを16：00までにすることで、人件費と光熱水費の経費削減を図った。</li> <li>・12月・3月に水道の開栓及び閉栓をすることで、使用していない月の基本料金支払いを削減し光熱水費の削減ができた。</li> </ul>
<p><b>その他</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建設来21年目を迎え、随所に老朽化も目立ち修繕箇所も増えている。</li> <li>・駐車場が狭く、うつくしの湯と連携を図っているが、利用者のご不便をおかけしている。</li> </ul>
(2)指定管理業務実施上の課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>・大雨により川の水があふれコース内の土砂を流してしまうため、コース管理に支障が出ています。</li> <li>・草刈機が老朽化して修理回数が増加していますので、新規更新が望まれます。</li> </ul>
(3)次年度以降の取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・マレットゴルフパックを推進し、新規利用者の獲得とリピーターの確保に努める。</li> <li>・自然災害、獣害を抑制するため、コース等の点検や改修を行い、利用者が快適にプレー出来るよう施設管理に努めます。</li> </ul>
(4)その他
<p><b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・松くい虫の被害により枯た木が倒れそうで危険である。 チェーンソーを導入し伐採処理を実施した。</li> <li>・毛虫が発生しているので駆除してほしい。 消毒作業を実施した。</li> </ul>
<p><b>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）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・なし</li> </ul>

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

129

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

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
グラウンド整備	整地	1	4/5	業者に委託
除草作業	草刈	2	6/5・8/22	委員会で実施
除草剤散布	除草剤散布	2	6/28・3/24	委員会で実施
トイレ清掃	トイレ清掃	12	毎月1回	委員会で実施

## 2. 施設の利用状況

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	5,000人	7,364人	5,287人	71.80%

### （施設所管課による評価）

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

## 3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円） 消費税額含む

指定管理者（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	200,000	200,000	歳入			
	委員会負担金	0	1,274				
	計	200,000	201,274		計	0	0
支出	人件費	95,000	97,390	歳出	指定管理料	200,000	200,000
	管理費	105,000	103,884				
	計	200,000	201,274		計	200,000	200,000
差引	0	0		差引	-200,000	-200,000	

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者（兼務）	1	1	統括

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

## 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)	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b>		

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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用シーズン前のグラウンドの不陸整正及びトイレの点検を行った。</li> <li>・6月、8月に公園の草刈、除草剤散布を行った。</li> <li>・トイレの定期清掃及び点検を行い、併せて消耗品の補充を行った。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・照明の消し忘れ、水の出っぱなし等のムダが無い様、特にグラウンド使用の多い土日にトイレの点検を行った。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・人口減少と高齢化により、公園内の草刈作業（特に傾斜のキツイ法面）が大変になってきている。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・グラウンド、公園を利用される方々が快適に使用いただける様、環境整備に努めて行く。</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<b>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）</b>	

平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

0130

施設名称	上田市塩田の郷マレットゴルフ場		
指定管理者名	公益社団法人上田地域シルバー人材センター		
指定管理期間	平成25年4月1日から平成29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"> <li>施設の維持管理に関する業務</li> <li>施設整備等の利用許可に関する業務</li> <li>施設の利用料金に係る相談等に関する業務</li> <li>用具の搬出(有料)に関する業務</li> <li>マレットゴルフ競技の振興に資する事業の企画及び実施に関する業務</li> <li>指定管理者の付随する業務</li> </ul>		
施設所管課	スポーツ推進課		

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
入場者数	33,000	27,502	25,999	94.53%

(施設所管課による評価)

・マレットゴルフ全体の利用人口の減少、競技者の高齢化等のため通年で利用客の低下など入場者が年々減少傾向の状態になっている。また、コースの芝植栽工事でコースを数か月封鎖した影響も大きくかったと推測される。

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	利用料	9,300,000	8,179,300	歳入	使用料	0	0
	雑収益	100,000	116,539		行政目的外使用料	234,399	2,445
	計	9,400,000	8,295,839		計	234,399	2,445
支出	人件費	6,870,000	5,717,978	歳出	指定管理料	0	0
	材料費	800,000	577,710		修繕料	0	0
	会議費	50,000	20,276		賃借料	116,424	116,424
	通信運搬費	100,000	218,757		自動販売機設置に係る 手数料及び電気料	24,767	10,734
	消耗品費	500,000	522,987		施設整備工事費	2,900,232	626,454
	修繕費	150,000	183,867				
	印刷製本費	150,000	295,380				
	光熱水料費	450,000	396,054				
	賃借料	30,000	29,515				
	保険料	50,000	34,640				
	支払負担金	20,000	0				
	委託費	210,000	261,652				
	支払手数料	20,000	11,664				
計	9,400,000	8,270,480	計	3,041,423	753,612		
差引	0	25,359	差引	-2,807,024	-751,167		

#### 4. 職員の配置状況

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

#### 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
塩田の郷マレットゴルフ場大会	5/21、11/3	192	マレットゴルフの普及と利用者の健康推進を図る。
初心者講習会	5/30、9/26	15人	初心者を対象にした講習会
敬老の日マレットゴルフ大会	9月15日	75人	65歳以上を対象とした大会
周辺旅館との合同企画	4月～11月		別所温泉内旅館との連携
物品販売			飲料水・即席麺・マレットゴルフ用品の販売

##### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加料	510,000	149,000		講師謝礼	20,000	5,000	
即席麺販売	20,000	21,900		材料費	400,000	54,481	
マレットゴルフ用品の販売	110,000	103,600		その他	150,000	128,814	物品販売支出
計	640,000	274,500		計	570,000	188,295	
				差引	70,000	86,205	

##### (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><b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来場者の高齢化や新たな愛好者が全般に増えていない傾向の中で、利用者の増加対策を新たに行ったが、前年度比94.5%、1,503人の減少。芝管理、コース整備、施設管理、接遇の向上に努め、顧客満足の向上を目指し、お客様からの意見や要望等についてはその都度対処した。</li> <li>・利用者増加対策については、ポイントカードの新規開始や回数券の延長、市内学生向け割引券の配布など新たな対策を開始した。また、上田市マレットゴルフ協会主催大会等への支援を行った他、自主大会の開催を4回、初心者講習を2回開催し、利用者の増加を図った。上田市と連携して「第1回別所線杯」マレットゴルフ大会11月に開催した。</li> <li>・シルバー人材センターのHPで施設案内を行ったほか、施設案内パンフレットを作成し、3月の広報に併せて市内全自治会の回覧を行った。また各市町村へPR用のダイレクトメール8月に発送した。</li> <li>・別所温泉旅館との合同企画により来場者の増加に努めた。</li> </ul>
<p><b>経費節減に対する取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大量に消費する物品はインターネット通販で注文し市価より大幅に安価購入している。</li> <li>・従事職員は適正な要員の配置に努め、無駄、無理のない管理となるよう採算意識を持って運営し、サービス低下にならない範囲で経費節減に努めた。</li> </ul>
<p><b>その他</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・シルバー人材センター会員が草刈り、コース整備等のボランティア活動を年3回行い、延べ114人が従事した。</li> </ul>
<p><b>(2)指定管理業務実施上の課題</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成15年のオープン以来使用している乗用草刈り機1台、肩掛け式草刈り機3機が老朽化しており、更新が必要になってくる。</li> <li>・来場数が毎年大きく減少しており、利用者増加に向けて対策や指定管理の在り方等について市との連携や協議が必要。</li> </ul>
<p><b>(3)次年度以降の取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・芝の張替工事を行った、けやきコース 9.10の維持管理を充実させ、利用者満足度の向上と生涯スポーツとしてのマレットゴルフ振興と普及を図る。</li> <li>・29年度事業計画に基づいて事業計画を行う。</li> <li>・新規利用者とりピーターの増加を図る。</li> <li>・従事職員の研修、危機管理、安全対策や防災にも万全を期す。</li> </ul>
<p><b>(4)その他</b></p> <p><b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「お客様ご意見箱」を常設するなど利用者の要望は可能な限り早急に対処してきました。</li> <li>・コース等の諸問題については上田マレットゴルフ協会との協定に基づき相談の上、対処している。</li> </ul> <p>(意見・苦情・対処内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・見晴しコースにベンチを増やしてもらいたい 見晴し7番に設置済み</li> <li>・コース内を禁煙にして欲しい 指定の喫煙場所での喫煙をお願いしている。</li> </ul> <p><b>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）</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特になし。</li> </ul>

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

131

施設名称	上田市室内プール「アクアプラザ上田」		
指定管理者名	株式会社 水工技建		
指定管理期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・室内プール施設の運営（利用許可に関する業務等）</li> <li>・室内プールの施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・自主事業</li> </ul>		
施設所管課	教育委員会 スポーツ推進課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃（プール・風呂等含む）	一日1回以上	毎日	職員が実施
定期清掃	指定管理者による定期的な清掃	年1回以上		（株）水工技建が実施
施設維持管理業務	機械等の点検・保守管理	一日1回以上	毎日	職員・専門業者が実施
消防設備点検	防火管理者による点検及び法定点検	一日1回以上・年2回以上	毎日・春・秋	職員・専門業者が実施
管内整備・清掃業務	外構及び親水公園等清掃・駐車場樹木整備業務	週1～年5回以上	通年	職員・専門業者が実施

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
入場者数	163,000 人	161,827 人	164,752 人	101.81%
通年券利用者数		80,386	79,424 人	98.80%
半年券利用者数		9,563	9,374 人	98.02%

### （施設所管課による評価）

通年券・半年券利用者数は前年度に比べて若干減少したが、入場者数は設定目標値を超え、利用者増加を目指して実施した取り組みに対する結果が出ている。

## 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算額	H28決算額	備考
収入	施設利用料	45,000,000	49,864,460	歳入	行政財産目的外使用料	18,697	18,697
	指定管理料	111,406,200	105,416,200		自動販売機設置使用料	325,874	212,366
	その他	1,500,000	1,717,347				
	計	157,906,200	156,998,007		計	344,571	231,063
支出	人件費	49,000,000	52,364,116	歳出	指定管理料	107,447,249	105,416,200
	事務・事業費	6,435,000	7,378,683		委託料	199,800	0
	燃料・光熱水費	60,172,000	51,187,981		工事費	5,056,560	0
	修繕費	6,500,000	9,656,179		修繕費		7,192,800
	委託料	2,582,000	2,547,936				
	その他	33,217,200	31,940,710				
	計	157,906,200	155,075,605		計	112,703,609	112,609,000
差引	0	1,922,402	差引	-112,359,038	-112,377,937		

#### 4. 職員の配置状況

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

#### 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
水泳教室	通年	1,207	クロール、平泳ぎ、背泳ぎ、バタフライ、大人の水慣れ
アクアエクササイズ	通年	1,899	水の浮力を利用した水中運動7教室
小学生水泳教室	春8回・秋冬14回	1,306	小学生対象の基本泳法習得
幼児水泳教室	年少：春8回・秋冬11回 年中長：春8回・秋冬14	913	幼児対象を対象に水遊びをしながら泳ぎの習得
ベビー教室	春12回・秋12回・冬10回	61組	親子で楽しみながら水遊び
フロア教室	通年	2,237	健康維持・増進を目的にした6教室
エアロビクス	春12回コース	56	エアロビクス教室
ヒーリングヨガ	春12回コース	45	インドヨガを取り入れた教室
パワーヨガ教室	春12回・秋12回・冬9回・10回	695	様々なポーズを呼吸と連動しながら実施
ハワイアンヨガ教室	春12回・秋12回・冬10回	1,159	深い呼吸とともにハワイアンヨガのポーズを実施
ボディシェイプ教室	春12回・秋12回・冬10回	173	体脂肪燃焼を目的としたエクササイズ
ベビーママヨガ	春12回	75	産後の体のシェイプアップやリフレッシュを目的にした教室
夏休み！小学生短期水泳教室	8/1・2・3	41	夏休みを利用した水慣れ、泳法習得5教室
集客イベント	7/28・8/4・10/10・1/2	970	宝さがし スイカ割り 秋まつり 餅つき
売店・物品販売	通年	-	水着、ゴーグル、お菓子や軽食の販売

##### (2) 収入・支出の状況

（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	3,480,000	2,925,000		講師謝金	2,000,000	1,983,000	
その他	900,000	895,000		材料費	1,275,000	1,090,000	
				その他		0	
計	4,380,000	3,820,000		計	3,275,000	3,073,000	
				差引	1,105,000	747,000	

##### （施設所管課による評価）

所管施設を積極的に有効活用し、健康増進やリフレッシュなど様々なニーズに対応した、幅広い内容の事業を展開している。

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） 全施設共通  
 （評価の基準）

- … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 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。	
<b>(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</b>		

### (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。	
<b>(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</b>		

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
広報活動	事業の開催案内やホームページによる広報が適切に行われているか。	
（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
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小川プールサンデッキの床を防滑シートに全面張り替えました。</li> <li>・ギャラリーにテーブルセット（3個）を設置しました。</li> </ul>
<b>経費節減に対する取り組み</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・適正な温度管理（室温・水温・湯温）の徹底</li> <li>・全館不必要な照明の見直しと消灯の徹底</li> <li>・電気量の軽減を図りデマンド監視装置の設置</li> <li>・燃料（重油・灯油）購入における入札参加者を増やし入札を行い購入単価が大幅に低下し燃料費の節減できました。</li> </ul>
<b>その他</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・温水ボイラー 熱交換器の閉塞により、ボイラーの効率が悪く、プール棟の温水及び暖房が温まらず大変苦労しましたが、熱交換器の取替修理をしたので、ボイラーの効率も良くなりプール内を温めるだけでなく、燃料費・光熱水費の削減になりました。</li> </ul>
(2)指定管理業務実施上の課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設全体が老朽化していて耐用年数を超えている。そのため補修・改修が必要な箇所、設備が多く、修繕料が増加しています。</li> </ul>
(3)次年度以降の取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・犯罪抑制のため、防犯カメラの設置（ロビー・駐車場他）</li> <li>・吸収式冷温水発生機の冷却コイルの薬品洗浄（H29実施予定）</li> <li>・券売機更新</li> <li>・ロッカー室の床（マット）更新</li> </ul>
(4)その他
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内に提言箱を設置しており、毎日確認し、提言があった場合は即座に対応している。</li> <li>・ロッカー室の床が濡れていると滑るので危険だと意見があり、防滑シートの上にマットをひいた。</li> </ul>
<b>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）</b>

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

132

施設名称	上田市鹿教湯健康センター（愛称：クアハウスかけゆ）		
指定管理者名	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"> <li>・鹿教湯健康センターの利用許可に関する業務</li> <li>・鹿教湯健康センターの施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・市民や観光客に対して温泉を活用した健康づくりと保養の場（各種温泉、温泉プール、トレーニングルーム等）を提供する。</li> </ul>		
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	毎日	職員
施設定期清掃	施設全体の清掃	年12回	休館日	職員
消防設備点検	専門業者による点検	年12回	6月・11月	専門業者
消防設備点検	担当者による目視点検	1日1回以上	毎日	職員

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
入場者	20,000人	19,248人	17,733人	92.13%
	人	人	人	
	人	人	人	
	人	人	人	

### （施設所管課による評価）

利用者は減少。引き続き健康プログラムの情報発信を行ない利用者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	6,770,000	6,456,550	歳入			
	売店売上	1,250,000	957,408				
	手数料	690,000	605,700				
	管理委託料	43,940,000	43,940,000				
	その他	15,000	16,257				
	計	52,665,000	51,975,915		計	0	0
支出	人件費	31,468,000	29,479,447	歳出	指定管理料	41,718,000	43,940,000
	事務費	1,430,000	1,332,133				
	事業費	13,830,000	14,020,038				
	管理費	5,937,000	5,585,891				
	計	52,665,000	50,417,509		計	41,718,000	43,940,000
差引	0	1,558,406	差引	-41,718,000	-43,940,000		

## 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	施設全館統括（常勤1）
施設管理	3	5	フロント・施設管理業務（常勤3・非常勤2）
トレーナー	6	6	トレーナー・事務業務（常勤4・非常勤2）

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
健康広場	4/13～10/31 (火曜日は除く)		文殊堂境内にて健康体操、レクリエーション (雨天時、冬季はセンター内で実施)

### (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
謝金	7,000	7,000		人件費	7,000	7,000	
計	7,000	7,000		計	7,000	7,000	
				差引	0	0	

### (施設所管課による評価)

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目) 全施設共通

### (評価の基準)

- … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 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 )	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		



# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

133

施設名称	上田市真田温泉健康ランドふれあいさなだ館		
指定管理者名	上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用許可</li> <li>・使用料徴収</li> <li>・施設の維持管理</li> </ul>		
施設所管課	真田地域教育事務所		

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
入館者数	200,000人	173,431人	193,975人	111.85%
上記のうちプール利用者数	55,000人	50,284人	51,781人	102.98%

### (施設所管課による評価)

NHK大河ドラマ「真田丸」の効果もあり、利用者は大幅な増となったが、今後も利用者数を維持していくための努力が必要となる。

## 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	利用料金	54,523,000	52,871,030	歳入			
	指定管理料	68,209,000	68,209,000				
	食堂等収入	22,190,000	21,987,490				
	販売品売上収入	17,250,000	16,216,430				
	雑収入	68,000	68,819				
	計	162,240,000	159,352,769			計	0
支出	人件費	49,664,000	48,879,656	歳出	指定管理料	72,863,000	68,209,000
	燃料費	23,729,000	21,932,377				
	光熱水費	22,250,000	20,484,909				
	委託費	8,475,000	7,506,000				
	修繕費	6,500,000	6,459,633				
	租税公課	5,671,000	5,615,884				
	その他	35,803,000	33,388,470				
	繰入金支出	10,148,000	10,148,000				
	計	162,240,000	154,414,929			計	72,863,000
差引	0	4,937,840		差引	-72,863,000	-68,209,000	

## 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	総括
正規職員	4	4	温泉、プール管理、施設維持補修、食堂、売店業務
パート職員	18	16	温泉、プール管理、食堂、売店業務

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
教室事業	年間	水泳 200人	水泳教室・トレーニングルーム
手数料事業	年間	5台	自動販売機設置に係る手数料

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
教室事業	7,240,000	7,684,000		教室事業	8,310,000	6,186,938	
手数料事業	1,070,000	1,154,692		手数料事業	0	0	
計	8,310,000	8,838,692		計	8,310,000	6,186,938	
				差引	0	2,651,754	

### (施設所管課による評価)

スイミングスクールは好評で現状では収支的にも問題ないと思われる。ただし、一般の利用者もいるため、今後もそれぞれの利用スペース等について調整を図っていただきたい。

## 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、改善対応を記す

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

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
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 )	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 入館者数の増加と比較して利用料金収入は伸び悩んでいる感があるが、年間券や共通券によるところが大きいと思われる。施設独自に経費削減や収入増を図る必要もあるが、他の施設も含め利用体系の見直しも行っていかないと収入増にはつながらないと思われる。		

## (3)利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	
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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」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27年度（平成27年4月1日～平成28年3月31日）の取り組みに対する評価
<p><b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開館より23年目となります本年度は、9月には臨時休館日を設けず、通常の休館日を利用してロビーと厨房のエアコンの入替工事を行いました。3月には2週間プールの営業を停止し、プール底塗装はがれの部分補修をすると共に、シャワールームのスリップ止めシートの張替えを実施し、利用者が安全かつ快適にご利用いただけるように努めました。</li> <li>・市民の健康増進とプールの利用促進として、12月に身障者水泳をメインにした水泳フェスティバルを開催しました。またジュニア対象のスイミングスクールの入会希望者が増加していますが、健康増進を目的とした水中運動の利用者も増加傾向にあることから、両者のバランスに配慮しながらの運営に努めてまいりました。</li> <li>・大河ドラマ放映に伴い真田地域の関連施設、菅平のホテル、飲食店等に利用割引券を配布し集客に努めた結果、入館者は前年比11.8%、20,544人の増となり、団体客の昼食に「戦国陶板焼き真田夢御膳」を提供して、宴会・会食でのプランを作成し、食堂運営については、前年比14.1%、2,711千円の増となりお客様からの好評をいただきました。</li> <li>・売店運営につきましてはご当地ならではの真田グッズコーナーを設け、真田氏関連の商品と信州限定商品の品揃えを充実させましたが、主力である牛乳、新鮮野菜、果樹を扱う業者の廃業等があり、代替業者の選定に手間取り新規商品の取扱いも始めましたが十分に補うことが出来ず、前年比4.3%、735千円の減となりました。</li> </ul>
<p><b>経費節減に対する取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・30分毎のデマンド値を計測し基本料金の節減を図り、事務所、フロントに計測器を取付け、節電の意識の徹底を図っています。</li> <li>・電球をLDEに交換、順次電気をつけっ放しになる所から交換を実施しています。</li> <li>・設備関係の点検保守において軽微な修理は業者委託せず職員が行っています。</li> </ul>
<p><b>その他</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・湯量の安定確保の為、定期的に源泉ポンプの調整、引湯管のエア－抜き弁の点検及び排泥処理を行いました。</li> </ul>

## (2) 指定管理業務実施上の課題

- ・ プール全面塗装工事から10年が経過しており部分塗装でつないでいますが塗装剥げが目立ってきている。
- ・ 脱衣室の構造上の問題で衣類の塵と浴室からの湿気で空調設備の故障が頻繁に起こり改善が必要。
- ・ 食堂前の身障者トイレを急遽喫煙所に改造した為、臭いが漏れたり、身障者トイレがプール側に1箇所になっているので新に喫煙所の設置をしたいが他に館内でスペースが取れない。
- ・ 除雪の影響で駐車場の路面の痛みが激しくなっており、駐車スペースの白線が判別しにくくなっているため、修繕が必要。
- ・ ジュニア対象のスイミングスクールの入会希望者が増加しており、健康増進を目的とした水中運動の利用者も増加傾向にあり、一般利用客とスイミング、水中運動の利用客とスペース・時間帯等でバランスをとりながらの運営になっているが全てが満足とは行かない状況がある。

## (3) 次年度以降の取り組み

- ・ プール、トレーニングルーム、入浴、食事と健康増進をキーワードに有機的に機能するような仕掛け作りを継続して行ってゆく。
- ・ 入館料収入の構成を考えると、回数券、当日券の利用客の増加がないと収入確保が難しくなりますが、年間券利用者も高齢になって来ており、更新のほか新規会員の掘り起しも必要となりますので、収入バランスを考えながら、集客を図る。
- ・ 真田丸効果で入館者が増え、中にはかなりのブランクがあって以前の記憶とは違った印象を持ったお客様やプールがあることも知らなかった方もいて、リピートをとって行く為に、温泉だけの魅力だけでなく健康増進施設としての魅力を周知徹底して行く必要がある。

## (4) その他

### 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・ サウナ風呂の要望が多い。  
スペースの問題とコストを考えると難しい。
- ・ 洗い場が少ない。  
予算問題とスペースの確保の面から難しい。
- ・ 駐車場の白線が見えづらい。  
当面は白線だけ引きなおす予定ではあるが舗装後のほうがいいのではないかと思う。
- ・ 刺青を入れた人の入館を拒否してほしい。  
刺青だけでは入館拒否は出来ない。威嚇するような行動があれば退館願う。

### 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.134

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

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	クラブハウス	1日1回	毎日	職員が実施
	馬匹厩舎	1日6回	毎日	職員が実施
定期清掃	施設全体清掃	年3回	6・9・12月	職員、スポーツ少年団保護者により実施
	施設周辺の下草刈・樹木整枝	年1回	10月	委託
消防設備点検	有資格者による法定点検	年1回	12月	委託
浄化槽保守点検	浄化槽点検	年4回	6・8・12・3月	委託

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
入場者数	18,000人	17,382人	14,610人	84.05%
<b>(施設所管課による評価)</b>				
設定目標値を達成することはできなかったが、一定程度の利用実績はある。今後は施設の広報活動などに力を入れ、利用者の増加を図る必要がある。				

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位：円) ※ 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	馬術場利用料	960,000	726,900	歳入	行政財産目的外使用料	445	0		
	馬房使用料	2,400,000	1,200,000						
	その他	0	0						
	計	3,360,000	1,926,900			445	0		
支出	人件費	2,325,000	4,062,128	歳出	人件費				
	賄材・飼料費	3,150,000	3,425,877		賄材・飼料費				
	消耗品費	1,950,000	1,094,756		消耗品費				
	燃料費	900,000	574,539		燃料費				
	通信運搬費	1,000,000	676,908		通信運搬費				
	その他	3,565,000	5,877,769		原材料等	その他		413,478	洗砂(58.9㎡)
	計	12,890,000	15,711,977			計	0	413,478	
差引	-9,530,000	-13,785,077		差引	445	-413,478			

#### 4. 職員の配置状況

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

#### 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
馬術場まつり	5/3～5/5	600人	曳き馬、乗馬体験、レッスン、アトラクション等
スポーツ少年団事業	通年 毎週土曜	17人	青少年健全育成のための乗馬練習等
競技力向上ジュニア育成乗馬教室	通年	3人	国体、全国大会出場レベルの選手育成
農産物販売	通年	-	カップにんじんの販売
馬匹預託	通年	-	個人所有の乗用馬管理
物品販売	通年	-	乗馬関係の雑誌販売
自動販売機設置	通年	-	施設利用者への飲料水の販売
ビジターレッスン	通年	360人	乗馬体験・指導
騎乗料収入	通年	700人	会員向け乗馬
会員向け指導	通年	120人	自馬会員への乗馬指導
会員制度	通年	80人	会有馬の維持管理

##### (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
馬匹預託料	6,000,000	6,625,000		人件費	4,000,000	4,062,128	
騎乗料	1,000,000	1,312,888		厩舎材料・飼料費	1,400,000	3,425,877	
指導料	1,500,000	2,479,018		消耗品費	1,000,000	1,094,756	
その他	1,030,000	9,723,918		その他	1,173,000	7,379,781	
計	9,530,000	20,140,824		計	7,573,000	15,962,542	
				差引	1,957,000	4,178,282	

##### (施設所管課による評価)

自主事業により、利用者や収入を一定程度確保できており、施設の有効活用につながっている。

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通  
（評価の基準）

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 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。	○
<p><b>（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</b></p> <p>報告書等の提出については、やや遅滞することが見受けられる。インターネット環境がないなどの環境的要因も考えられるが、遅滞なく書類を提出するための対応を担当と現場職員とで検討する必要がある。</p>		

(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）	○
<p><b>（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</b></p>		

### (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
児童の健全育成事業	児童の健全育成を目的とした事業が適切に行われているか	◎
広報活動	事業の開催案内やホームページによる広報活動が適切に行われているか	○
(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

#### ①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・乗馬体験を気軽に体験できる15分体験コースを作ったところ、大人も小人も馬に乗る体験を気軽に申し込め、利用者が増えています。
- ・来場者に気軽に利用してもらうため、スタッフ一同声かけをすることを心がけるように指導しています。

#### ②経費節減に対する取り組み

- ・馬の餌代については従来どおり牧草を作ったり地元の方の草刈りなどと協力して餌になるような草は頂くなど努力しています。
- ・人件費については、少ないスタッフでも対応できるようスタッフの質の向上を目指し研修、教育を日々行っています。
- ・光熱水費はこまめに電気を消す、注意書きなどで意識をつけるなど

#### ③その他

- ・馬の運動・調教は日々努力しています。安全に利用して頂くため、スタッフは全員乗馬指導者としての資格を有し、事故が起きないように安全管理に務めています。
- ・競技力の向上、選手育成に努力しております。

### (2) 指定管理業務実施上の課題

- ・厩舎内の水飲み設備が壊れている箇所があり、馬の夜間の給水が大変です。（水があふれて水浸しになることがあり作業も大変）
- ・馬房の壁、エサ入れが壊れていて馬が隣の馬房の馬と大変になったりすることがあり修理が必要になってきていて、全体的にあるので費用を捻出するのが大変な課題です。

### (3) 次年度以降の取り組み

- ・他の乗馬施設の視察、従業員の対応、乗馬体験、安全面などを研修し学びたいと思います。
- ・一般の利用を多くするためのイベント企画
- ・乗馬の普及

### (4) その他

#### ①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・昨年同様、小さな子どもの乗馬体験をしたいというお客様が多く、小さな馬を増やして対応を考えたい。
- ・中高年層の利用の取り組みに努力したいと思っております。

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

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

135

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

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
15		10	10	100.00%

### (施設所管課による評価)

上田市同和对策霊園として適切に管理されている。

## 3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円） 消費税額含む

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				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
統括責任者（団体役員）	1人	1人	霊園の運営の統括
管理担当（会員）	2人	2人	霊園の統括維持管理

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
特になし			

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

(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 )	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b>		

## (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。	
<b>(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</b>		

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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
環境改善並びに住民の福祉の向上を目的とする施設であることを理解し、管理を行いました。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<b>その他</b>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
特になし	
<b>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）</b>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

136

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

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
12		6	6	100.00%

### (施設所管課による評価)

上田市同和对策霊園として適切に管理されている。

## 3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

(金額単位：円) 消費税額含む

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				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
統括責任者（団体役員）	1人	1人	霊園の運営の統括
管理担当（会員）	2人	2人	霊園の統括維持管理

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
特になし			

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

## 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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
環境改善並びに住民の福祉の向上を目的とする施設であることを理解し、管理を行いました。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<b>その他</b>	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
<b>(4)その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
特になし	
<b>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）</b>	

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

### 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	一日1回以上	毎日	職員等が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年1回以上	H28.4.25/H28.11.21	専門業者に委託
施設定期清掃業務	専門業者による対応	年2回以上	H28.7.13/H29.3.16	専門業者に委託
電気保安点検業務	専門業者による点検	年1回以上	H28.4.15	専門業者に委託
冷暖房設備保守点検	専門業者による点検	年1回	H28.10.12	専門業者に委託
ピアノ保守点検（スタンウェイ）	専門業者による点検	年1回	H28.7.14-15	専門技術者に委託

### 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
ホールこだま来場者数	30,000人	29,483人	26,393人	89.52%
研修センター利用者数	25,000人	27,195人	27,243人	100.18%
ホールこだま利用回数	180回	252回	258回	102.38%
研修センター利用回数	950回	942回	968回	102.76%

#### （施設所管課による評価）

「研修センター」については合宿等の増加により利用人数および利用回数とともに増加。昨年を上回り、利用料収入も増加した。「ホールこだま」は、利用人数は昨年より減少はしているが、利用回数及び収入は昨年より増加している。

### 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算額	H28決算額	備考
収入	ホールこだま利用料	4,500,000	4,459,740	歳入			
	研修センター利用料	4,000,000	4,101,050				
	市民コンサート等	3,000,000	2,478,700				
	支援育成事業収入他	12,000,000	16,283,938				
	受託料等（上田市）	31,932,000	31,932,000				
	計	55,432,000	59,255,428		計	0	0
支出	人件費	14,000,000	14,586,359	歳出	指定管理料	31,874,000	31,932,000
	制作、印刷、交通、宣伝費	23,000,000	21,560,625		開村記念上田市負担金	3,000,000	3,000,000
	水道光熱、燃料費	4,600,000	4,333,030		運営費負担金	1,913,413	2,939,416
	清掃保守、修繕、賃借料	8,000,000	8,429,255		工事請負費	28,274,400	1,589,760
	消耗品費	1,600,000	1,477,880				
	その他	4,232,000	4,626,879				
	計	55,432,000	55,014,028		計	65,061,813	39,461,176
差引	0	4,241,400	差引	-65,061,813	-39,461,176		

### 4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
信州国際音村5月オペラ	H28.5.15	300	市民参加型のオペラの開催
すいせんラベンダー事業	H28年3月～4月、6月～7月	22,000	市民参加型の花のイベント
Kodamaサロン・他	通年	2,280	各種コンサート等
信州ルネッサンス2016	H28.5.28～6.5	10,500	オープンを記念した地域のお祭り

### (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)

自然豊かな環境を活かし、さまざまなジャンルの質の高いステージを、楽しく身近に提供することができている。

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目)

全施設共通

### (評価の基準)

- ... 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- ... 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
- ・ 施設管理、光熱水費の使用量等適切に処理されている。
- ・ 防火対象物定期点検において不備があった点はH28年度に改修工事終了(消防署立入検査より)

## (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)	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・施設利用利用料については、前年度より増加している。経費の支出については極力抑制し収支バランスが改善してきている。 ・利用者(特に音楽関係者)への直接的な案内により、ホール、宿泊と一体的な利用が増加傾向にある。		

## (3)利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	
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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・専門知識を有するスタッフが常駐している事で、利用者との信頼関係が構築されている。		

## (4)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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・人員配置の体制の工夫等の改善を行っている。		

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
広報活動	事業の開催案内やホームページによる広報が適切に行われているか。	
地域への支援・育成事業	地域住民への質の高いステージ及び楽しく身近に提供することができるか。また、団体及び支援団体の育成ができていないか。	
（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 ・ホームページやFACEBOOKでの情報発信やサントミュージゼでのコンサートチラシの折込等、頻繁に広報活動を行っている。また、支援育成事業については、学校訪問コンサートや音楽村少年少女合唱団の各種行事への参加など精力的に行っている。		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1)平成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
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者との事前コミュニケーションを綿密にとり、利用時のサービス向上に取り組みました。</li> <li>・上田市広報や公民館などの公共施設へコンサート案内等を定期的に配信し市民への情報の周知に努めました。</li> <li>・音楽関係者を中心とした県外利用者へのPRも積極的に行い、施設利用者増加への取り組みを行いました。</li> </ul>
<b>経費節減に対する取り組み</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人員配置の体制の工夫等により人件費の削減に努めています。</li> <li>・電気のデマンド管理計など機器の導入し、特に重点的に節電の意識の向上に努めています。</li> <li>・施設管理上で必要な事務用品等についても在庫を極力持たないよう経費を削減している。</li> </ul>
<b>その他</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特に土日の研修センターの人員配置をあて、公園開設に伴う乳幼児等を連れた来場者増加への対応を強化しています。</li> <li>・芝生公園のより良い維持管理に努め、さらに公園の利用者増へつなげるようPRに努めた。</li> <li>・地域住民(地元自治会・学校・PTA)や施設利用者と連携を図り、環境維持に努めました（施設清掃、植栽など）</li> <li>・夜間は野外ステージへの専用道路を封鎖し、夜勤勤務の見回りなども強化し治安の維持に努めました。</li> </ul>
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の経年劣化による老朽化が進み、大規模な修繕が急務です。（特にコミュニティスペース、舞台機構、照明関係）</li> <li>・施設へのアクセス道路（特に芝生公園）への問い合わせが急増しています。</li> <li>・公園管理業務に伴い、想定外の管理費の増加の懸念がある（天災的な要因によるもの など）</li> </ul>
<b>(3)次年度以降の取り組み</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の現況調査を精査しながら、中長期における大規模修繕計画を作成・実施します。</li> <li>・市内他文化施設との共同の取り組みを積極的に実施し、全市的な文化振興の機運を高める活動をおこないます。</li> <li>・施設利用者の声を反映した利用しやすい施設環境の維持と、丁寧な打合せによるサポートをまいります。</li> </ul>
<b>(4)その他</b>
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・宿泊施設の利用者増加に伴い、宿泊施設の設備に対する要望も増えています（特に風呂、ベットについて）</li> <li>・ホール内、客席の座布団への不満（不快感）の声があります。備品についても経年劣化が見られます。</li> </ul>
<b>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）</b>

平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調査

139-143

施設名称	上田市営駐車場及び駐輪場 駐車場（お城口・お城口第二、温泉口） 駐輪場（お城口、温泉口）		
指定管理者名	株式会社日本ビルシステムズ		
指定管理期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日	料金制導入区分	使用料（収納委託）
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 駐車場及び駐輪場の施設及び設備の維持管理に関する業務</li> <li>・ 駐車場及び駐輪場の施設の運営に関する業務</li> <li>・ 上田駅周辺管理業務</li> </ul>		
施設所管課	都市建設部 管理課		

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
	別紙のとおり			

(施設所管課による評価)

・ 駐車場の利用は前年度より増加したが、一時的なものとならないよう、今後も引き続き企業努力を望む。

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

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	37,899,960	37,896,544	歳入	駐車場使用料	127,416,300	131,127,300
	ゲートバー破損修理代行手数料		39,528		駐輪場使用料	13,988,900	13,356,200
	バスカード発行手数料		7,128		駐車場内土地使用料	11,407	9,196
	普通預金利息		224		一般会計繰入金	45,523,000	44,640,000
	計	37,899,960	37,943,424		前年度繰越金	613	5,987
支出	人件費	21,726,760	19,370,883	歳出	公金総合保険金	0	56,000
	消耗品費	1,512,000	1,480,599		計	186,940,220	189,194,683
	光熱水費	4,694,500	4,254,293		修繕料	497,880	2,868,172
	燃料費	12,960	8,298		手数料	96	96
	修繕費	1,000,000	996,584		保険料	133,765	139,854
	通信運搬費	557,712	550,917		委託料	37,820,508	37,896,544
	手数料他	432,000	384,231		備品購入費	0	0
	保険料	52,488	50,210		公課費	8,286,500	7,971,900
	保守点検管理費	4,341,060	4,348,080		償還金	140,195,484	140,195,484
	賃借料	324,000	275,821				
	工事費	514,080	486,000				
	備品費	205,848	165,320				
	業務管理費	2,526,552	2,526,552				
	計	37,899,960	34,897,788		計	186,934,233	189,072,050
	差引	0	3,045,636		差引	5,987	122,633

4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
自主事業なし			

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含

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
休日・閉館時間等の状況	条例に基づく「閉館(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。	
<b>(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</b>		
利用者から接客態度で苦情を受けたため、事務所従業員に再度、接客態度に十分注意するよう指示をした。		

### (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。	
<b>(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</b>		

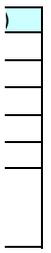
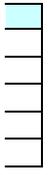
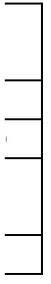
### 7. 施設所管課による評価(個別評価項目) 施設ごとに必要により設定・評価

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

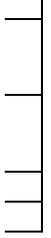
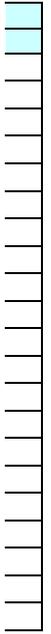
評価項目	判断基準	評価
<b>(個別事項に対する評価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載</b>		

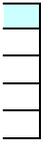
## 8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(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</b>
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>
駐輪場について ・新入生の新規契約の受入を昨年から引き続き、3月18日（4月1日契約）から受付を実施し、年度切替の手続きの混雑緩和につながった。 ・新規契約者に対して、期日前の更新をアピールした。ほとんどの契約者が期限前に更新手続きを完了しており、継続的に行ってきた成果であると考えている。 ・2階ラックの使用について新一年生にも危険性を十分に説明を行い、使用マナーの向上につながっていると考えている。
<b>経費節減に対する取り組み</b>
光熱水費等については、無駄をなくすよう職場全体で認識を徹底している。
<b>その他</b>
まちなかレンタサイクル ・平成28年度の利用者は4,135名（前年比146%）となり、真田丸効果で5割近く利用がアップし、特に観光客に満足してもらえた。 再利用率は、上田市は前比75%、長野県45% 県別ランキング1位 東京1,024人 25% 2位 長野 771人 19% 3位 神奈川 425人 10%
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>
放置自転車 ・ローソン前の駐輪が圧倒的に多く、全体の8割程占めている。朝は数台だが、昼から夕方にかけて十数台に増え、近隣の飲食店に迷惑がかかっている。昨年、対策として駐車禁止看板を一つ増やしたが、あまり効果はなかった。今後も対策が必要であると考え。 送迎用駐車場 ・昨年の秋ごろまでは、3、4人悪質者がいたが、現在は皆無に近い状態である。現状を維持するため、日々の管理を今後も継続させていく。
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>
トラブルが起きないように接客を心がけている。行政の代行であることを常に自覚し、業務を遂行している。
<b>(4)その他</b>
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>
お城口第二駐車場裏にある駐輪場について利用者がとめられないといった苦情があったため、パレオ利用者以外の利用者にはお城口駐輪場を利用するよう札を付け管理を強化している。
<b>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）</b>
精算機釣銭切れ対応 精算機の釣銭切れによる払い戻し不足が生じた場合、利用者にわかりづらかったため、案内表示をするなどわかりやすく改善した。

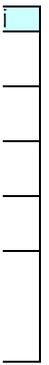
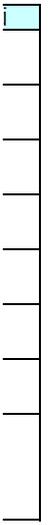
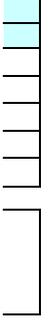


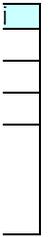
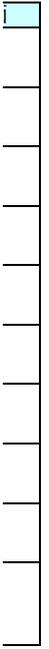
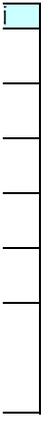
50





50







# 上田駅周辺市営駐車場利用状況報告書

平成28年度3月分まで

## 1 上田駅周辺 駐車場 利用状況 お城口

	日数(日)	年間利用 台数(台)	年間無料 台数(台)	定期契約者利 用台数	一日当り 利用台数(台)	年間使用 料金(円)	うち定期利用分	月平均 使用料(円)	一日当り 使用料(円)	回転率	駐車台数:261台 備考
28年度	365	106,088	54,736		290.7	48,339,000		4,028,250	132,436	1.11	
27年度同月		102,012	52,293		279.5	47,617,000		3,968,083	130,458	1.07	
前年度同月比(数値)		4.076	2,443		11.2	722,000		60,167	1,978	0.04	
前年度同月比(%)		4.00%	4.67%		4.00%	1.52%		1.52%	1.52%	4.%	
27年度	365	102,012	52,293		278.7	47,617,000		3,968,083	130,101	1.07	
26年度	366	90,244	44,307		246.6	44,444,300		3,703,692	121,765	0.94	
25年度	365	84,363	40,528		231.1	42,382,100		3,531,842	115,798	0.89	

## 温泉口

	日数(日)	年間利用 台数(台)	年間無料 台数(台)	定期契約者利 用台数	一日当り 利用台数(台)	年間使用 料金(円)	うち定期利用分	月平均 使用料(円)	一日当り 使用料(円)	回転率	駐車台数:49台 備考
28年度	365	34,325	18,122		94.0	13,613,200		1,134,433	37,296	1.92	
27年度同月		32,359	17,315		88.7	12,921,000		1,076,750	35,400	1.81	
前年度同月比(数値)		1,966	807		5.39	692,200		57,683	1,896	0.11	
前年度同月比(%)		6.08%	4.66%		6.08%	5.36%		5.36%	5.36%	6.08%	
27年度	365	32,359	17,315		88.4	12,921,000		1,076,750	35,303	1.80	
26年度	366	29,525	16,212		80.7	11,191,900		932,658	30,579	1.65	
25年度	365	27,539	15,122		75.4	10,328,700		860,725	28,298	1.54	

## お城口第二

	日数(日)	年間利用 台数(台)	年間無料 台数(台)	定期契約者利 用台数	一日当り 利用台数(台)	年間使用 料金(円)	うち定期利用分	月平均 使用料(円)	一日当り 使用料(円)	回転率	駐車台数:240台 備考
28年度	365	213,681	130,315	30,856	585.4	68,824,700	35,906,000	5,735,392	188,561	2.44	
27年度同月		209,961	129,969	30,458	575.2	66,527,900	34,697,000	5,543,992	182,268	2.40	
前年度同月比(数値)		3,720	346	398	10.2	2,296,800	1,209,000	191,400	6,293	0.04	
前年度同月比(%)		1.77%	.27%	1.31%	1.77%	3.45%	3.48%	3.45%	3.45%	1.77%	
27年度	365	209,961	129,969	30,458	573.7	66,527,900	34,697,000	5,543,992	181,770	2.39	
26年度	366	191,548	117,459	26,602	523.4	62,586,700	32,097,000	5,215,558	171,002	2.18	
25年度	365	185,820	111,723	25,628	509.1	61,133,600	30,173,000	5,094,467	167,489	2.12	

## 合計

	日数(日)	年間利用 台数(台)	年間無料 台数(台)	定期契約者利 用台数	一日当り 利用台数(台)	年間使用 料金(円)	うち定期利用分	月平均 使用料(円)	一日当り 使用料(円)	回転率	備考
28年度	365	354,094	203,173	30,856	970.1	130,776,900	35,906,000	10,898,075	358,293	1.76	
27年度同月		344,332	199,577	30,458	943.4	127,065,900	34,697,000	10,588,825	348,126	1.72	
前年度同月比(数値)		9,762	3,596	398	26.7	3,711,000	1,209,000	309,250	10,167	0.05	
前年度同月比(%)		2.84%	1.80%	1.31%	2.84%	2.92%	3.48%	2.92%	2.92%	2.84%	
27年度	365	344,332	199,577	30,458	941	127,065,900	34,697,000	10,588,825	347,175	1.71	
26年度	366	311,317	177,978	26,602	853	118,222,900	32,097,000	9,851,908	323,898	1.55	
25年度	365	297,722	167,373	25,628	813	113,844,400	30,173,000	9,487,034	311,050	1.48	

## 2 上田駅前 駐輪場 利用状況 (平成28年度)

### お城口

年度	内訳 一時利用者 (人)	定期利用者			合計 利用者数(人)	使用料		放置自転車 返還	駐輪台数: 1,100台 備考
		1ヶ月(人)	6ヶ月(人)	1年(人)		年間(円)	月平均(円)		
28年度	22,035	1,075	186	394	23,690	8,575,250	714,604	40	
27年度同月	19,187	1,208	186	401	20,982	9,064,900	755,408	47	
同月比	2,848	△133	0	△7	2,708	△489,650	△40,804	△7	
同月比(%)	14.84%	△11.01%	%	△1.75%	12.91%	△5.40%	△5.40%	△14.89%	
26年度	19,745	1,376	178	424	21,723	9,045,200	753,767	35	
25年度	21,177	1,501	163	475	23,316	9,640,900	803,408	70	
24年度	22,427	1,550	206	410	24,593	9,508,350	792,363	79	
23年度	20,904	1,588	215	445	23,152	9,798,500	816,542	101	

### 温泉口

年度	内訳 一時利用者 (人)	定期利用者			合計 利用者数(人)	使用料		放置自転車 返還	駐輪台数: 512台 備考
		1ヶ月(人)	6ヶ月(人)	1年(人)		年間(円)	月平均(円)		
28年度	9,925	665	105	244	10,939	4,780,950	398,413	39	
27年度同月	10,156	679	101	258	11,194	5,139,050	428,254	33	
同月比	△231	△14	4	△14	△255	△358,100	△29,841	6	
同月比(%)	△2.27%	△2.06%	3.96%	△5.43%	△2.28%	△6.97%	△6.97%	18.18%	
26年度	11,963	980	107	261	13,311	5,712,950	476,079	47	
25年度	12,009	921	94	231	13,255	5,235,650	436,304	54	
24年度	10,812	940	90	203	12,045	4,830,050	402,504	87	
23年度	11,287	910	96	167	12,460	4,362,850	363,571	103	

### 合計

年度	内訳 一時利用者 (人)	定期利用者			合計 利用者数(人)	使用料		放置自転車 返還	駐輪台数 合計 1,612台 備考
		1ヶ月(人)	6ヶ月(人)	1年(人)		年間(円)	月平均(円)		
28年度	31,960	1,740	291	638	34,629	13,356,200	1,113,017	79	
27年度同月	29,343	1,887	287	659	32,176	14,203,950	1,183,662	80	
同月比	2,617	△147	4	△21	2,453	△847,750	△70,645	△1	
同月比(%)	8.92%	△7.79%	1.39%	△3.19%	7.62%	△5.97%	△5.97%	△1.25%	
26年度	31,708	2,356	285	685	35,034	14,758,150	1,229,846	82	
25年度	33,186	2,422	257	706	36,571	14,876,550	1,239,712	124	
24年度	33,239	2,490	296	613	36,638	14,338,400	1,194,867	166	
23年度	32,191	2,498	311	612	35,612	14,161,350	1,180,113	204	

## 3 駐車場・駐輪場使用料の合計

(円)

	駐車場使用料	駐輪場使用料	合計
28年度	130,776,900	13,356,200	144,133,100
27年度	127,065,900	14,203,950	141,269,850
前年度比(額)	3,711,000	△847,750	2,863,250
前年度比(%)	102.92%	94.03%	102.03%

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

144

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

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
年度末入居部屋数（6部屋中）	設定なし	5	6	120.00%
住宅使用料	設定なし	688,838	876,000	127.17%
（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	27年度決算額	28年度決算額	備考	
収入	指定管理料	2,000,000	2,000,000	歳入		688,838	876,000	
	計	2,000,000	2,000,000		計	688,838	876,000	
支出	人件費	1,037,000	1,245,000	歳出	指定管理料	2,000,000	2,000,000	
	燃料費	240,000	253,000					
	光熱水費	246,000	259,000					
	修繕料	120,000	8,000					
	委託料	264,000	168,000					
	事務費外	93,000	67,000					
計	2,000,000	2,000,000		計	2,000,000	2,000,000		
差引	0	0		差引	-1,311,162	-1,124,000		

## 4. 職員の配置状況

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

(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 )	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」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
修繕の状況	必要な修繕に対し、迅速に対応されているか。	
相談に対する状況	入居者の相談には誠意のある対応に心がけているか。	
（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）

<b>(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</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
指定管理の住宅は、独り暮らしの高齢者が、自立と生活の質の確保を図り、安心して生活を営むことができる住宅を貸与することとして設置されている。施設の趣旨を理解し、高齢者が自立と生活の質を図れるよう、ヘルパー・看護師による定期的な訪問を実施し、安心して生活を営むことができる環境づくりに取り組んでいます。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
共用部分については、無駄な光熱費等が発生しないよう、入居者にご協力をいただいています。	
<b>その他</b>	
新しく入居された方が、緊急通報装置の取扱いを間違えて押してしまうことがあるので、緊急通報装置の取扱いをよく説明します。	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
暖房機器については、使用する時期の前に点検とあわせて、使用方法を説明します。各居室の台所、風呂場等の水回りの設備の老朽化が進んでおり、修繕費の増加が予想されます。排水ポンプ（下水ポンプアップ）槽内の定期的な洗浄が必要です。	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
今後も、施設の趣旨を理解し、入居者の自立と生活の質の確保が図られ、安心して生活を営めることができる環境づくりに取り組んでいきます。	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
入居者からの意見、苦情はありませんでした。今後も意見、苦情が発生した際は、入居者の話をよく聞き、誠意をもって対応していきます。	
<b>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）</b>	

平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

146

施設名称	上田市稲倉の里農村交流館		
指定管理者名	稲倉の棚田保全委員会		
指定管理期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	稲倉棚田の自然景観の保持と環境保全を推進すること 棚田を荒廃から守りこの貴重な文化遺産を後世に伝え残すこと		
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
清掃(日常清掃)	館内の清掃	使用ごとに随時	使用ごと	職員が実施
清掃(定期清掃)	館内の清掃	年1回以上	随時	職員が実施
駐車場の清掃等	清掃・除雪	適宜	使用時、降雪時	職員が実施
消防設備点検業務	防火管理者による点検	月1回以上	月1回以上	職員が実施
合併処理浄化槽	機器メーカー等による管理	年4回以上		業者へ委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H27年度実績	H28年度実績	対前年比(%)
会議、打合せ	10回	12	13	108.33%
棚田オーナー田植え等	24組	1	42	4200.00%
農作業体験受入	2校	2	6	300.00%
(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(H27年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H26算額	H27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
統括責任者	1人	1人	運営統括
庶務担当	1人	1人	施設予約・受付業務
経理担当	1人	1人	会計事務・現金管理

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

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

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
前年度繰越	72,133	72,133		柵田保全事業	2,965,000	10,988,755	会議費、工賃費、費用弁償
売上	2,800,000	4,146,555	米、ペットボトル等	都市農村事業費	2,700,000	2,427,875	イベント対応、交通機関料、委託料
補助金	930,000	6,059,520	市他	その他	745,000	2,000,000	借入金返済
交付金	1,100,000	1,396,899	石清水地区直接支払				
オーナー会費	900,000	2,693,285					
体験料	500,000	657,509	学校対応				
雑収入	100,000	62,350	殿城農業振興会60万等				
使用料	7,867	7,290					
その他	0	398,781	経費借入金				
計	6,410,000	15,494,322		計	6,410,000	15,416,630	
				差引	0	77,692	

### (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 )	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」や「 x 」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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」や「 x 」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。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」や「 x 」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）

<b>(1) 平成27年度（平成27年4月1日～平成28年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
土・日・祝日を中心に交流館をオープンし、来られたお客様に棚田の歴史・イベントなどに付いて説明した。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
光熱水費について、昼間は灯りを消すなど利用制限し、削減を図った。	
<b>その他</b>	
入館者に出来る限りに挨拶をしたり、言葉を交わしたりして、おもてなしの気持ちで接した。	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
利潤を生みだすことが出来る施設ではないので、補助金なしでは維持管理は難しい。	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
利用者のニーズに合わせた取組み、環境を整えたい。休憩や会議等を行いやすくするため、机や椅子、その他物品も順次用意していきたい。	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
苦情等は無かった	
<b>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）</b>	

# 平成28年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

147 - 148

施設名称	上田市半過公園・上田道と川の駅交流センター		
指定管理者名	上田道と川の駅 おとぎの里		
指定管理期間	平成27年4月1日から平成30年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	都市公園条例第21条及び上田道と川の駅交流センター条例第2条の3に規定する業務		
施設所管課	都市建設部管理課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
施設、設備等の維持管理業務	建物等安全管理業務	所定の回数	開館日	職員が実施
	建物等清掃業務	"	開館日等	職員が実施
	日常点検及び定期点検	"	開館日	職員が実施
	消防設備点検業務	法定回数以上	8/17・1/25	専門業者に委託
	設備等保守業務	年1回以上	-	専門業者に委託
	外構管理業務	所定の回数	開館日	職員が実施
	施設・設備修繕業務	随時	随時	専門業者等に委託
施設運営業務	利用許可等に関する業務	随時	随時	目的外使用により発生せず
	利用料金に関する業務	随時	随時	目的外使用により発生せず
	利用に係る相談等に関する業務	随時	随時	随時説明に努めている
	利用料収入等の管理業務	随時	随時	目的外使用により発生せず
	地域活性化に関する業務	随時	随時	地元と一体的に事業を実施
	サービスの向上を図るための業務	随時	随時	随時努めている
付帯業務	広告宣伝に関する業務	随時	随時	ネットや印刷物製作等
		随時	随時	適宜実施している

## 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(%)
会議室	1,250	1,218	1,291	105.99%
-				
-				
-				

### (施設所管課による評価)

利用者は指定管理者の会員であることから、設置条例の規定に基づき利用料金を免除している。

## 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	指定管理料	7,668,000	7,668,000	歳入				
	施設使用料	87,000	1,170					
	記念キップ販売等	161,000	567,496					
	計	7,916,000	8,236,666					
支出	人件費	3,284,000	3,551,001	歳出	指定管理料	7,668,000	7,668,000	H27から指定管理
	消耗品費	250,000	126,788					
	修繕費	320,000	486,590					
	水道光熱水費	1,680,000	1,878,381					
	委託費	1,554,000	1,454,580					
	その他	828,000	739,326					
	計	7,916,000	8,236,666					
差引	0	0		差引	-7,668,000	-7,668,000		

#### 4. 職員の配置状況

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

#### 5. 自主事業の状況

##### (1) 自主事業実績 実績報告書をそのまま添付していいか

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
岩鼻JAM	8/6	3,000	夏の音楽フェス、フィナーレには尺玉打上の花火大会
安全・安心イベント	9/9	4,000	リスクコミュニケーションを目的としたイベント
ええじゃないか2016	10/7~9	18,000	上田道と川の駅の「楽市楽座」として実施
秋穫祭2015	11/3	5,000	農水産物の収穫、来訪者へ感謝するイベント

##### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
自己資金	1,355,000	1,805,000		会場設営	3,770,000	7,670,000	
イベント売上	9,410,000	16,010,000		宣伝広報	250,000	250,000	
				委託費	885,000	1,485,000	
				材料・消耗品	5,860,000	7,860,000	
計	10,765,000	17,815,000		計	10,765,000	17,265,000	
				差引	0	550,000	

##### (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。	
<b>(施設管理に対する評価)</b> 「 」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)	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」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。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」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(こつが寺、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		