

# 平成27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調査書

043

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

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	園内の清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
定期清掃	園内の清掃	年2回以上	シーズン開始、終了時に実施	職員が実施
消防設備点検	管理担当者による点検	年1回以上	毎日	管理担当者が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回以上	6月17日, 12月2日	専門業者に委託
合併浄化槽点検	有資格者による法定点検	年4回以上	6月、10月、12月、2月	専門業者に委託

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
森林総合センター		319	208	65.20%
バンガロー・テント		374	426	113.90%
テニスコート		29	80	275.86%
栗園		472	504	106.78%

### (施設所管課による評価)

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

## 3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者（H27年度）				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	H26決算額	H27決算額	備考	
収入	指定管理料	5,541,000	5,541,000	歳入	使用料	776,010	599,200	
					栗売払	131,220	131,001	
	計	5,541,000	5,541,000		計	907,230	730,201	
支出	人件費	3,518,000	3,631,377	管理者他	歳出	指定管理料	5,541,000	5,541,000
	光熱水費・燃料	355,000	361,919	電気・ガス・水運・電話・灯油				
	点検・修繕費	1,162,000	984,152	新法定点検・受水ポンプ修理他				
	広告・印刷費	45,000	45,468					
	資材費・その他	461,000	518,084					
計	5,541,000	5,541,000		計	5,541,000	5,541,000		
差引	0	0		差引	-4,633,770	-4,810,799		

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(常勤1)	1	1	全館の運営を統括
管理部門(常勤1)	1	1	現場業務
受付部門(常勤1・非常勤1)	2	2	料金の徴収・減免、利用許可、窓口対応

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
該当なし			

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目)

全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外)	
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	

### (施設管理に対する評価)

「 」や「 × 」の評価がある場合は、改善対応を記載

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続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>・松茸料理や栗園の栗拾い等セットにして、旅行誌、地域新聞等に広告を掲載、チラシの配布、ラジオの宣伝を行った。</li> <li>・ホームページへ施設の最新情報を掲載。</li> <li>・旅行・キャンプ等情報誌へ別所温泉森林公園を掲載し集客に努めた。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理部門の業務内容にそって人件費、その他経費は、効率よく低コストで実施した。</li> <li>・特産栗栽培委託業務において、適期の消毒、草刈、施肥を行い最大の効率を考えた作業を行っている。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャンプ場・バンガロー・シャワー室・テニスコート周りの環境整備を行った。</li> <li>・バンガロー外壁の小修繕を行った。</li> </ul>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・森林公園に至る道路の塩水線に小規模洗掘箇所があるため、利用者が安全に通行できる道路に整備して行く必要がある。</li> <li>・利用者にとって、森林公園の魅力ある特徴が乏しく、漠然としているため特色をだすことが必要である。</li> <li>・冬期間を閉鎖しなければならないので、利用も限定される</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャンプ場のテント設置箇所の整地を行いウッドデッキの設置等により利用者に魅力のあるキャンプ場を目指す。</li> <li>・音楽イベントの開催により、別所温泉森林公園のPRと利用者の増加を目指す。</li> <li>・栗園のクリの木を、徐々に更新していく。また、剪定作業を行っていく。</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>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・キャンプ場のアスレチックを増やしてもらいたい。</li> <li>・森林総合センターのトイレを水洗トイレにってもらいたい。</li> <li>・バンガローに小型の冷蔵庫を入れてもらいたい。</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27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

044

施設名称	上田市森林センター		
指定管理者名	信州上小森林組合		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成36年3月31日	料金制導入区分	使用料（収納委託）
指定管理者が行う業務内容	森林センター施設及び設備の維持管理及び運営 森林センター使用料徴収事務		
施設所管課	農林部 森林整備課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	一日1回以上		職員が実施
定期清掃	専門業者による館内清掃	年1回以上		職員が実施
消防設備点検	防火管理者による点検	一日1回以上		有資格職員が実施

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
入場者数		3,964 人	4,496 人	113.42%

（施設所管課による評価）

## 3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円） 消費税額含む

指定管理者（H27年度）				市				
	項目	予算額	決算額		項目	H26決算額	H27決算額	
収入	指定管理料	180,000	11,650	歳入	使用料	77,100	11,650	
	計	180,000	11,650		計	77,100	11,650	
支出	人件費	107,598	107,598	歳出	指定管理料	77,100	11,650	
	光熱費	61,712	61,712					
	備品用	10,690	10,690					
	計	180,000	180,000		計	77,100	11,650	
差引	0	-168,350	差引	0	0			

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	1	1	全館の運営統括
管理担当	1	1	管理部門の統括、総務業務
受付担当	1	1	受付部門の統括、利用許可、窓口対応

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
注文緑化木等配布	3・4月	50人	庭木、果樹苗木、キノコ植菌等の配布
山行苗木配布	4・5月	50人	スギ、ヒノキ、アカマツ、カラマツ等の配布
植木即売会	4・5・6月	3000人	庭木、果樹苗木等の即売会
労働安全労働研修会	9月	110人	職員を対象とした安全研修
しんりん祭	12月	1200	生活用品、乾しシイタケ、林業機械等の販売
共有林等役員研修会	1月	250人	自治会等の団体役員を対象とした研修会
通常総代会	3月	200人	組合事業決算報告、事業計画

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目) 全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外)	
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	
(施設管理に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
<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>・ 建物の周りの環境整備、植栽・草刈（複数回）、水路掃除。</li> <li>・ 建物内において、ワックス掛け、冷暖房・浄化槽のチェックを行う。</li> <li>・ 玄関において上田市・上小地域での講演・イベント又林業関係のポスターを展示して、利用者に情報提供しました。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 節電、節水、冷房に気をつけ、光熱費の削減に取り組みました。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 雨・雪、利用者が多い時には玄関にビニールシートを敷き、床が汚れないように工夫しました。</li> <li>・ 来訪者には職員から元気な挨拶を行い、気持ちの良い利用、雰囲気作りに努めています。</li> </ul>	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 館内の清掃については、職員の清掃のみならず、ワックス掛けをしてメンテナンスに努めています。</li> <li>・ 玄関に発生し駆除したシロアリが、今度はほかの箇所に発生しました。早期の駆除が必要です。</li> <li>・ 施設・設備の老朽化とともに、空調・浄化槽施設などの劣化が出てきています。また、北側の屋根からの雪（氷）の落下に気をつけています。</li> </ul>	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者の拡大にあたり、地域の方に施設のPRに努めています。</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>・ 駐車場が狭く、車の駐車場がないとの苦情があり、組合の車を寄せるなどしてスペースの確保に努めているが、限度があり苦慮しているところです。</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27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

045

施設名称	上田市真田林業会館		
指定管理者名	信州上小森林組合		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成36年3月31日	料金制導入区分	使用料（収納委託）
指定管理者が行う業務内容	真田林業会館施設及び設備の維持管理及び運営 真田林業会館使用料の徴収事務		
施設所管課	農林部 森林整備課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	館内清掃	1日1回	毎日	職員が実施
定期清掃	専門業者による館内清掃	年1回以上	3月17日	清掃業者に委託
消防設備点検	防火管理者による点検	1日1回以上	毎日	有資格職員が実施

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
集会室・研修室利用者		425人	547人	128.71%

（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決算額	H27決算額	備考	
収入	指定管理料	160,000	160,000	歳入	使用料	9,000	11,000	
	計	160,000	160,000		計	9,000	11,000	
支出	人件費	12,000	12,000	歳出	指定管理料	160,000	160,000	
	定期清掃費用	100,000	101,000					
	光熱水費	47,000	47,324					
	予備費	1,000	274					
	計	160,000	160,598		計	160,000	160,000	
差引	0	-598		差引	-151,000	-149,000		

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	1	1	全館の運営統括
管理担当	1	1	管理部門の統括、総務業務
受付担当	1	1	受付部門の統括、利用許可、窓口対応

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
注文緑化木等配布	3月	50人	庭木、果樹苗、キノコ種菌等の配布
しんりん祭	12月	1,000人	生活用品、乾しシイタケ、林業機械等の販売

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目) 全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるような、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  
 消防設備点検業務について、事業計画書では外部委託となっていたが、本所の有資格者による点検を行っていたため、事業計画の見直しを依頼。

## (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>	
日頃より館内の清掃や施設の点検を実施するとともに、業者による床面のワックス清掃を行うなどして、利用者の方に気持ちよく使用していただけるよう努めました。利用者が減少していますので、施設の周知に取り組みました。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
節電、節水を心掛け、光熱費の削減に取り組みました。	
<b>その他</b>	
ロビーには森林・林業の普及に関するお知らせや、市のイベント等のポスター等を掲示し、利用者の方へ情報提供を行いました。	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
トイレが老朽化しており、和式では使いづらいとの意見も寄せられていることから、改修が必要と思われます。集会室のブラインドが老朽化で開閉できないなど、修繕が必要な箇所が目立ちます。	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
地域の皆様に利用していただけるよう広くPRします。	
<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>	
トイレや洗面所、机やイスなどの備品が老朽化していて、使い勝手が悪いという意見がありました。	
<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26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

046

施設名称	上田市技術研修センター		
指定管理者名	一般財団法人上田地域振興事業団		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	料金制導入区分	使用料（収納委託）
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 上田市技術研修センターの利用許可に関する業務</li> <li>・ 上田市技術研修センターの施設、設備等の維持管理に関する業務</li> </ul>		
施設所管課	商工観光部 商工課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃業務	日常的な館内清掃	常時	毎日	現場職員
定期清掃業務	専門業者による点検	年2回	9月・2月	委託業者
電気保安業務	有資格者による法定点検	月1回	5月	委託業者
施設警備業務	有資格者による法定点検	常時		委託業者
消防設備保守日常点検業務	日常的に点検	1日一回	毎日	防火管理者
消防設備保守法定点検業務	専門業者による点検	年2回	10月・3月	委託業者
浄化槽保守点検業務	専門業者による点検	年4回	6月・9月・12月・3月	委託業者
空調設備保守点検	専門業者による点検	年1回	7月	委託業者
自動ドア保守点検業務	専門業者による点検	年3回	8月・12月・3月	委託業者

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
研修室 利用人数	10000人	6,571	5,939	90.38%
（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（H27年度）				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	H26決算額	H27決算額	備考	
収入	指定管理収入	10,196,000	10,196,000	歳入	使用料	1,186,069	1,170,474	
	計	10,196,000	10,196,000		計	1,186,069	1,170,474	
支出	人件費	3,970,000	3,866,519	歳出	指定管理料	9,883,000	10,196,000	
	通信運搬費	143,000	142,032					
	消耗什器備品費	0	0					
	消耗品費	290,000	286,787					
	修繕費	50,000	65,892					
	印刷製本費	49,000	0					
	燃料費	62,000	40,171					
	光熱水費	2,237,000	1,890,222					
	賃借料	322,000	154,343					
	租税公課費	348,000	404,444					
	負担金支出	20,000	21,900					
	委託費	1,862,000	1,481,159					
	手数料	294,000	73,472					
	事務局経費	549,000	949,000					
計	10,196,000	9,375,941	計	9,883,000	10,196,000			
差引	0	820,059	差引	-8,696,931	-9,025,526			

#### 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者（常勤）	1	1	・全館の運営を統括及び施設の維持管理業務
受付担当（臨時）	1	1	・受付業務・経理業務

#### 5. 自主事業の状況

##### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
なし			

##### (2) 収入・支出の状況

（金額単位：円） 消費税額含む

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

##### (施設所管課による評価)

--

#### 6. 施設所管課による評価（共通評価項目） 全施設共通

##### （評価の基準）

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

##### (1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 （電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外）	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。（消防設備が不要な施設は評価対象外）	
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	
（施設管理に対する評価） 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
<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
（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>・利用者は前年度比で、人数が9.6%減、件数が11.7%減でした。</li> <li>・館内で利用者向けの無線LAN環境を運用しました。</li> <li>・施設内外の環境整備など、利用者に気持ちよく使っていただくよう努めました。</li> <li>・夏季の室温上昇対策として、よしずと遮光シートを設置しました。</li> <li>・冬季の暖房用に石油ヒーターを設置し、快適な室温で利用できるようにしました。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・節電に努め光熱水費の節減等を行いました。</li> <li>・前年度に比べ、経費削減に努め22万8千円余の減となりました。</li> <li>・施設内のレストランの光熱水費を合わせて計上しており、24万9千円余の増となります。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・消防設備委託業者を講師に、消火器を使った訓練及び避難訓練を、シルバー人材センターからの担当者を含めて職員全員で行い、防災対策を図りました。</li> </ul>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・冷房設備の能力が十分でなく、室温が適温まで下がらないため、利用者から苦情が寄せられています。</li> <li>・駐車場下の三郎川側に湧水があり、常に橙色の水が溜まった状態になっています。施設運営上大きな支障はありませんが、改善した方が良いと思います。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用促進と課題解決のため、市と協議しながら施設の運営方法を検討します。</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>・夏季に第3、4研修室の室温が暑いとの苦情をいただいています。</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27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調査

047

施設名称	上田市塩田の館		
指定管理者名	西塩田地区営農活性化推進組合		
指定管理期間	平成27年4月1日～平成28年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	施設及び設備の維持管理に関する業務（建物等安全管理業務、建物等清掃業務、日常点検及び定期点検など） 施設の運営に関する業務（観光案内業務、施設等の利用に係る相談等に関する業務など） 指定管理者に付帯する業務（市への提出書類作成、連絡調整業務など） 自主事業		
施設所管課	商工観光部 観光課		

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
入館者数(食堂利用者)	7,000人	5,801人	5,186人	89.40%
(施設所管課による評価)				

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円) 消費税額含む

指定管理者(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	指定管理料	4,610,000	4,610,000					
	雑収入	0	143					
	繰越金	0	114					
	計	4,610,000	4,610,257		計	0	0	
支出	人件費	2,243,000	2,250,580		指定管理料	4,610,000	4,610,000	
	管理事務費	129,000	136,051					
	消耗品	65,000	56,307					
	修繕費	168,000	428,936					
	光熱水費	1,500,000	1,303,398					
	点検委託費	255,000	225,443					
	清掃業務	128,000	104,220					
	警備保障料	105,000	105,192					
	御礼	5,000	0					
	除雪費	12,000	0					
計	4,610,000	4,610,127		計	4,610,000	4,610,000		

差引	0	130	差引	-4,610,000	-4,610,000
----	---	-----	----	------------	------------

#### 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（館長）	1	1	全館の運営統括、経理関係、利用許可手続き他
・管理者（副館長）	1	1	館長補佐、館の管理、来客対応、電話対応
・管理者	1	1	館の管理、来客対応、電話対応

#### 5. 自主事業の状況

##### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

##### (2) 収入・支出の状況

（金額単位：円） 消費税額含む

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

##### （施設所管課による評価）

#### 6. 施設所管課による評価（共通評価項目） 全施設共通

##### （評価の基準）

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

##### (1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 （電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外）	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。（消防設備が不要な施設は評価対象外）	
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	

（施設管理に対する評価） 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
<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>・3人の職員による交代勤務で来館者等に対するサービスを途切れさせることの無いよう体制整備を行った。</li> <li>・ホールに椅子と机を設置し、来館者が休憩できるスペースを設けている。</li> <li>・季節の花をホールに飾り、来館者におもてなしの心で接するように心掛けた。</li> <li>・館内をいつも清潔に保つよう、モップ掛け、マットの清掃を毎日行い、水清掃を週に1回行って来館者が気持ちよく過ごして頂くよう努めた。</li> <li>・売店を設置し、来館者に対して魅力ある要素を増やしている。</li> <li>・月1回「北条庵運営委員会」を開催し、利用者の増加の検討を行った。</li> <li>・館敷地内の公園については、芝刈り・除草・樹木の手入れを行い、美化に努めた</li> </ul>		
<b>経費節減に対する取り組み</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・光熱費の削減のため、不要時・不要箇所の照明の消灯、冷暖房の調整を行った。</li> <li>・また、灯油については、単価の安い業者から購入するよう心掛けた。</li> </ul>		
<b>その他</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・あじさい祭り、西塩田夏祭りなど地元のイベントに協力し、地域振興に努めた。</li> <li>・各団体のウォーキング、地元の小学校の遠足等にも休憩所として利用して頂いた。</li> <li>・地元の団体の打合せ等に、体験室を利用して頂いた。</li> </ul>		
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・空調機屋外ユニットの、5年周期の点検。 (定期点検を実施していない為、今年度故障が発生し、急遽修理を行った。北条庵休業の期間であったため、来館者には不愉快な感じを与えることは無かった。)</li> <li>・食堂と体験室の椅子が汚れてきており、買換え・清掃の検討。</li> <li>・貯水槽の外装修理。</li> <li>・障がい者用トイレの換気扇取り替え。</li> <li>・館建設以来24年が経過しており、どこかしこに傷みが出てきて修繕費が増加傾向にある。</li> </ul>		
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>・そば処「北条庵」の利用者増加について検討。</li> <li>・お客様に気持ち良く過ごしていただくために、今後も館内外の清掃に努める。</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>・庭園の景観整備、館内の清掃が行き届いているとお褒めを得ている。</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27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

048

施設名称	上田市丸子物産館（愛称：花風里）		
指定管理者名	社会福祉法人まるこ福祉会		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成36年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	・丸子物産館の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・地域の特性を活かし、観光及び地場産業の振興と地域間交流の促進に寄与する場を提供する。		
施設所管課	丸子地域自治センター産業観光課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
定期清掃	施設機械の清掃	2年1回		専門業者に委託
"	マット類の清掃	1月1回	毎月	専門業者に委託
消防設備点検	防火管理者による点検	1日1回	毎日	資格所有職員
"	有資格者による法定点検	年1回	4月27日	専門業者に委託

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
利用者	7,700人	7,617人	7,857人	103.15%

### （施設所管課による評価）

新製品を取り入れたり、ランチのメニューを多くしたりと営業努力が利用者増加につながっている。

## 3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円） 消費税額含む

指定管理者（H27年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	26年度決算額	27年度決算額	備考
収入	事業収入	7,469,000	5,796,000	歳入			
	管理委託料	3,600,000	3,600,000				
	計	11,069,000	9,396,000		計	0	0
支出	人件費	7,113,000	4,548,000	歳出	指定管理料	3,600,000	3,600,000
	事務費	326,000	458,000				
	事業費	1,680,000	2,241,000				
	管理費	1,950,000	2,149,000				
	計	11,069,000	9,396,000		計	3,600,000	3,600,000
差引	0	0	差引	-3,600,000	-3,600,000		

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	1人	1人	全館の運営を統括
販売担当	1人	1人	レジ、商品管理、製造
管理担当	1人	1人	レジ、製造

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
パン教室	11月	19	地域の皆さんとの交流
施設利用者の作品展		20	まるこ福祉施設利用者の作品展

### (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
パン教室	20,000	19,750		材料費	5,000	4,750	
作品展	0	0		作品展	0	0	
計	20,000	19,750		計	5,000	4,750	
				差引	15,000	15,000	

### (施設所管課による評価)

地域住民の交流や施設PRのためのイベントを積極的に開催し、来館者増に向けた取組みを行っている。更に工夫をこらし、様々な連携を期待する。障害者の雇用の場ともなっている施設らしい温もりのある管理に更に期待する。

## 6. 施設所管課による評価（共通評価項目） 全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外)	
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	

### (施設管理に対する評価)

「 」や「 × 」の評価がある場合は、改善対応を記載

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。 施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続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）

(1)平成27年度（平成26年4月1日～平成27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>・物産棚の配置替え、地元特産品、食品等を取り入れた。</li> <li>・音楽村研修センター宿泊のお客様への食事提供（朝食、夕食）</li> <li>・地産地消を心がけ、当施設で作ったお米、玄米を使用した</li> <li>・サービス向上のため、スタッフミーティングを毎朝行うこととした。</li> </ul>
<b>経費節減に対する取り組み</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・不使用な電気はこまめに電源オフするよう徹底した。</li> <li>・エアコンの冷温効率をあげるため、定期的にフィルター清掃を行った。</li> <li>・照明をLEDに交換（電球の寿命で取替えるものから）</li> </ul>
<b>その他</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員通用口、納品口に屋根を設置した。</li> <li>・館内入口などに花壇を設け、環境整備を行った。</li> </ul>
(2)指定管理業務実施上の課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>・音楽村でのイベントがない時は集客が減ってしまうので、さらに宣伝し知ってもらう工夫をしていく。SNSなどで配信する。</li> <li>・地域の方との交流。</li> </ul>
(3)次年度以降の取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・物産品の充実、手作り手芸品等動きのないものの入れ替え。</li> <li>・スイーツの開発、若い年代の方の集客をはかりたい。</li> <li>・より良い接客サービス、マナーの向上、研修会。</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>・店内、家庭用エアコン2台ではとても暑くなかなか冷えないため苦情となった。</li> <li>・エアコン内部の清掃、天井プロペラを活用した。</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27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

049 - 050

施設名称	上田市農林漁業体験実習館及び上田市室賀温泉スタンド		
指定管理者名	財団法人上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・上田市農林漁業体験実習館及び温泉スタンドの施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・上田市農林漁業体験実習館の研修室の利用許可に関する業務</li> <li>・農業の振興、地域の活性化、住民の健康の保持、生活の向上、福祉の増進に関する業務</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
別紙のとおり				

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
昼・夜風呂入浴者数	260,300 人	258,926 人	266,348 人	102.87%
朝風呂入浴者数	57,630 人	57,131 人	57,652 人	100.91%
第一研修室	92 回	69 回	64 回	92.75%
第二研修室	85 回	66 回	62 回	93.94%
第三研修室	168 回	141 回	133 回	94.33%

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	指定管理料	30,520,000	30,520,000	歳入	行政財産使用料	3,431,679	3,534,913	
	事業収入	100,449,000	101,308,891					
	雑収入	1,000	3,130					
	計	130,970,000	131,832,021			計	3,431,679	3,534,913
支出	人件費等	43,899,000	42,922,307	歳出	指定管理料	26,181,000	30,520,000	
	消耗品等	5,463,000	5,461,865		委託料	0	0	
	修繕費	3,395,000	3,345,209		修繕費	2,438,752	2,449,417	
	光熱水・燃料費	29,995,000	28,569,689		工事請負費	1,293,138	3,275,802	
	委託・賃借料	24,638,000	24,071,318					
	その他	27,280,000	22,320,812					
計	134,670,000	126,691,200		計	29,912,890	36,245,219		
差引	-3,700,000	5,140,821		差引	-26,481,211	-32,710,306		

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
支配人（常勤）	1人	1人	全館の運営を統括
副支配人（常勤）	1人	1人	施設管理業務・経理
庶務係（常勤・非常勤）	3人	3人	施設予約・受付業務・会計事務・現金管理
管理担当係（常勤・シルバー）	7人	7人	施設管理業務・マイクロバス運転業務
フロント係（非常勤・シルバー）	10	13人	フロント業務・夜間フロント担当
朝風呂係（非常勤・シルバー）	7人	7人	朝風呂フロント業務・朝風呂清掃業務
館内清掃係（シルバー）	3	3人	営業時間内の館内清掃

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

## 6. 施設所管課による評価（共通評価項目） 全施設共通

### （評価の基準）

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

### (1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外)	
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	

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

- ・自主的に節水機を取り入れ、節水に努めている。
- ・計画的に照明をLEDに切り替え、節電に努めている。

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
<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 ・収入については、利用者の増加に伴い見込みより大幅に増加している。 ・節水機の導入や燃料の節減など、コスト削減により支出も抑制されている。		

## (3)利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないように、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 ・館内にアンケートボックスを設置し、顧客満足に務めている。 ・アンケートなどによる意見、指摘について早急に対応をとっている。苦情についても、随時改善を図るなどの対応をとっている。		

## (4)その他

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。( 加入不要な施設は評価対象外 )	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、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 ・施設賠償責任保険は平成26年度より加入		

7. 施設所管課による評価（個別評価項目） 施設ごとに必要により設定・評価

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成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

**利用者増加・利用者サービス向上への取り組み**

- ・平成27年度の利用者は平成9年の開館以来、過去最高値となり前年度と比べ7,683人増の326,374人という非常に多くの客様に御利用いただき、県下でも有数の利用人数施設として維持しております。
- ・また1月13日には入館者500万人達成の記念式典を盛大に開催することができ、改めて多くのお客様に足をお運びいただいたことに感謝申し上げるとともに、今後のお客様の満足度のさらなる向上に努める所存でございます。
- ・年末年始も通常通りの時間で営業し、お客様に喜んでいただくことができました。
- ・NHK大河ドラマ「真田丸」の効果もあり、地元室賀氏がクローズアップされ、そのため職員が来館者への対応ができるように勉強会を行い、史跡の紹介等の案内を行いお客様に喜んでいただくことができました。
- ・日頃からお客様の意見・要望に対して早期に対応することを心がけ、じかんをいただかなければならないことは、市担当課と随時協議のうえ優先順位をつけ実施しました。
- ・館内外の環境整備及び美化に努め、自然にマッチした施設のイメージアップ効果を図りました。
- ・県内外からの誘客を図るために、インターネットでの広告をはじめ、地域の集客施設へのパンフレット常置などで「美肌の湯・美人の湯・美粧水の湯」の周知を行い誘客効果を図りました。
- ・イベント事業については、年7回の定例イベントのうち「七夕祭」については「夏祭」と名称を変えて実施、全体を通じて、より参加型の内容に変更して開催しました。その他のイベント等も含め年間を通して、地域の方々のみならず多くの皆様楽しんでいただくことができ、地域の活性化に貢献ができたことと思います。
- ・ギャラリーサロンには新たな利用者も増え、NHK大河ドラマ「真田丸」関連の展示も行き、マスメディアにも数多く取り上げていただき、大いに誘客効果と利用促進につながりました。

**経費節減に対する取り組み**

- ・照明、冷暖房等温度管理を徹底し、こまめに調整を行い節減に努めました。
- ・長期計画により館内の蛍光管を順次LED管への交換を行っており、節電を図りました。
- ・施設内外の整備や補修及び衛生管理、また設備機器等の不具合箇所においては、可能な限り当館の職員が行い経費節減を図りました。

**その他**

- ・利用者が安心、安全に利用いただけるよう毎日の泉質管理や清掃を徹底し、日々の衛生管理に努めました。
- ・毎日、源泉設備や温泉スタンドへの巡回及び流量のチェックや、設備等の点検を行い温泉の安定供給に努めてまいりました。
- ・インフルエンザやノロウィルスの伝染予防のために、施設入口へ消毒薬を配置し、職員に対して、患者への対処の仕方等の徹底に努めました。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・開業以来18年が経過したため、施設（設備）の経年劣化による故障が増え修繕及び改修の必要な箇所が多々あります。利用者の安全確保のため、故障前の徹底した保守点検や早期の修理及び順次補修等が必要になってきています。
- ・利用者の要望（脱衣室への冷房機能のエアコン、ロッカー設置、岩風呂の露天風呂への四阿設置、家族風呂の新設等）への検討が必要です。
- ・来館者数は増えているものの、「物見湯産手形」及び年間券の普及により入館料収入が減少しているため、早急な検討が必要です。
- ・駐車場が慢性的な不足状況にあるため検討が必要です。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・利用者に更なる満足感を持って利用いただけるよう、施設の衛生管理等を徹底し、安全で快適な魅力ある施設運営の向上を心掛けてまいります。

・例年どおり各種イベントの実施、また研修室等の利用促進により、更なる利用者増加に努めてまいります。

**(4) その他**

**利用者からの主な意見、苦情及び対応等**

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

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

別紙：施設・設備の維持管理業務の実施

項目	内容	回数	実施日	実施状況
清掃（日常清掃）	館内・駐車場の清掃	1日1回以上	毎日	職員が館内、駐車場の清掃を実施
清掃（日常清掃）	館内の清掃	1日1回以上	毎日	(株)エム・ジェイが館内の清掃を実施
清掃（日常・定期清掃）	館内・浴槽等の清掃	1日1回以上	毎日	(有)エー・エフ・プランニングに委託し、館内、浴槽の清掃を実施
清掃（定期清掃）	ろ過機・配管清掃	年15回	年15回	(有)エー・エフ・プランニングに委託し、ろ過設備、配管の洗浄、殺菌を実施
水質検査	レジオネラ・大腸菌検査	年2回	8/2 ・ 3/10 ・ 3/29	(有)エー・エフ・プランニングに委託し、レジオネラ菌、大腸菌等が発生していないか調査を実施
飲用検査	一般細菌・大腸菌検査	年1回	1月22日	
給排水設備等点検業務	給排水設備等の点検	1日1回以上	毎日	職員が稼働状況の点検を実施
消防設備点検業務	防火管理者による点検	1日1回以上	毎日	防火管理者が目視にて点検を実施
	有資格者による法定点検	年3回	9/12 ・ 11/14 ・ 3/19	第一防災工業（株）に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
自動昇降機点検業務	自動昇降機の点検	年4回	5/14 ・ 8/6 ・ 11/12 ・ 2/25	東芝エレベータに委託し、正常に稼働しているか点検を実施
自動扉開閉装置点検業務	自動扉の点検	年3回	4/30 ・ 9/1 ・ 1/18	(株)長野ナブコに委託し、正常に稼働しているか点検を実施

項目	内容	回数	実施日	実施状況
項目	内容	回数	実施日	実施状況
電気保安設備点検業務	電気設備の点検	年6回	2か月に1回	中部電気保安協会に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
機械設備点検業務	機械、冷暖房設備の点検	年1回以上	計11回	浅間設備(株)に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
警備保障業務	施設の警備保障業務	随時	随時	新日本警備保障(株)に委託し、営業時間外の警備を実施
浄化槽点検業務	浄化槽設備の点検	月2回	毎月2回	上田市浄化槽管理組合に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
省エネシステム点検業務	省エネ(節水)器の点検	年2回	8/28・2/25	日本防錆抗菌(株)に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
券売機保守点検業務	券売機の点検	年1回	5月21日	タックコーポレーションに委託し、正常に稼働しているか点検を実施
外灯設備点検	外灯設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が目視にて点検を実施
駐車場内見廻り	駐車場内の見廻り	1日1回以上	毎日	職員が不審者等いないか見廻りを実施
雨水等排水設備点検	雨水等排水設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が目視にて点検を実施
危険区域への立入防止	危険区域の点検	1日1回以上	毎日	職員により看板等があるか点検を実施
冬期間の除排雪	除雪作業	降雪時随時	降雪時随時	職員及び業者が降雪時に雪かきを実施

# 平成27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

051

施設名称	上田市鹿教湯温泉センター（愛称：文殊の湯）		
指定管理者名	鹿教湯温泉旅館協同組合		
指定管理期間	平成23年4月1日～平成28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>・鹿教湯温泉センターの施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・地域住民の健康の増進及び福祉の向上並びに世代間及び地域間の交流に寄与する場をする。</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回以上	毎日	職員が実施
日常清掃	浴槽清掃	1日1回	毎日	職員が実施
ボイラー保守点検	専門業者による保守点検	年2回	6/24、12/22	専門業者に委託
消防設備点検	防火管理者による点検	1日1回	毎日	有資格職員が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年1回	6月2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	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
入場者数（大人）	21,000人	20,379人	21,041人	103.25%
入場者数（小人）	600人	483人	502人	103.93%

### （施設所管課による評価）

温泉場の外湯としての利用など幅広く利用されている。総体的に見ればおおむね目標を達成する事ができたと思う。

## 3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円） 消費税額含む

指定管理者（H27年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	26年度決算額	27年度決算額	備考
収入	利用料金	5,249,000	5,276,160	歳入			
	その他	205,000	241,702				
	計	5,454,000	5,517,862		計	0	0
支出	人件費	3,500,000	3,144,460	歳出			
	事務費	282,000	399,395				
	施設管理費	2,831,000	2,580,938				
	その他	200,000	168,238				
	計	6,813,000	6,293,031		計	0	0
差引	-1,359,000	-775,169		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	全館の運営を統括
管理担当者	1人	1人	経理担当
受付担当者	4人	4人	窓口対応
清掃担当者	2人	2人	清掃業務

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目) 全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外)	
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	

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

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。 施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
<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> 収入減となった分析を行ない対応策をまとめるよう指示する。		

## (3)利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないよう、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	
<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> 利用者の声を聞くシステム作りを指示する。		

## (4)その他

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。( 加入不要な施設は評価対象外 )	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、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>	
シャワーの湯量の改善をしました（カランの交換）	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
業務内容や人員配置を見直し、人件費を減らした。	
<b>その他</b>	
館内の清掃と、まわりに花を植栽し明るく清潔なイメージでお客様におもてなしを行ないました。	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
館内が古くなってきたので、修繕を行いたいですが経費はギリギリで捻出に苦しんでいます。	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
利用者の減少傾向があることから利用者拡大のために各旅館に回数券の販売協力を依頼したい。 苦情のないよう努めたい。	
<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>	
お湯の量が少ない。もう少し多くお湯を送ってほしい。 東側脱衣室の雨漏り修繕。 露天風呂が、外から見えるため目隠しを行った。	
<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27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

052

施設名称	上田市町・高梨共同浴場		
指定管理者名	西内自治会		
指定管理期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	・共同浴場の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・住民の為の共同浴場として憩いの場を提供すると共に、観光客の立ち寄り入浴施設としても気持ち良く利用して頂く場を提供する業務。		
施設所管課	丸子地域自治センター 産業観光課		

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
利用者	10,000人	10,300人	10,150人	98.54%

### (施設所管課による評価)

鹿教湯温泉に近く鹿教湯の外湯施設として外来者にも利用されている。引き続き利用者増の努力を継続して欲しい。

## 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(H27年度)				市					
	項目	予算額	決算額	備考	項目	26年度決算額	27年度決算額	備考	
収入	利用料金	1,730,000	1,628,195		歳入				
	その他(繰越金他)	1,002,718	1,002,800						
	計	2,732,718	2,630,995			計	0	0	
支出	人件費	795,000	795,000		歳出				
	管理費	1,000,000	732,517						
	計	1,795,000	1,527,517			計	0	0	
	差引	937,718	1,103,478	修繕の為積立	差引	0	0		

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	1人	1人	非常勤による全館の運営を統括
管理担当者	1人	1人	非常勤による清掃、設備管理業務

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

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

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

### (1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外)	
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	
(施設管理に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。 施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続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>・気持ちよく利用して頂く為に毎日の清掃を丁寧にいき清潔かつ安全に努めています。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・節水、節電に努めた。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・男湯、女湯の浴槽水について水質検査を実施しました。（レジオネラ菌陰性）</li> </ul>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の老朽化により設備の修繕費が年々増加しています。</li> <li>・地域の人口が減少していることもありこれからは、地域外利用者の増加を図る事が必要だが、料金未払いの利用者も多い。（経費節約のため無人で料金箱を設置している）</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の駐車場をさらに確保していきたい</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>	
<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27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

053

施設名称	上田市大塩温泉共同浴場（愛称：大塩温泉館）		
指定管理者名	西内自治会		
指定管理期間	平成23年4月1日～平成28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>・共同浴場の施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・住民の為の共同浴場として憩いの場を提供すると共に、観光客の立ち寄り入浴施設としても気持ち良く利用して頂く場を提供する業務。</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	休業日以外毎日	当番職員が閉館後実施
定期清掃	館内清掃	年1回	3月	地域住民の協力により実施
設備点検	ボイラー設備等保守点検	月2回	1日と15日	自治会内有資格者により実施
定期清掃	施設周辺草刈	年4回		地域住民の協力により実施

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
利用者	8,000人	8,000人	7,800人	97.50%

### （施設所管課による評価）

前年度実績に対し利用者が減った原因の分析と対策を講じ、利用者増を期待したい。

## 3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円） 消費税額含む

指定管理者（H27年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	26年度決算額	27年度決算額	備考
収入	指定管理料	690,000	690,000	歳入			
	利用料金	1,178,000	1,128,076				
	その他	294,000	38				
	計	2,162,000	1,818,114		計	0	0
支出	人件費	765,000	663,500	歳出	指定管理料	690,000	690,000
	管理費	1,397,000	1,274,193				
	計	2,162,000	1,937,693		計	690,000	690,000
差引	0	-119,579	部落から補填	差引	-690,000	-690,000	

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	1人	1人	非常勤による全館の運営を統括
管理担当者	1人	1人	非常勤による経理業務

## 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 原因の分析と対応をまとめておくよう指示する。		

## (3)利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないよう、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	
<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>・夏季（7～9月）定休日に加熱なしでの開館</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・温度管理の徹底</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>・利用者が増加したものの赤字状態。施設も老朽化していて修繕費の増加が心配。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者増と経費節減を目標とし推移を見ていく。</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>	
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27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

054

施設名称	上田市霊泉寺温泉共同浴場		
指定管理者名	霊泉寺温泉旅館組合		
指定管理期間	平成23年4月1日～平成28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>・共同浴場の施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・住民の為の共同浴場として憩いの場を提供すると共に、観光客の立ち寄り入浴施設としても気持ち良く利用して頂く場を提供する業務。</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回以上	毎日	職員が実施
施設定期清掃	館内、周辺清掃	週1回	毎水曜日	旅館組合員により実施

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
利用者	16,000人	15,700人	17,400人	110.83%

### (施設所管課による評価)

入館者の実績は目標を大きく上回った。  
今後も利用者の増加に努めてほしい。

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円) 消費税額含む

指定管理者(H27年度)				市				
	項目	予算額	決算額	備考	項目	26年度決算額	27年度決算額	備考
収入	利用料金	2,760,000	2,816,678		歳入			
	部落負担金	240,000	240,000					
	その他		13					
	計	3,000,000	3,056,691			計	0	0
支出	人件費	2,416,000	2,310,000		歳出			
	施設管理費	584,000	741,228					
	工事積立金							
	計	3,000,000	3,051,228			計	0	0
	差引	0	5,463		差引	0	0	

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(旅館組合)	1人	1人	管理統括責任者(旅館組合員)
管理、受付担当者	5人	5人	常駐での受付、清掃管理他

## 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
物味湯産手形	通年	20	クーポン手形販売

### (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
物味湯産手形販売	26,000	26,000		物味湯産手形仕入	10,000	10,800	
計	26,000	26,000		計	10,000	10,800	
				差引	16,000	15,200	

#### (施設所管課による評価)

長野県観光協会が県内の誘客促進を図った企画で、パンフレットに掲載されることにより、霊泉寺温泉の誘客・活性化につながっている。

## 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。	
(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）

<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>・上田市内、イベント等参加</li> <li>・パンフレット配布等PR活動</li> </ul>	
<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>	
築35年以上の古い施設建物の為修繕箇所が多数。	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・浴槽内のタイル張替え工事</li> <li>・入浴券売機購入等、利用料金を正確に徴収し売上向上に努めたい</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>	
<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27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

055

施設名称	武石温泉 うつくしの湯		
指定管理者名	一般財団法人 上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成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	武石温泉うつくしの湯の管理運営業務		
施設所管課	武石地域自治センター 産業建設課		

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
入館者数	125,000 人	124,269 人	134,103 人	107.91%

(施設所管課による評価)

目標(平成26年度並み)に対して7%増と大きく上回る結果となったので、今後も実績が維持できるように運営して欲しい。

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(H27年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H26決算額	H27決算額	備考
収入	指定管理料	37,471,000	37,471,000	歳入			
	事業収入	74,843,000	74,986,625				
	雑収入	97,000	113,600				
	計	112,411,000	112,571,225		計	0	0
支出	人件費	39,005,000	38,518,464	歳出	印刷製本費	197,910	143,208
	事務費	47,383,000	45,328,208		指定管理委託料	38,311,000	37,471,000
	事業仕入高	21,512,000	21,095,213		上記以外委託料	257,040	257,040
	法人管理費	7,841,000	7,841,000		工事請負費	4,148,307	
					修繕費		3,391,200
					備品購入費		2,203,200
計	115,741,000	112,782,885	計	42,914,257	43,465,648		
差引	-3,330,000	-211,660		差引	-42,914,257	-43,465,648	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(正規)	1	1	全館の運営を統括
正規職員	2	2	厨房業務(調理士免許)、清掃並びに施設管理
非常勤	13	9	フロント、厨房、清掃、機械
臨時	1	7	フロント、厨房、清掃

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
カラオケ大会	5/17、11/15	73 人	審査員の審査のもと景品を進呈するカラオケ大会
夏祭り	7月20日	519 人	地元市民等の発表、演奏、ビンゴゲームなど
忘年会	12月23日	421 人	ビンゴゲーム、しめ縄づくり、マジックなど

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加費	190,000	235,500		講師謝礼	0	111,500	
その他	0	0		材料費	190,000	124,000	
計	190,000	235,500		計	190,000	235,500	
				差引	0	0	

#### (施設所管課による評価)

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

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目) 全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「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)	
<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 事業収入が予算に対して上回り、また昨年度実績に対しては大きく上回る結果となった ので、今後もこの実績が維持できるように運営して欲しい。		

## (3)利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	
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
（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>	
隣接の森林公園マレットゴルフ場と連携を図り、マレットゴルフパックを推進し、送迎サービスの実施など利便性とサービスの向上に努めた。 お楽しみカラオケ、夏祭り、忘年会等のイベントを企画実施し、集客に努めた。 宴会プランを設定し、リーズナブルな予算で入浴と宴会（食事）ができる施設であることの周知に努めた。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
貯水槽バルブの開閉を毎日行い、営業時間外の漏水防止に努めた。 常に原材料費率、販売品仕入比率を意識することにより、単価の見直しを図り節減に務めた。	
<b>その他</b>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
源泉湯量が少なく浴槽水確保及び温泉水の衛生管理が難しい。 駐車場が狭く、利用者から苦情が寄せられている。 施設及び設備も建設より16年が経過し、小規模の漏水があちこちで発生していたり、建物の壁にひびが入ったりするなど、随所に修繕が必要な箇所が発生している。 大規模改修していただきリニューアルオープンしていただきたい。 送迎用車両がないため、能率、効率面のほか、販売促進においても障害となっている。	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
隣接するマレットゴルフ場との連携をさらに強化し、マレットゴルフパックの周知や送迎付きの小中宴会の獲得など、新規利用者やリピーターの確保を図る。 マンネリ化に注意しながら各種イベントを企画実施するとともに広告宣伝を積極的に行うことにより、集客に努めたい。	
<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>	
浴室の換気が不十分のため熱気がこもっている。息苦しい。浴室換気扇の不具合によるものですが、当面の間、非常用排煙窓の開閉で対応しています。平成28年度の市の予算措置にて対応予定です。 せめて身障者用トイレだけでもウォシュレットにしてほしい。平成27年度管理運営費修繕費支出において設置工事を実施しました。 脱衣場の清掃状況が良くない 巡回表を作成し、清掃状況の確認と巡回頻度の見直しを図りました。	
<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27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

056

施設名称	上田市相染閣（あいそめの湯）		
指定管理者名	別所温泉観光協会		
指定管理期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相染閣の利用許可に関する業務</li> <li>・相染閣の施設、整備等の維持管理に関する業務</li> <li>・相染閣の運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務</li> </ul>		
施設所管課	健康こども未来部 健康推進課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	館内の清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
日常清掃	浴槽、浴室の清掃	1日1回	毎日	専門業者に委託
定期清掃	館内清掃（カーペット）	月1回	毎月	専門業者に委託
定期清掃	館内清掃（フローリング、窓ガラス）	年4回	四半期に1回	専門業者に委託
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回	9月、3月	専門業者に委託

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
入館者数	250,702 人	238,764 人	254,106 人	106.43%
岩盤浴		11,477 人	12,949 人	112.83%
大ホール		6,983 人	5,043 人	72.22%
交流室 1・2		4,092 人	3,671 人	89.71%

### （施設所管課による評価）

入館者数、岩盤浴いずれも昨年度の利用者数を大きく超える結果となった。要因としては、NHK大河ドラマ「真田丸」の放送のほかに、昨年11月に設置した陶器風呂による効果も大きいと考えられる。

## 3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円） 消費税額含む

指定管理者（H27年度）				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	H26決算額	H27決算額	備考	
収入	入館料収入	81,000,000	80,715,640	歳入	その他収入	475,719	454,624	行政財産使用料
	交流室使用料	850,000	584,960		その他収入	32,652	32,652	リース物件使用料
	預金利息	1,000	729		その他収入	116,042	83,143	施設私用電灯水道料
	雑収入		1,622,171					
	計	81,851,000	82,923,500		計	624,413	570,419	
支出	人件費	23,130,000	25,090,776	歳出	修繕料	313,200	493,560	
	光熱水費	16,000,000	15,922,273		使用料及び賃借料	32,652	32,652	
	燃料費	12,700,000	7,240,646		工事請負費	1,133,036	13,477,476	陶器風呂設置等
	修繕費	1,300,000	999,284		委託料	205,200	982,800	陶器風呂設計委託等
	委託費	12,000,000	11,435,488		手数料	10,311	45,342	陶器風呂申請手数料等
	その他	18,759,960	20,449,319		光熱水費	116,042	83,143	自動販売機電気料
	計	83,889,960	81,137,786		計	1,810,441	15,114,973	
差引	-2,038,960	1,785,714	差引	-1,186,028	-14,544,554			

## 4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
黒酢ドリンクの販売	毎日	-	飲料の提供。
マッサージチェアの設置	毎日	-	入浴後に癒しの時間を過ごしていただく。
農産物の直売	毎日	-	地元野菜を廉価で販売する。
発芽コーヒーの販売	毎日	-	飲料提供。世界初の発芽コーヒーを使用。
健康整体	毎日	-	入浴、岩盤浴と一体化した整体マッサージにより、より一層の癒しと健康推進を図る。

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
黒酢ドリンク販売	360,000	321,670		電気代	19,000		
マッサージチェア設置	260,000	183,160		土地使用料	148,000	101,108	
農産物の直売	1,308,000	2,058,392		備品	5,000		
発芽コーヒー販売	200,000	163,500					
整体マッサージ	108,000	58,700					
計	2,236,000	2,785,422		計	172,000	101,108	
				差引	2,064,000	2,684,314	

#### (施設所管課による評価)

入館者数の増加により、特に農産物直売の売上が著しく増加しており、地場産農産物の直売が地元との連携、収入の両面において好影響を与えている。今後も更なる効果を期待したい。

## 6. 施設所管課による評価(共通評価項目) 全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外)	
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	

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

原油価格の下落という要因もあるが、燃料費が予算比57% (昨年度支出額の57%) に抑えられた。今後も経費削減を継続することを期待したい。

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外)	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 ( 無料施設は評価対象外)	
<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>		
収入については、利用客増、旅行代理店への広報活動による収入増だけではなく、法制度の活用により収入を確保する等、収入増の取り組みが積極的である。		

## (3)利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないよう、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>		

一部の利用客から施設(多目的ホール、交流室)の利用方法に対する苦情が寄せられた。主な要因としては、利用方法の変更に対する利用客への周知不足であったことから、今後、施設の利用方法について丁寧な説明や、変更する場合は事前に周知期間を設ける等の対応が必要である。

## (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) 「 」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
地域との連携	上田市関係部局、別所温泉自治会連合会、別所温泉財産区及び別所温泉観光協会との関係は良好か。	
(個別事項に対する評価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成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

利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・11月より「陶器風呂」と岩盤浴室のリニューアルを行っていただき、今年1月から大河ドラマ真田丸効果や別所温泉活性化プロジェクト活動の「天然温泉と岩盤浴」宣伝効果と相まって利用者が大幅に増加しました。
- ・9月から講師を招きホールにてフィットネス・ズンバの講習を実施したところ、大変好評で3カ月予定のところ3月まで延長し、次年度も引き続いて実施となる見込みです。
- ・週2回の5分間無料整体が好評であったため、金土曜日以外に常時希望者には岩盤浴と組み合わせた「デトックス整体」として新たに専用室を設けて、整体師によるリラクゼーション整体を実施しております。
- ・例年どおり季節行事の飾り物をより一層豪華にし、入館者の季節感の高まりに貢献するようにしました。
- ・館の外にも端午の節句、お盆の飾り、灯籠の設置、イルミネーション飾り等雰囲気づくりに努力しました。
- ・入館者からの館内展示物（写真、俳句、絵画等）の提供を受け、展示し入館者のより一層のリラクゼーション効果に期待しました。
- ・館内ロビーを使つての演芸（バンド演奏、ハーモニカ演奏等）を行い、身体だけでなく、心の温まりにも貢献しました。
- ・設備を利用した各種イベントにも積極的に参加し、イベント参加者が帰りに入浴を楽しんでもらえるような機会を多数設けました。

経費節減に対する取り組み

- ・外部委託工事業者の委託内容、見積費用等の見直しを行いながら、より安価な業者に委託するか、回数を減らすなどの削減できることを検討実施しています。
- ・既製品等の購入については、前年同様引き続きインターネット利用等を積極的にし、より廉価な物の購入に努力しました。
- ・開館以来丸8年が過ぎ、機器設備の維持修繕料金が多くなり、当職員でできることは業者に依頼せず、直営により廉価に修繕できるように努力しました。
- ・物品価格の値上げ等があったため、今まで以上の節約を職員一同に周知徹底し、無駄を省くことに努めました。
- ・今年度は自助努力ではありませんが、原油価格が大きく下がったことが経費削減に役立っております。

その他

- ・当館の最大の売りである「衛生管理面の充実」を図るため、全職員に意識改革とそのための作業実施を周知徹底しております。
- ・職員に館内の見回りをする際、より細かい点にまで気を配り「おおごとになる前の対応」を目指し、入館者にご不便をおかけしないことを目標に努力いたしております。
- ・前年同様、職員全員で各種の講習を行って、それぞれのトラブルに的確な対応をするような体制を整えております。
- ・公共の施設でもありますので、一部入館者だけを優遇するのではなく、どの入館者にも公平でリラックスできる施設を目指しております。そのためには、入館者のご意見に真摯に耳を傾け、丁寧な説明でご理解いただけるよう努力し、なるべくご満足いただいで帰ってもらえるように全職員が一致団結して職務に励んでおります。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・芝生公園、ホールを使用している関係上、さまざまなイベントがあるため、その参加者の駐車場利用の事で入館者から「駐車場の不足」の苦情が多々あり、イベント関係者に旧相楽閣の駐車場利用の依頼はしていますが、その点苦慮しております。
- ・条例の9条の関係で利用料金の減免、免除がありますが、その適用範囲および団体の利用目的に曖昧さがあり、利用者との理解が食い違う事が多々あって、対応に大変苦慮いたしております。
- ・消費税率の上昇が様々な影響があつて経営を圧迫しております。今後10%となるとその厳しさが一段増すものと思われます。元々福祉施設としての利用料金の設定・利用規約がされておりますので、利益を上げることとは相容れない施設であることは理解しておりますが、料金設定・施設利用規約等の制約で多少自由が利くといいと思っております。
- ・開館8年ということで、今後の維持管理費が増加することは確実と思われます。職員も頻りに点検し、迅速で適切な早期対応を心掛けて参りますが、その点のご理解をお願いします。業者から岩盤浴室の電気系統の不具合について要注意と指摘を受けております。高温多湿であることが特に注意が必要とのことであり、ここでの故障が施設全体に影響が出るだろうとの意見を度々受けており、職員一同そのことに一番気を付けております。

### (3) 次年度以降の取り組み

- ・ これまでは入館者に飲食物の持ち込み可能、弁当盛り込みの配達等や別所地域内の出前による食事の提供を行ってききましたが、地域食堂経営者の廃業、高齢化等で限界に近くなってきております。今以上の売り上げの拡大、入館者の利便性を考えると、食堂の設置を含めた飲食の提供のあり方について検討することが最大の課題となります。
- ・ お陰様で閉館以来8年となっても入館者の増加が続いておりますが、今後は様々な形での入館者へのサービス等で入館料の増大を図っていきたいと考えております。それには指定管理者として現在の条例よりはやや柔軟な対応が可能な条例にしていいただければと考えております。

### (4) その他

#### 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・ 立地が別所温泉という観光地であるため、無料駐車場として駐車場のみ利用される観光客が多々見られ、入浴入館者の駐車場が不足し苦情が出るので、そのための対策を別途考える必要があります。
  - ・ ホール利用、イベント利用の際、入浴入館者の駐車場が不足する。 利用者の旧相染閣駐車場利用を周知徹底する。
  - ・ 交流室、ホールの予約が不公平  
受付可能月「3カ月前月の1日から」を周知徹底、申請書のインターネット利用を考えております。
- 利用状況についてパソコン画面は公開する（個人情報を出さない）。市の行事、地域の行事等の施設確保は早めに。「あいそめの湯粋」として早期の確保利用者の利用規則を周知徹底。一部利用者の希望を叶えることで、利用者全体の利便性が損なわれないような対応を心掛けております。
- ・ 風呂内の設備の不具合 その都度職員が即座に対応、対応しきれないもののみ業者依頼。

#### 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）

- ・ ホール、交流室等の予約基準の見直し。 上記 の対応参照。

平成27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

057

施設名称	岳の湯温泉 雲渓荘		
指定管理者名	一般財団法人 上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成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	岳の湯温泉雲渓荘の管理運営業務		
施設所管課	武石地域自治センター 産業建設課		

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
宿泊	5,000 人	4,651 人	4,854 人	104.36%
日帰り	3,200 人	2,741 人	3,666 人	133.75%

(施設所管課による評価)

宿泊は、目標に対して下回ったが、昨年度実績に対して4%増と上回る結果となった。  
また、日帰りは目標に対して大きく上回る結果となったので、今後も実績が維持できるように運営して欲しい。総体的に見ればおおむね目標を達成することができたと思う。

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決算額	H27決算額	備考
収入	指定管理料収入	37,012,000	37,012,000	歳入			
	事業収入	55,592,000	56,288,546				
	雑収入	11,000	10,000				
	計	92,615,000	93,310,546		計	0	0
支出	人件費	35,499,000	34,610,174	歳出	印刷製本費	43,740	41,580
	事務費	49,974,000	45,641,562		修繕費	3,587,025	3,128,878
	法定管理費	6,751,000	6,751,000		指定管理委託料	37,585,000	37,012,000
					上記以外委託料	0	0
					工事請負費	2,013,552	0
	計	92,224,000	87,002,736		計	43,229,317	40,182,458
差引	391,000	6,307,810	差引	-43,229,317	-40,182,458		

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(正規)	1	1	全館の運営を統括
正規職員	3	3	フロント、厨房(調理師免許)、配膳
非常勤	4	4	フロント、厨房、配膳
臨時	1	1	配膳

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
マレットゴルフパック	4月～11月	164人	マレットゴルフ大会を行い、参加費を徴収して景品を進呈する
レディースプラン	6～9月	50人	女性グループに満足していただけるアメニティグッズを用意して利用者増を図る
桜まつり	4/28、4/29、5/2	68人	雲溪荘オリジナル桜御膳を提供する

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加費	290,000	141,000		講師謝礼	0	0	
その他	0	0		材料費	290,000	112,800	
計	290,000	141,000		計	290,000	112,800	
				差引	0	28,200	

(施設所管課による評価)

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

6. 施設所管課による評価 (共通評価項目) 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外)	
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	

(施設管理に対する評価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
<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 事業収入が予算に対して大きく上回り、また昨年度実績に対しても大きく上回る結果となったので、今後もこの実績が維持できるように運営して欲しい。		

## (3)利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	
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
(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> <p>利用者アンケートを実施し利用者の意見や苦情を把握し改善に努めた。                      老朽化した施設、設備への修繕を行いお客様に不便や迷惑をかけないように努めた。                      常連客へのDM、上田市内新聞折込、フリーブック等の広告媒体を通じ誘客を図った。                      閑散期における料金値下げ等を市に申請し実施することで利用者増を図った。                      雪割草撮影セミナーを実施し集客増に努めた。                      米粉うどん・奏龍（生酒）・雲溪荘ワイン、商品の継続販売をし、集客にはげんだ。                      じゃらん（インターネット）による予約受付を継続して行った。                      たび寅（インターネット）による予約受付を新規に開始した。                      冬、番所ヶ原スキー場とのリフトパック料金を設け、相乗効果を狙った集客に励んだ。                      レディースプランを実施し、集客増に努めた。                      桜まつりを実施、集客増に努めた。</p> <p><b>経費節減に対する取り組み</b></p> <p>人件費において、残業がなるべくつかないように勤務の工夫と、非常勤職員が二人辞めた後パート職員にて対応し、人件費の抑制を図った。                      職員自ら老朽化した施設・設備への修繕を行い、修繕費の節約を図った。</p> <p><b>その他</b></p>
<p><b>(2)指定管理業務実施上の課題</b></p> <p>施設老朽化により修繕必要箇所が多々あり、対処しつくせない。外観の美化もしていきたいが修繕費にも予算額の上限があるため難しい。                      人員削減による人件費の削減に努めてきたが限界に達している。                      岳の湯温泉雲溪荘の存続について上田市での確固たる考え方を明示していただきたい。                      もし、存続の方向があるとすれば大規模なりニューアルを実施していただきたい。</p>
<p><b>(3)次年度以降の取り組み</b></p> <p>信州上田真田丸大河ドラマ館入館券付プラン、こどもまつり、御柱祭写真展、六文銭陣羽織記念写真付プラン、エコクラフトで小物作り教室、SBC放送記念プランなど、新たな企画を立ち上げ実施していく。</p>
<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> <p>接客対応がよかった 今後も満足していただけるように努めてまいります。                      トイレ付の部屋が良かった 予約の早い順にトイレ付の部屋を押さえていくが、4部屋しかないので皆さんの要望にこたえられない。                      スリッパが小さく軽いものがあると良い 購入し希望者へ貸出している。                      1階の部屋が良かった お客様のご要望を把握し、対応していきます。</p> <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>

# 平成27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

058

施設名称	上田市鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘		
指定管理者名	財団法人上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成29年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘の利用許可に関する業務</li> <li>・鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘の施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・市民や観光客に対して温泉を活用した保養の場（宿泊、温泉、宴会場等）を提供する。</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	日常的な館内及び客室清掃	日1回以上	毎日	職員
施設定期清掃	専門業者による館内清掃	年1回	6月22～23日	専門業者に委託
消防設備点検	専門業者による点検	年2回	8月・2月	専門業者に委託
電気保安設備点検	専門業者による点検	月1回	毎月	専門業者に委託
消防設備点検	目視等による点検	日1回	毎日	職員

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
宿泊利用者	10,878人	10,360人	10,287人	99.30%
日帰り利用者	1,700人	1,665人	1,744人	104.74%
利用料金収入	92,772,000円	95,028,495円	95,317,953円	100.30%

### (施設所管課による評価)

宿泊利用者の目標数値には達しなかったが、全体の利用者数は増加し、利用料収入も目標値を上回っており、経営の努力が表れている。今後も利用者の増加に期待したい。

## 3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者（H27年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	26年度決算額	27年度決算額	備考
収入	利用料	92,772,000	95,317,953	歳入			
	指定管理料	14,278,000	14,327,000				
	その他						
	雑収入	45,000	44,177				
	計	107,095,000	109,689,130		計	0	0
支出	人件費	37,997,000	37,887,218	歳出	指定管理料	11,009,000	14,327,000
	事務費	34,776,000	34,790,957				
	事業費	30,258,000	31,005,857				
	管理費	4,013,000	4,012,600				
	その他						
計	107,044,000	107,696,632	計	11,009,000	14,327,000		
差引	51,000	1,992,498	差引	-11,009,000	-14,327,000		

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
支配人	1	1	施設全体統括
フロント	3	3	フロント業務
サービス	15	20	サービス業務
調理	2	2	調理業務
運転・車両管理	1	1	送迎車運転・車両管理

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
宅配便手配	常時		
コインランドリー・乾燥機	常時		
マッサージ機	常時		

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
宅配便手配	160,000	113,077		宅配便手配	160,000	113,077	
コインランドリー	75,000	107,710		コインランドリー	75,000	107,710	
マッサージ機等	45,000	40,560		マッサージ機等	45,000	40,560	
計	280,000	261,347		計	280,000	261,347	
				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>・4半期毎にDMを各1,000枚発送し、利用料の割引や送迎サービスの充実を図りリピーターの確保に努めました。</li> <li>・インターネット予約サイト（じゃらん・たび寅）を活用した新規の利用者促進に取組みました。</li> <li>・総務企画と連携して、効果的な広告掲載をしました。</li> <li>・宴会用のテーブル、椅子セットを増設し高齢者等の利用に配慮しました。</li> <li>・最寄駅の送迎サービスを充実させ利便性の向上に努めました。</li> <li>・客室の寝具を更新することにより快適な睡眠を提供しました。</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>・照明器具の管理、水道水の管理を徹底しました。燃料費、光熱水費については原油価格の下落もあったことから、大幅に減額となりました。</li> <li>・パート職員の勤務体制を見直し、効率化を図りました。</li> </ul>
<p><b>その他</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・危機管理体制マニュアルを作成し、緊急時に対応できる訓練をしました。</li> <li>・早期の館内補修とともに、徹底した衛生管理にも努めました。</li> <li>・食事の提供では、地元食材にこだわり地産地消に努めました。</li> </ul>
(2)指定管理業務実施上の課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>・繁忙期以外はリピーターに依存するところが大きく、利用者の高齢化により年々減少傾向にあります。DMの活用により割引キャンペーンを展開していますが、抜本的な見直しを検討しなければならないと思われます。</li> <li>・経年による施設と設備の劣化が見られ、緊急や計画的な修繕が必要です。</li> <li>・源泉の湯量（温度）不足により、冬季の温泉供給に不安があります。</li> </ul>
(3)次年度以降の取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者的好评な「クアハウスかけゆ利用券の割引販売」を継続して行い、クアハウスとの相互の利用者における繋がりを広げ、相乗効果による利用者増に努めていきます。</li> <li>・PRを積極的に取り入れていきます。</li> <li>・地域の方々をはじめ、多くの皆さんに楽しんでいただける、イベント事業を取り組んでいきます。</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>・館内エレベーターと客室へのトイレ・冷蔵庫の設置について要望が多数寄せられました。</li> <li>・館内のバリアフリーの要望がありました。</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>

# 平成27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

059

施設名称	上田市菅平高原緑地広場		
指定管理者名	菅平自治会		
指定管理期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	・菅平高原緑地広場の施設等の維持管理に関する業務		
施設所管課	真田地域自治センター 産業観光課		

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

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

### (施設所管課による評価)

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

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円) 消費税額含む

指定管理者(H27年度)				市					
	項目	予算額	決算額		項目	26年度決算額	27年度決算額	備考	
収入				歳入					
	計	0	0		計	0	0		
支出				歳出					
	計	0	0		計	0	0		
	差引	0	0		差引	0	0		

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

該当なし

## 6. 施設所管課による評価（共通評価項目） 全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外)	
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	
(施設管理に対する評価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		
該当なし		

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
<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		
降雪時には、早朝・深夜の除雪作業により、高い利用者サービスを提供している。		

## (4)その他

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報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		
無料駐車場・無料広場として万人開放しているため、個人情報や、機密情報の取扱いはない。		

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<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>	
【降雪時の除雪】 ・降雪時には速やかな除雪作業により、観光客等が利用しやすい環境を整えました。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
特記事項なし	
<b>その他</b>	
特記事項なし	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
特記事項なし	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
特記事項なし	
<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>	
特記事項なし	
<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>	
特記事項なし	

# 平成27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

060

施設名称	上田市菅平高原野外炊飯場		
指定管理者名	菅平自治会		
指定管理期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	・菅平高原野外炊飯場の施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	真田地域自治センター 産業観光課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
施設清掃	ごみ拾い等の清掃		随時	
各種小規模修繕	小規模破損・毀損の修繕		随時	
場内草刈	場内草刈等の維持管理		随時	

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
入場者数		120人	659人	549.17%

### (施設所管課による評価)

昨年は、一部大雪の影響により、施設が使用できない期間が生じたが、団体利用が多く増加した。

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者(H27年度)				市					
	項目	予算額	決算額	備考	項目	26年度決算額	27年度決算額	備考	
収入					歳入				
	計	0	0			計	0	0	
支出					歳出				
	計	0	0			計	0	0	
	差引	0	0		差引	0	0		

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
施設の清掃	随時		
火気の管理	使用時毎回		

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

該当なし

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目)

全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じた、適切な使用量となっているか。(電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外)	
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	
(施設管理に対する評価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		
・近隣関係者や利用者の清掃ボランティア活動により、清潔に管理されている。		

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
<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 該当なし		

## (3)利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか。	
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 天然芝の育成状況を把握し、良好な芝面状態を利用者に提供している。		

## (4)その他

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報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
（個別事項に対する評価） 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 特記事項なし		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<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>	
【良好な芝面の管理】 ・気象状況や天然芝の育成状況を把握し、的確に管理を行うことで芝面を良好な状態に維持しました。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
特記事項なし	
<b>その他</b>	
特記事項なし	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
特記事項なし	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
特記事項なし	
<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>	
特記事項なし	
<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>	
特記事項なし	

# 平成27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

061

施設名称	上田市菅平高原やまなみ展望ハウス		
指定管理者名	菅平自治会		
指定管理期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	・菅平高原やまなみ展望ハウスの施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	真田地域自治センター 産業観光課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
施設清掃	ごみ拾い等の清掃		随時	
各種小規模修繕	小規模破損・毀損の修繕		随時	
冬期間除雪	降雪時の除雪		降雪時	

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
トイレ				
展望ハウス		45回	45回	100.00%

### (施設所管課による評価)

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

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者(H27年度)				市			
	項目	予算額	決算額		項目	26年度決算額	27年度決算額
収入				歳入			
	計	0	0		計	0	0
支出				歳出			
	計	0	0		計	0	0
	差引	0	0		差引	0	0

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
施設の清掃	随時		
火気の管理	使用時毎回		

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

該当なし

## 6. 施設所管課による評価(共通評価項目) 全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外)	
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	
(施設管理に対する評価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		
近隣関係者や利用者の清掃ボランティア活動により、清潔に管理されている。		

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
<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 該当なし		

## (3)利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか。	
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 降雪時には、早朝・深夜の除雪作業により、高い利用者サービスを提供している。		

## (4)その他

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。( 加入不要な施設は評価対象外 )	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、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 特記事項なし		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<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>	
【降雪時の除雪】 ・使用の予定と天候状況を的確に把握し、速やかな除雪作業により、観光客等が利用しやすい環境を整えた。冬期のスキー大会は、順調な運営ができました。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
特記事項なし	
<b>その他</b>	
特記事項なし	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
特記事項なし	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
特記事項なし	
<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>	
特記事項なし	
<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>	
特記事項なし	

# 平成27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

062

施設名称	上田市菅平高原スポーツコミュニティー施設		
指定管理者名	菅平自治会		
指定管理期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	・菅平高原スポーツコミュニティー施設の設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	真田地域自治センター 産業観光課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
施設清掃	ごみ拾い等の清掃		随時	
各種小規模修繕	小規模破損・毀損の修繕		随時	
冬期間除雪	降雪時の除雪		降雪時	

## 2. 施設の利用状況

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

(施設所管課による評価)

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

## 3. 収入・支出の状況 (自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者 (H27年度)				市					
	項目	予算額	決算額	備考	項目	26年度決算額	27年度決算額	備考	
収入					歳入				
	計	0	0			計	0	0	
支出					歳出				
	計	0	0			計	0	0	
	差引	0	0		差引	0	0		

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
施設の清掃	随時		
火気の管理	使用時毎回		

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

該当なし

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目)

全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。(電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外)	
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	
(施設管理に対する評価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		
近隣関係者や利用者の清掃ボランティア活動により、清潔に管理されている。		

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
<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 該当なし		

## (3)利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか。	
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 降雪時には、早朝・深夜の除雪作業により、高い利用者サービスを提供している。		

## (4)その他

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報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）

<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>	
【降雪時の除雪】 ・天候状況を的確に把握し、速やかな除雪作業により、観光客等が利用しやすい環境を整えました。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
特記事項なし	
<b>その他</b>	
特記事項なし	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
特記事項なし	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
特記事項なし	
<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>	
特記事項なし	
<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>	
特記事項なし	

# 平成27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

063

施設名称	武石番所ヶ原スキー場		
指定管理者名	一般財団法人 上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成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	武石番所ヶ原スキー場の管理運営業務		
施設所管課	武石地域自治センター 産業建設課		

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
利用者数(輸送人員)	85,000人	91,812人	55,365人	60.30%

### (施設所管課による評価)

目標に対して4割減、昨年度実績に対して大きく落ち込んでいるのが、シーズン初めの雪不足並びに雨氷害によって、休業などしたための影響なので仕方がない。

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者(H27年度)				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	H26決算額	H27決算額	備考	
収入	指定管理料収入	14,424,000	14,424,679	歳入				
	受託収入	7,850,000	7,821,214		スキー指導料			
	事業収入	13,520,000	13,197,480					
	雑収入	135,000	27,200					
	計	35,929,000	35,470,573			計	0	0
支出	人件費	19,905,000	19,744,399	歳出	修繕料	185,760	10,317,547	
	事務費	13,608,000	13,071,959		指定管理委託料	13,233,000	14,424,679	
	法人管理費	6,876,000	2,416,000		上記以外委託料	687,987	1,501,999	
					工事請負費	14,519,107	24,749,172	
	計	40,389,000	35,232,358			計	28,625,854	50,993,397
差引	-4,460,000	238,215		差引	-28,625,854	-50,993,397		

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(正規)	1	1	全館の運営を統括
嘱託	2	1	索道担当(索道技術管理者)
非常勤	2	2	厨房(調理師免許)、索道
季節	33	43	厨房、索道、整備・パトロール、スキー指導



## 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
自販販売機の設置	シーズン中		利用客要望により設置
スキー場開き	12月19日	37 人	安全祈願を行い安全な営業を祈念した
雪の遊び塾	3月6日	50 人	市内の子供を中心に番所ヶ原スキー場のPR
感謝祭	3月20日	50 人	ゲレンデにてバーでキューをし、今シーズンの感謝祭

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加費	0	51,500		講師謝礼	185,000	20,000	
その他	635,000	231,980		材料費	330,000	179,298	
計	635,000	283,480		計	515,000	199,298	
				差引	120,000	84,182	

#### (施設所管課による評価)

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

## 6. 施設所管課による評価（共通評価項目） 全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外)	
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	

#### (施設管理に対する評価)

「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
<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 シーズン初めの雪不足並びに雨氷害によって、休業や風評などの影響で、昨年度実績に対して収入が大きく落ち込んでしまったが、自然相手なので仕方がないところがある。		

## (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> <p>「安全第一！けが人0（ゼロ）」を安全目標に、利用者の安全、従業員の安全に努めサービスの向上につながる様努力しました。</p> <p>毎月第三日曜日をスキーこどもの日として小学生以下の子供料金を無料にすることでご両親の金銭的な負担を減らし未来のスキー人口増加及び確保することを目的に集客につなげる努力をした。</p> <p>パトロール員の有資格化を図り、常駐パトロール員の配置をし、お客様が負傷した際には迅速に的確な処置が図れるよう努めた。</p> <p>昨年同様、第一リフト中間駅の配置人員を2名にし、初心者スキーヤーの安全に心がけ、利用者に安全を提供した。</p> <p>希望の多かった半日券を導入し、半日でも利用しやすいスキー場として利用者増を図った。</p> <p>雲渓荘との宿泊パックにより、利用者増を図った。</p> <p>索道に従事する職員の救助訓練を行い、緊急時に迅速な対応が取れるよう努めた。</p> <p>第二回運輸安全マネジメント評価を受け、これまで以上に索道の安全運行に努めた。</p> <p>番所ヶ原スキー場Facebookをたちあげ、情報発信に役立てた。</p>
<p><b>経費節減に対する取り組み</b></p> <p>圧雪車の使用燃料である軽油の免税軽油申請を県に行い、経費節減に努めた。</p> <p>光熱水費、人件費等経費の節減に努めた。</p> <p>お客様が早く帰り職員も早く帰れるような時（平日）は職員も早め上がるなどの対策をとり、人件費の削減に努めた。</p>
<p><b>その他</b></p>
<p><b>(2)指定管理業務実施上の課題</b></p> <p>ウインタースポーツ、特にスキー人口の減少で多くのスキー場が閉鎖に追い込まれているような状況である。</p> <p>今年度は近年稀にみる暖冬でオープンを延期する事となった、自然雪の降雪はシーズン初め少なく人口降雪機に頼るしかないが、この人工降雪機は夜間作業であるため、雪作りの経費が多く係ってしまう。</p> <p>23年度にゲレンデ、索道施設、ゲレンデ走行車、人口降雪機等施設及び設備が充実した反面、電気料、燃料等の経費がかかるようになった。また、駐車場とレストハウスの収容容量が不足していて、練馬区の中学校がきている間に団体を受けたり、イベントを開催すると、着いたお客様が車を停めるところがなかったり、昼食時レストハウスで座るところがないなど、苦情をいただいたり、ご迷惑とご不便をかけている。</p> <p>1階部大型バス駐車スペース、2階部食堂のようなレストハウスの大規模改修を望む。</p> <p>土日に悪天候が続くと一般客の入りが悪くなり収入が減となり、天候に大きく左右されてしまう難しい事業。</p>
<p><b>(3)次年度以降の取り組み</b></p> <p>練馬区の売上が半数以上を占めるが、上田市民を中心に一般客も多くなってきているので、この良い傾向を崩すことなく努めたい。</p> <p>ジュニアスキー教室を定期的開催し、未来の指導員、スキー人口の確保につなげていきたい。</p>

(4) その他

利用者からの主な意見、苦情及び対応等

雪不足の割にはゲレンデコンディションが良い。  
Facebookの更新がない 頻繁に更新するようにしました。

市からの改善指示に対する対応 (市から改善指示等があった場合のみ)

# 平成27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

064

施設名称	巢栗溪谷緑の広場		
指定管理者名	一般財団法人 上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成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>・巢栗溪谷緑の広場のキャンプ場及びそば打ち体験施設の利用許可に関する業務</li> <li>・巢栗溪谷緑の広場の施設及び設備等の維持管理に関する業務</li> </ul>		
施設所管課	武石地域自治センター 産業建設課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
清掃 (日常清掃)	館内の清掃	1日1回以上	4月～11月	職員が実施
	バンガローの清掃	随時	4月～11月	職員が実施
	駐車場内の清掃	週1回以上	4月～11月	職員が実施
	給排水設備	1日1回以上	4月～11月	職員が実施
日常点検	暖房設備	1日1回以上	シーズン中	職員が実施
	電気設備	1日1回以上	4月～11月	職員が実施
	消防設備点検業務	1日1回以上	4月～11月	防火管理者が実施
	消防設備法定点検	年1回	5月	契約業者により実施
設備等保守	自動扉	年1回	3月	契約業者により実施
	浄化槽管理	年4回以上	4月～11月	契約業者により実施
	給排水設備	年2回以上	4月・11月	契約業者により実施
	施設警備	常時	常時	契約業者により実施

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
売上(事業収入)	15,500 千円	14,426 千円	13,838 千円	95.92%

### (施設所管課による評価)

目標に対して1割減、昨年度実績に対して4%減と落ち込んでいるので、改善または対策が必要である。

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者(H27年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H26決算額	H27決算額	備考
収入	指定管理料	11,117,000	11,117,000	歳入			
	事業収入	13,838,000	13,813,316				
	雑収入	0	0				
	計	24,955,000	24,930,316		計	0	0
支出	人件費	10,140,000	10,139,155	歳出	指定管理委託料	9,769,000	11,117,000
	事業費	13,198,000	13,067,289		使用料及び賃借料	15,000	15,000
	法人管理費	2,647,000	1,447,000		工事請負費	0	2,872,800
	計	25,985,000	24,653,444		計	9,784,000	14,004,800
差引	-1,030,000	276,872		差引	-9,784,000	-14,004,800	

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(正規)	1	1	全館の運営を統括
嘱託	2	2	観光センター、緑地等中央管理センター、釣堀、キャンプ場、そば体験
非常勤	1	1	観光センター、緑地等中央管理センター、釣堀、キャンプ場、そば体験

臨時	2	1	観光センター、緑地等中央管理センター、釣堀、キャンプ場、そば体験
----	---	---	----------------------------------

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
オープニングイベント・プチそば祭り	4月25日	36人	100食限定でそばの提供、PR。
森の遊び塾	7月31日	55人	練馬区っておもしろい! 展に合わせて行った参加型イベント
森の遊び塾	10月10日	21人	釣り堀、キャンプ場を使った参加型イベント

### (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
参加費	220,000	24,500		講師謝礼	42,000	0	
その他	0	0		材料費	178,000	16,500	
計	220,000	24,500		計	220,000	16,500	
				差引	0	8,000	

#### (施設所管課による評価)

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

## 6. 施設所管課による評価(共通評価項目) 全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外)	
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	
(施設管理に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
<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 年々減少してきている観光客に歯止めをかけるため、収入増への取り組みとしてPR等や自主事業の充実に努めてほしい。		

## (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>	
利用者アンケートを実施し利用者の意見や苦情を把握し改善に努めた。 食堂部門メニューを、手打ちそばに特化し売上増を図った。 参加型イベントを開催し、上田市民に巢栗溪谷緑の広場の周知を図った。 写真展、練馬区アニメ展を開催し、巢栗溪谷緑の広場の周知を図った。 11月だけでなく4月にプチそば祭りを開催し売上増を図った。 フリーブックに掲載しオープン時期と夏のキャンプ時期の周知を図った。 自販機の設置をし、利用者の便宜を図った。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
必要以外の節水、節電に努めた。 業務日誌の作成し、水道メーターの管理を徹底した。 釣り掘商品の仕入れ先を変更し、販売品仕入の節約に努めた。	
<b>その他</b>	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
美ヶ原を訪れる観光客がピーナスラインの無料化以降、年々減少してきており、巢栗溪谷緑の広場を訪れるお客様も減っている。 天候に左右される事業であり、梅雨時期の長雨と、紅葉時期等の土日祝祭日に雨が降るだけで一般客が来所せず、売上にならない難しい事業である。 核家族化からか、一般客の客単価が下がっている。	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
手打ちそばに特化したがお客様に飽きられない様努力をする。 今以上手打ちそばを前面に出し、集客増を狙う。 周辺の整備を市担当課に働きかけ、魅力ある巢栗溪谷として売り出せるよう働きかける。	
<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>	
巢栗溪谷の橋が壊れていて渡れず残念だった 市担当課に相談し改修の要求をさせていただきます。 キャンプ場内の道路が悪い 市担当課に相談し改修して頂きました。 そば祭りが良かった。美味しかった。 来年度も開催する計画です。 手打ちそばが美味しかった。 来年度は限定食数を増やす計画です。	
<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27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

065

施設名称	上田市真田の郷農村交流館		
指定管理者名	竹室自治会		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成36年3月31日まで	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>交流館の利用許可に関する業務</li> <li>交流館の施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>交流館の運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務</li> </ul>		
施設所管課	真田地域自治センター 産業観光課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	随時	-	施設使用の度に利用者に対し清掃を呼び掛け
定期清掃	施設全体の館内清掃	年2回	8月16日、12月10日	清掃と水道水抜きを実施
消防設備点検	防火管理者による点検	年1回	12月10日	管理者で実施

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
入場者数	1,700 人	1,933 人	1,995 人	103.21%
休憩室利用日数	60 日	67 日	67 日	100.00%

### (施設所管課による評価)

入場者数、利用日数ともに設定目標を達成したが、昨年度と比べるとj微増している。

## 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(H27年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	26年度決算額	27年度決算額	備考
収入	利用料金	0	0	歳入			
	一般財源(自治会より)	68,000	52,636				
	計	68,000	52,636		計	0	0
支出	備品費	0	0	歳出			
	消耗品費	3,000	0				
	管理費	5,000	0				
	光熱水費	60,000	39,821				
	計	68,000	39,821		計	0	0
差引	0	12,815		差引	0	0	

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(非常勤)	1人	1人	全館の運営を統括
施設責任者(非常勤)	1人	1人	統括責任者の補佐
管理担当(非常勤)	2人	2人	施設の維持管理業務
受付担当(非常勤)	3人	3人	受付業務、経理業務

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
なし			

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

## 6. 施設所管課による評価（共通評価項目） 全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用重となっているか。 (電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外)	
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	
(施設管理に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載概ね良好である。	

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
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 地元農家の休息及び交流を目的とした施設であることから、収入の増加を追求することが大変難しく、今後もPR等の取組は行わない予定である。		

## (3)利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないよう、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 平成28年度実施予定		

## (4)その他

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報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 概ね良好である。		

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

評価項目	判断基準	評価
(個別事項に対する評価) 「 」や「×」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>	
・必要に応じ、利用者へ周辺の観光情報を提供している。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
・冬期間（11月下旬～3月末）は施設の水道の元栓を閉栓することで、水道水の使用を抑え、上水道料の支出軽減に努めている。	
<b>その他</b>	
なし	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
・地元の農家組合主催による観光客対象の「ブルーベリー摘み取り体験」実施期間における休憩所として利用される場合が大半を占めているため、それ以外の用途で利用してもらう機会を増やす可能性を探ってはいるが、実情は相当厳しい。	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
・当面は本年度と同様の取組みを実施する予定。	
<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>	
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27年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

066

施設名称	上田市塩田の里交流館		
指定管理者名	塩田の里交流館運営委員会		
指定管理期間	平成24年4月1日から平成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	塩田の里交流館の利用許可に関する業務 塩田の里交流館の施設・設備等の維持管理に関する業務 塩田、川西、青木地域における観光案内、地域資源等の情報発信業務 都市住民等との交流活動により地域活性化を図る業務（自主事業等）		
施設所管課	農林部 農政課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	1日1回以上	毎日	常勤職員が実施
定期清掃	専門業者による館内清掃	年1回	3月23日	清掃業者に委託
日常・定期点検	給排水・冷暖房・電気設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	防火管理者による点検	1日1回以上	毎日	常勤職員が実施
消防設備点検	有資格者による法廷点検	年1回以上	5月8日、10月27日	専門業者に委託

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)

(施設所管課による評価)

## 3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者（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	指定管理料	4,204,000	4,204,000	指定管理委託料	使用料	629,585	576,750	地元負担金含
	雑収入	2,000	102	預金利息等	雑入	50,000	79,860	コピー使用料
					(自主事業として)			
					雑入	23,912	28,910	自動販売機電気使用量
	計	4,206,000	4,204,102		計	703,497	685,520	
支出	人件費	2,023,000	2,148,450	常勤1名、非常勤6名	指定管理料	4,206,000	4,204,000	
	需用費	736,000	483,592	消耗品費、印刷製本費等				
	管理費	1,445,000	1,390,986	修繕費、光熱水費等				
	予備費	2,000	0					
	計	4,206,000	4,023,028		計	4,206,000	4,204,000	
差引	0	181,074		差引	-3,502,503	-3,518,480		

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者（非常勤）	1人	1人	全館の運営を統括
管理担当（非常勤）	6人	6人	施設の維持管理業務
受付担当（常勤）	1人	1人	受付業務、経理業務

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
田園空間展示販売	4月～3月		お茶、書籍、講座の作成品等の販売
塩田平ボランティアガイドの会	4月～3月		塩田地域を案内するボランティアガイドの養成講座
塩田平ため池フェスティバル	7月	1200	基調講演、ため池フォトコンテスト、農産物直売、百八手、ため池めぐり等
とっこの里秋まつり	10月	1000	地域の伝統芸能、合唱、地元産の食材販売、館内展示、スタンブラリー等

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
平成26年度繰越金	242,784	242,784		運営委員会経費	600,000	570,669	賃金・食料費・事務用品等
地元負担金	400,000	428,500	857戸*500	イベント・講座	1,200,000	977,140	材料費・講師料等
イベント・講座	1,500,000	1,215,000	参加費等	物品販売	280,000	338,704	お茶・書籍等の仕入れ
物品販売	350,000	407,150	お茶、書籍等	租税費	10,000	57,200	
諸収入	2,216	187,100	預理会計残金、預金利息等	地元負担金	400,000	400,000	上田市へ
				予備費	5,000	0	
計	2,495,000	2,480,534		計	2,495,000	2,343,713	
				差引	0	136,821	

#### (施設所管課による評価)

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

## 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</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）

(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>・長野大学環境ツーリズム学部・別所温泉観光協会・塩田平民話研究所他と共催で、とっこ館ととっこ館内組織の塩田平ボランティアガイドの会と一緒にモニターツアーを行い、塩田平の魅力を探ったり、PRをした。とっこ館では、語りの間を利用して、民話や伝説を披露した。</li> <li>・近隣の県のウォーキングが増えており、とっこ館を中心にコース紹介をした。</li> <li>・休憩の間を中心に田園空間展示として無料解放し、地区内外の方が利用し、サービス向上に努めた。</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>・駐車場のコンクリート罅割れがひどくなり、材料を購入して補修修繕をし、修繕費のコストダウンをした。</li> <li>・冷暖房を閉館30分前には切り、コストダウンに努めた。</li> </ul>
<p><b>その他</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
(2)指定管理業務実施上の課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>・開館して8年度目となり、入口開閉時のドア音や、研修の間と語りの間との「間仕切り」に不具合が出てきており、館内メンテナンスの時期がきていると思う。ドア類を中心に点検をして欲しい。</li> <li>・通常1人の常勤で運営しているが、来館者やイベント等の対応に苦慮することが多い。</li> <li>・運営委員会が3団体（自治会連合会・営農活性化組合・振興会）で構成されており、所属組織活動もあり、今後の課題である。</li> </ul>
(3)次年度以降の取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・開館10年度目に向けて新たな展開を目指して、運営委員会全体で具体的な取り組みを推考して行く。</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>
<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>

