111

施設名称	上田市下堀コミュニティセンター		
指定管理者名	下堀自治会		
指定管理期間	平成23年4月1日から平成28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	・下堀コミュニティセンターの利用許可に関す ・下堀コミュニティセンター施設、設備等の約		業務
施設所管課	市民参加協働部 市民参加・協働推進課		

#### 1.管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	館内の清掃	使用後清掃	使用日	使用者が実施
定期清掃	全館清掃	月1回	毎月	当番による清掃
消防設備点検	防火管理者による点検	随時		
消防設備点検	法定点検	年1回	8月	委託業者が実施
消防訓練	建物火災による消火訓練	1回	9月20日	18名参加

### 2.施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
一般利用者		6,435	3,281	50.99%
		(含む選挙)		

### (施設所管課による評価)

・事業計画書に定める管理・運営が適切に行われている。

### 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(全額	出心		$\Box$	) 消費税額令お	
(三) 科	里彻	•	н )	) 沿管积铝气0:	

	指定	空管理者(H	27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
	利用料金	500,000	475,700						
	その他収入	611,986	619,028	自治会負担他					
収					歳				
λ					λ				
	計	1,111,986	1,094,728			計	0	0	
	通信運搬費	14,000	14,000						
	消耗品費	81,700	50,318						
+	修繕費	0	0		塩				
支出	光熱水費	620,000	553,760		歳出				
ш	使用料	32,300	32,292		٣				
	その他	47,000	45,156						
	計	795,000	695,526			計	0	0	
	差引	316,986	399,202			差引	0	0	

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(自治会長)	1	1	全館の運営を統括
管理担当	1	1	管理部門の統括、総務業務
会計担当	1	1	総務業務補佐、経理担当

#### (1)自主事業実績

( ) 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			
事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
なし			

### (2)収入・支出の状況

(金額単位:円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

- ・自治会が自治会住民のみを対象として行う行事等や、スポーツクラブ主催の事業が 中心の利用形態となっている。
- 6.施設所管課による評価(共通評価項目) 全施設共通 (評価の基準)
  - ... 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
  - ... 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
  - ... 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設官埋		
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		
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	

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

(0)1010   0		
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

送業員の配置状況 	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。	
固人情報の保護等	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)	
	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)

評価の基準は、「6.施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

評価項目	判 断 基 準	評価
なし		
(個別事項に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

### 8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

#### (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

・常に施設の管理を確実に行い、気持ちよく利用していただけるよう心掛けている。

#### 経費節減に対する取り組み

・特に光熱費の節減に努めるよう、注意書きを貼り出して協力していただいている。

#### その他

- ・施設の入り口左右に花壇があり、花と緑のまちづくり協議会により季節の 花を植え環境美化に努めている。
- ・館外の雑草取り、剪定の実施(月1回の定期清掃時他)

#### (2)指定管理業務実施上の課題

・管理運営に要する経費の総合的見直しを行い、自治会の負担を出来る限り軽減する。

#### (3)次年度以降の取り組み

・(2)項の実施

### (4)その他

#### 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・特になし。

#### 市からの改善指示に対する対応(市から改善指示等があった場合のみ)

・特になし。

112

施設名称	上田市まほろばの里交流会館		
指定管理者名	矢沢自治会		
指定管理期間	平成23年4月1日から平成28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	・まほろばの里交流会館の利用許可に関する第 ・まほろばの里交流会館の施設、設備等の維持		務
施設所管課	市民参加協働部 市民参加・協働推進課		

### 1.管理業務実績

	41.54			
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
館内の定期清掃	各班順番による全館清掃	月1回	毎月	自治会員実施
消防設備点検	長野県パトロール㈱による法定点検	年2回	毎年	専門業者に委託
日常清掃業務	利用者による清掃	利用時	随時	利用者が実施

### 2.施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
一般利用者	なし	1,209	1,572	130.02%

### (施設所管課による評価)

・事業計画に定める管理・運営が適切に行われている。

### 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

/ 今郊出心,	$m \setminus$	光弗形姑念か
(金額単位:	$\Box$ )	消費税額含む

	指定管理者(H27年度)					`	市		2 170 HX III O
<u> </u>					_		ılı	T	
	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
	利用料料金	0	0						
	その他収入	910,000	743,282	自治会負担					
収					歳				
入					λ				
	計	910,000	743,282			計	0	0	
	通信運搬費	36,000	35,396						
	消耗品費	20,000	8,000						
+	修繕費	180,000	134,846		歳				
支出	光熱水費	550,000	441,386		旭出				
Г	印刷製本費	70,000	48,522		Ш				
	その他	54,000	75,132						
	計	910,000	743,282			計	0	0	
	差引	0	0			差引	0	0	

· ·			
役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(自治会長)	1	1	全館の運営を統括
自治会長代理	1	1	全館の運営を代理
会計	1	1	経理担当

### (1)自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
なし			

### (2)収入・支出の状況

(金額単位:円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

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

### 6.施設所管課による評価(共通評価項目) 全施設共通

# (評価の基準)

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

(1)心以白生		
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して、週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	

( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )		
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

・管理者の自己負担で管理・運営されている施設であり、収入増対策の是非は、 管理者の判断に委ねることが望ましい。

#### (3)利用者サービス

(0)13711   0		
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	

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)

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

#1.ID == 1.19.1		
評価項目	判断基準	評価
なし		
(個別事項に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

### 8.指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

# (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

・飲食後の後片付けをきちんとし。残り物は全て持ち帰るようにしている。

#### 経費節減に対する取り組み

・トイレ凍結防止暖房の温度確認を定期的に行う。

#### その他

特にない。

#### (2)指定管理業務実施上の課題

・特にない。

#### (3)次年度以降の取り組み

・自治会長を中心に消防訓練を実施する。

### (4)その他

#### 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

特にない。

#### 市からの改善指示に対する対応(市から改善指示等があった場合のみ)

特にない。

113

施設名称	上田市古戦場公園コミュニティセンター				
指定管理者名	下之条自治会				
指定管理期間	平成23年4月1日から平成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	・上田市古戦場公園コミュニテイセンターの和 ・上田市古戦場公園コミュニティセンター施記				
施設所管課	市民参加協働部 市民参加・協働推進課				

### 1.管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
館内の定期清掃	隣組単位による定期清掃	週1回	毎週日曜日	自治会員実施
消防設備点検	防火管理者による点検	年1回		役員実施
自主防災水防団	自主防災・水防講和	1回	5月5日	66人参加

### 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(%)
一般利用者		3,937	3,336	84.73%

### (施設所管課による評価)

・事業計画に定める管理・運営が適切に行われている。

### 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

/ 今郊出心。	ш ,	光弗形を含む
(金額単位:	口)	消費税額含む

	指定管理者(H27年度)						+		2 170 HX II O
							市		
	項目	予算額	決算額	備考	$\setminus$	項目	26年度決算額	27年度決算額	備考
	利用料収入	20,000	9,600						
	その他収入	1,929,000	1,928,241	自治会より					
ЦΣ					歳				
入					λ				
	計	1,949,000	1,937,841			計	0	0	
	通信運搬費	21,000	18,000						
	消耗品費	107,000	105,739						
4	光熱水費	455,000	408,339		歳				
支出	修繕費	50,000	43,987		旭出				
1"	備品購入費	1,300,000	1,327,696		٣				
	その他	16,000	34,080						
	計	1,949,000	1,937,841			計	0	0	
	差引	0	0			差引	0	0	

· ·			
役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(自治会長)	1	1	全館の運営を統括する
管理担当(副自治会長)	1	1	自治会長を補佐する
会計担当(自治会会計)	1	1	自治会会計を担当する

### (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	費税額含む
-------------	-------

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

#### (施設所管課による評価)

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

#### 6.施設所管課による評価(共通評価項目) 全施設共通

#### (評価の基準)

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

(1)施設管理		
評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施 状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設 の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使 用状況	施設の利用状況等に応して、週切な使用重となっているか。   ( 電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象   外 )	
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	•

( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )		
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

・管理者の自己負担で管理・運営されている施設であり、収入増対策の是非は、 管理者の判断に委ねることが望ましい。

#### (3)利用者サービス

(5)村市日5				
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				

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

8.指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

### (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

・毎週月曜日の定期清掃により館内は清潔を保っている。

#### 経費節減に対する取り組み

・電気・ガスなどの使用は必要最小限とし節減に取り組んでいる。

#### その他

・現状では、自治会長が週2~3回、昼間に館内及び周辺の見回り、異常な部分がないかチェックしている。

#### (2)指定管理業務実施上の課題

・引き続き上記内容を実施(維持管理を行う)

#### (3)次年度以降の取り組み

・従来の取り組みを継続していく。

### (4)その他

#### 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・女子トイレが和式のため使用しづらい。 27年度に自治会が補助金申請をし、洋式に改修した。

#### 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)

・特になし。

114

施設名称	上田市下室賀コミュニティセンター			
指定管理者名	下室賀自治会			
指定管理期間	平成23年4月1日から平成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	・下室賀コミュニティセンターの利用許可に関する業務 ・下室賀コミュニティセンター施設、設備等の維持管理に関する業務			
施設所管課	市民参加協働部 市民参加・協働推進課			

### 1.管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
定期清掃	業務委託者による清掃	週1回	毎週	委託業者の実施
大掃除	利用団体・役員による掃除	年2回	5月、12月	利用団体が実施
消防設備点検	防火管理者による点検	随時		防火管理者実施
法定点検	防火用設備点検	年1回	10月	委託業者の実施
自主防災組織研修会	自主防災組織の役割・消火訓練	年1回	5月30日	64人参加

### 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(%)
一般利用者		4,194	4,136	98.62%

### (施設所管課による評価)

・事業計画書に定める管理め運営が適切に行われている。

### 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:	田 /	消費税額含む
(本部半世。	$\Box$ )	万里が設立と

_									- ,	5 170 HX III O
	指定管理者(H27年度)						市			
	<u> </u>	項目	予算額	決算額	備考	abla	項目	26年度決算額	27年度決算額	備考
		その他収入	950,000	866,908	自治会負担他					
L	又					歳				
1	λ					入				
		計	950,000	866,908			計	0	0	
		通信運搬費	110,000	92,825						
		消耗品費	100,000	73,359						
l_	_	光熱水費	500,000	442,204		塩				
1.	支出	賃借料	10,000	92,340		歳出				
ľ	ч	修繕費	50,000	0		٣				
		雑費	180,000	166,180						
		計	950,000	866,908			計	0	0	
		差引	0	0			差引	0	0	

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(自治会長)	1	1	館の運営を統括
管理担当(副自治会長)	1	1	管理部門の統括、受付、許可
会計担当(会計)	1	1	総務部門補佐、経理

### (1)自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
なし			

### (2)収入・支出の状況

(金額単位:円)	消費税額含む
----------	--------

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

#### (施設所管課による評価)

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

# 6.施設所管課による評価(共通評価項目) 全施設共通

#### (評価の基準)

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

(1)施設官理		
評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が 配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
日常清掃及び定期清掃の実施 状況	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。	
電気・ガス・水道・燃料の使 用状況	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。	
消防設備の保守管理状況	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。	
各種保守・点検業務の実施状 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。	
報告書等の提出	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)	
備品の管理状況	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)	
(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	

(~) M3 437 P(D)		
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

(3)利用有リーレス		
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

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

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

( 1	)	平.	成2	7年月	夏(	平成	.27年	54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

・飲食後のゴミ等は、必ず持ち帰るよう依頼。

#### 経費節減に対する取り組み

・照明、暖房の節減の依頼。

#### その他

- ・全館禁煙の実施。
- ・使用日誌、火気・戸締り点検簿による管理

#### (2)指定管理業務実施上の課題

・住民の共同利用のため、管理・経費節減等の周知徹底を図り 設備の安全な使用に取り組んでいきたい。

#### (3)次年度以降の取り組み

特にない。

### (4)その他

#### 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・駐車場の舗装。
- ・階段の整備。
- ・豊年太鼓練習場所の増設。(防音、太鼓保管場所)
- ・玄関鍵の改修(戸の下側にあり不都合)

### 市からの改善指示に対する対応(市から改善指示等があった場合のみ)

特にない。

115

施設名称	上田市染屋交流センター					
指定管理者名	染屋自治会					
指定管理期間	平成26年4月1日から平成36年3月31日	料金制導入区分	利用料金			
指定管理者が 行う業務内容	・染屋交流センターの利用許可に関する業務 ・染屋交流センターの施設、設備等の維持管理に関する業務					
施設所管課	市民参加協働部 市民参加・協働推進課					

### 1.管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
館内の定期清掃	隣組の輪番による清掃	月1回	毎月	自治会員実施
日常清掃	利用者による館内の清掃	随時		利用者
消防設備点検業務	防火管理者による消防設備点検	年1回	11月29日	防火管理者
消防設備点検業務	法定点検	年1回	5月11日	第一防災工業㈱
防火講習会	甲種防火管理者資格取得講習会	1回	5月14日15日	

### 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(%)
一般利用者		6,762	7,615	112.61%

### (施設所管課による評価)

・事業計画や仕様書等に定める管理・運営が適切に行われている。

### 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

/ 今郊出心。	ш ,	光弗形を含む
(金額単位:	口)	消費税額含む

	+6 =		07年度)			`	+		2 170 DX CI O	
		芒管理者(H			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	
	利用料収入	20,000	1,000							
	その他の収入	735,000	744,908	自治会負担						
ЦΣ					歳					
λ					λ					
	計	755,000	745,908			計	0	0		
	通信運搬費	32,000	31,198							
	消耗品費	7,000	59,121							
_	修繕費	50,000	48,492		歳					
支出	光熱水費	610,000	250,886		旭出					
Г.	清掃費	32,000	38,000		Ш					
	その他	24,000	318,211	備品購入他						
	計	755,000	745,908			計	0	0		
	差引	0	0			差引	0	0		

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(自治会長)	1	1	全館の運営を統括、受付・利用許可
管理担当(副自治会長)	1	1	管理部門の統括、自治会長補佐
会計担当(会計)	1	1	総務業務補佐、経理担当

### (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	費税額含む
-------------	-------

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

#### (施設所管課による評価)

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

### 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)他议官注		
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して、週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	

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

・管理者の自己負担で管理・運営されている施設であり、収入増対策の是非は、管理者の判断に委ねることが望ましい。

#### (3)利用者サービス

(ひ)がの日ン しへ					
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	(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				

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

MI III 45 I 10-1/		_, , _
評価項目	判断基準	評価
なし		
(個別事項に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

<i>(</i> 1	\亚成27年度	(平成27年4日1日	~ 平成28年3月31日 )	の取り組みに対する記	平価
\ I	1 丁ルム1 千皮	\ \_ <i>IX&amp;I</i> \+\ <i>I</i>   U	T/13/2040/10/10/10/10/10/10/10/10/10/10/10/10/10		ТІШ

#### 利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・区民を対象とした行事については、回覧で広く周知している。
- ・誰もが気持ち良く利用できるよう、利用後清掃、食事の後片付けをし、残り物は すべて持ち帰るようにしている。

#### 経費節減に対する取り組み

・館内の冷暖房は有料、光熱費の節電に努めるよう注意書を張り出してある。

#### その他

・交流センター周囲は老人会の協力により、定期的に清掃、環境美化に努めている。

#### (2)指定管理業務実施上の課題

#### (3)次年度以降の取り組み

- ・館内の消防用設備等の点検を引き続き防火管理者及び有資格者による 法定点検を実施し、消防法に基づき点検報告をする。
- ・毎年1名、甲種防火管理者資格取得講習会を受講させる。

#### (4)その他

#### 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・特になし。

#### 市からの改善指示に対する対応(市から改善指示等があった場合のみ)

・特になし。

116

施設名称	東塩田老人集会場		
指定管理者名	東塩田地区自治会連合会		
指定管理期間	平成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	・東塩田老人集会場の利用許可に関する業務 ・東塩田老人集会場の施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	福祉部 高齢者介護課		

#### 1.管理業務実績

· · D-27(307(8)				
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
定期清掃	館内の清掃	12回	月1回	自治会、地元消防団
定期清掃	下水道の清掃	年2回	8月16日、12月9日	自治会

### 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(%)
会議等各種団体使用	110	105	97	92.38%

### (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
(本部半四、口	) 円具枕戗合り

- 1			<u>コエヂ末は</u>	かく		( )		J <i>)</i> /DF	
	指定	E管理者(H	27年度)				市		
	項目	予算額	決算額	備考	abla	項目	H26決算額	H27決算額	備考
	自治会負担金	440,000	126,570						
Ц	X				歳				
/					入				
	計	440,000	126,570			計	0	0	
	通信運搬費	5,000	4,500			指定管理料	0	0	
	光熱水費	126,000	83,070						
1_	燃料費	40,000	20,000		ᄩ				
12	修繕費	230,000	5,000		歳出				
ľ	その他管理費	39,000	14,000		٣				
	計	440,000	126,570			計	0	0	
	差引	0	0			差引	0	0	

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(非常勤)	1人	1人	全館の運営を統括
管理担当(非常勤)	1人	1人	管理部門の統括
会計担当(非常勤)	1人	1人	経理担当

### (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	ょ	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		
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	

<u> </u>		
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

(4) 13/13   4		
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。	
/ 利田老サーグフに対する部	価) 「 め「、 の製価がある場合は 改善対応を記	#

### │(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

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	紫急・炎害時の対応マニュアルや連絡体制が登備されると   ともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれている	
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)		
従業員の労働条件(2)	<u>株 )</u>	
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「x」の評価がある場合は、改善対応を記載	

#### 8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1 )平成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	リ組みに対りる評価
--	-----------

#### 利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・毎月、12グループに分け、屋内・駐車場の清掃を行った。
- ・12月の大掃除は生垣の剪定も行なっている。

# 経費節減に対する取り組み

・凍結防止ヒーターの電力不足のため、キャップの交換をして凍結防止をし、電気料金の 節減に努めた。

#### その他

・駐車場が狭いので、(近くにも駐車場がない)大きな集会ができない。

#### (2)指定管理業務実施上の課題

・建物が古いため、大広間と小広間の同時使用ができない。

#### (3)次年度以降の取り組み

・夏の日差しを避けるため、予算があれば西側に「すだれ」を設置したい。

### (4)その他

#### 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・駐車場が狭い。

#### 市からの改善指示に対する対応(市から改善指示等があった場合のみ)

117

施設名称	上田市別所温泉センター		
指定管理者名	別所温泉自治会連合会		
指定管理期間	平成27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	施設及び設備の維持管理に関する業務(建物務、日常点検及び定期点検など) 施設の運営設等の利用に係る相談等に関する業務など) の提出書類作成、連絡調整業務など) 自主事	に関する業務( 指定管理者に付	観光案内業務、施
施設所管課	商工観光部観光課		

#### 1.管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
・日常清掃	センター内の日常清掃	1回以上 / 2日	2日に1回以上	委託事業者による清掃
・定期清掃	自治会役員による全館清掃	2回/年	8/2、12/6	自治会役員による清掃
・消防設備点検	有資格者による点検	1回 / 年	1/19	(有)千曲防災システム
・ワックス清掃	専門業者によるワックス清掃	1回 / 年	3/1	(株)ダスキン

#### 2. 施設の利用状況

50 12 - 13/13 0 170				
利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
2階会議室	4,000	2,213	1,900	85.86%
3階ホール	3,000	2,660	3,303	124.17%
資料室	2,000	1,517	1,322	87.15%

### (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

	3 ・収八・又山の仏ル(日工争未は你))			ボ ヽ 丿		( 5	立領干型・		きが設立と
	指足	定管理者(H	127年度)				市		
	項目	予算額	決算額	備考		項目	H26算額	H27決算額	備考
	前期繰越金	565,779	565,779						
	自治会より	460,000	447,410						
	財産区より	300,000	300,000						
ЦХ	旅館組合より	300,000	300,000		歳				
λ	観光協会より	400,000	400,000		λ				
	雑収入	1,000	90,620						
	センター使用料	40,000	52,590						
	計	2,066,779	2,156,399			計	0	0	
	水道光熱費	660,000	558,392						
	燃料費	100,000	39,441						
	衛生費	130,000	117,912						
	消耗費	20,000	0						
支	会議費	40,000	41,900		歳				
出	営繕費	50,000	104,820		出				
	人件費	360,000	370,000						
	雑費	80,000	64,775						
	予備費	626,779	129,900						
	計	2,066,779	1,427,140			計	0	0	
	差引	0	729,259			差引	0	0	

役職等	計画	実績	職務内容等
・統括責任者(会長)	1	1	全館の運営統括
・管理担当(管理委員長)	1	1	管理部門の統括、総務・経理担当
・受付担当	1	1	受付部門の統括、利用許可、窓口対応

・サポートスタッフ(自治会役員)	1	1	全館の備品等の点検

#### (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	言課	E	ょ	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。

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		
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	

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

(3)がのもう しろ		
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i	載

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		
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)		
従業員の労働条件(2)	公文   法と帳簿( 労働有石簿 真玉古帳	
 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。	

### 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

- ・展示室の整理、整頓を行い、観光客誘致に努めた。
- ・自治会役員、清掃委託業者、サークル活動等利用者により計画的に清掃を行い、来館者に 不快感を与えないよう取り組みを行っている。

#### 経費節減に対する取り組み

- ・館内の不要時、不要箇所において照明の消灯及び冷暖房の調整を行い、節電に努めた。
- ・会計ソフトにより指定管理者業務専用の会計処理を行い、作業効率を高めている。
- ・管理委員による備品等の点検により、不具合等を早期に発見し、修繕を行い、余分な支出 削減に努めた。

#### その他

- ・地域住民の集会の場として、また観光客への情報提供の場として維持管理に努めた。
- ・管理委員会の開催により、適正な運営に努めた。
- ・センター内の保全、利用者の安全等確保のために防犯カメラの設置をして頂いた。

#### (2)指定管理業務実施上の課題

- ・2階トイレの洋式への改装検討。
- ・非常誘導灯、非常警報装置交換の検討。
- ・3階ホールの窓の増設の検討

#### (3)次年度以降の取り組み

・引き続き自治会役員、サークル活動等利用者による清掃活動を行い、良好な施設環境の維 持向上に努める。

#### (4)その他

#### 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・駐車場が少ないことについて

#### 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)

118

施設名称	上田市室賀生活改善センター		
指定管理者名	下室賀自治会		
指定管理期間	H28.4.1 ~ H33.3.31	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が 行う業務内容	・利用許可に関する業務 ・施設、設備の維持管理に関する業務		
施設所管課	農林部 森林整備課		

### 1.管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況				
日常清掃	日常的な清掃	随時		自治会役員が実施				

### 2.施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)				
サークル・公民館活動		602	689	114.45%				
/ 佐切在祭祀 - 4 7 短序 >								

#### (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)

/ 今郊兴冷。	$\Box$	半年おをみず
(金額単位:	$\mathbf{H}$	消費税額含む

			744 TEL +4 ( )		,			<u> </u>	- ,	2 170 HX III O
L			≧管理者(H					市		
	\	項目	予算額	決算額	備考		項目	H25決算額	H26決算額	備考
	T									
Ц	ℷ					歳				
/	\_					λ				
		計	0	0			計	0	0	
-	支 ー					告				
12	노 出_					歳出				
ľ						Γ				
		計	0	0			計	0	0	
		差引	0	0			差引	0	0	

役職等	計画	実績	職務内容等
常駐職員の配置無し			

### (1)自主事業実績

_				
	事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
Ī				
r				

### (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	ょ	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)心以旨生		
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して、週切な使用重となっているか。   ( 電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象   外 )	
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	

(-) #3 333 10 (10)		
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

(3)利用省リーに入		
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

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	繋急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が発揮されると   ともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれている	
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)	休息が週切に与えられているかとつが寺、週正は勤務体制	
従業員の労働条件(2)	<u>徐文</u>   <u>宋</u> と   大   大   大   大   大   大   大   大   大   大	
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

	2月1日味による相上		代理争項ノ」と回	
評価項目		判断基準		評価
	•			
	Г 14 Г <b>ф</b> -т	压动去之 担人 1		
(個別事項に対する評価)	「 」や「×」の評	個かある場合は、は	双善刃心を記載	
8.指定管理者による自己語	価(セルフモニタリ	<b>リング</b> )		
(1)平成27年度(平成27年4			に対する証価	
<u> </u>				
利用者増加・利用者サー			1	
下室賀コミュニティセンタ	ーかあるので、今後	の使用などを検討り	Ŧ	
経費節減に対する取り組	1み			
その他				
4 10				
(2)指定管理業務実施上の記				
施設老朽化に伴う、更新の	方法の検討			
(3)次年度以降の取り組み				
市と協議を進めたい。				
太鼓の保管、練習場所とし	ア活田されている			
		t = 7		
備品保管をできるホールの	改修が住民の安望で	්ගරිං		
(4)その他				
利用者からの主な意見、	苦情及び対応等			
老朽化により屋根塗装、房	、トイレの水洗化を	望む声が大きい。		
改修又は新設について市へ				
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)	
「いりつの以音明かに対	_ <b>⊘ ∨1\r∩ (   I\r</b> \r\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	以百泊小サルのフ	に勿口いり)	

119

施設名称	上田市室賀健康増進センター					
指定管理者名	上室賀自治会					
指定管理期間	H28.4.1 ~ H33.3.31	料金制導入区分	利用料金			
指定管理者が 行う業務内容	利用許可に関する業務 施設、設備等の維持管理に関する業務					
施設所管課	農林部 森林整備課					

### 1.管理業務実績

· · — — /// /// /	~ 1/24			
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な清掃	随時		自治会役員が実施

#### 2.施設の利用状況

H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
5,215 人	4,366 人	83.72%

#### (施設所管課による評価)

昨年度(H26)は近隣施設が改修工事で使用できなかったため、利用者数が増えていたと思われる。

### 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				
$\overline{\ }$	項目	予算額	決算額	備考		項目	H26決算額	H27決算額	備考
	利用料		28,200						
	照明電気代		46,250						
収	自治会負担		74,515		歳				
入					入				
	計	0	148,965			計	0	0	
	上下水道料		35,147						
	電気料		88,590						
_	ダスキン他		25,228		塩				
支出					歳出				
ш					"				
	計	0	148,965			計	0	0	
	差引	0	0			差引	0	0	

役職等	計画	実績	職務内容等
常駐職員の配置なし			

### (1)自主事業実績

_				
	事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
Ī				
r				

### (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	ょ	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)心以旨生		
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して、週切な使用重となっているか。   ( 電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象   外 )	
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	

文出の状況 (無	算に基づき、必要な収入が確保されているか。 料施設は評価対象外) 算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われている
<b>ウキ() 17</b> 2	
	設運営に不要な経費の支出がないか。
	に向けて、PR等の取組が行われているか。 料施設は評価対象外)
	徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 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

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

評位	1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
(旧が子次に			. C 10+%
8 指定管理	老による白己	『価(セルフモニタリング)	
		月1日~平成28年3月31日)の取り組みに対す	- 対価
		// 1日~ 〒成20年3月31日)の取り組みに対す。 - ピス向上への取り組み	の吐庫
利用有指	1加・利用日グ	- ころ向上への取り組み	
経費節温	に対する取り	<b>日み</b>	
WT 34 (XI) 117		107	
その他			
(2)指定管理	!業務実施上の記	思題	
施設の老朽	化が目立ち、特	に雨どいの破損・故障箇所などの修繕を急ぐ	
		は自治会負担と概算にあり。使用者への増額と	スは、市の補助支援
がいただき	•		1100
	-	負担の検討も考える時期かと思われる。	
	降の取り組み		
7			
(4)その他			
•		苦情及び対応等	
45/13 日 /3	<u> </u>		
市からの	改善指示に対	「る対応( 市から改善指示等があった場合(	<b>ወ</b> み )
		- Annual Contract of the Annual Contract of t	,

120

施設名称	上田市塩田構造改善センター	
指定管理者名	富士山中組自治会	
指定管理期間	平成23年4月1日 ~ 平成28年3月31日 料金制	引導入区分 利用料金
指定管理者が 行う業務内容	・上田市塩田構造改善センターの管理運営に関する業 ・富士山中組自治会の地域全般にわたる行事の推進 ・明るい地域づくりに係る事業の推進	<b>美務</b>
施設所管課	農林部 農政課	

## 1.管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
管理業務	日常清掃	随時	随時	利用者が利用後に実施
管理業務	定期清掃	1年1回以上	7月	自治会役員により実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	1年1回以上	9月8日	専門業者に委託

## 2. 施設の利用状況

- · // 13/13 // 100				
利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
農事研修室	2,200 人	3,850 人	3,447 人	89.53%
料理実習室	600 人	1,037 人	1,685 人	162.49%
第一会議室	400 人	114 人	106 人	92.98%
第二会議室	450 人	440 人	111 人	25.23%
第三会議室	200 人	145 人	11 人	7.59%
多目的ホール	10,000 人	12,870 人	8,733 人	67.86%

## (施設所管課による評価)

3.収入・支出の状況(自主事業は除く) (金額単位:円) 消費税額含む

	指定	E管理者(H	27年度)	Ī			市		
	項目	予算額	決算額	備考	$\setminus$	項目	H26算額	H27決算額	備考
		300,000	181,900						
		250,000	563,768						
ЦΣ					歳				
λ					λ				
	計	550,000	745,668			計	0	0	
	光熱水・燃料費	520,000	652,889	光熱水費等		修繕費	464,400	324,000	
	委託料	30,000	44,832	消防設備点検業務等		委託料	0	0	
l_	修繕費		34,000		塩	手数料	0	16,524	
支出	通信運搬費		31,665		歳出				
Г					٣				
	計	550,000	763,386			計	464,400		
	差引	0	-17,718			差引	-464,400	-340,524	

### 4.職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(自治会長)	1人	1人	全館の運営を統括
管理部門(副自治会長・会計担当)	2人	2人	管理部門の統括、経理
受付担当(自治会長)	1人	1人	受付業務、利用許可業務

### 5. 自主事業の状況

### (1)自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2)収入・支出の状況

(金額単位:円)	消費税額含む
	/门具/ルボロゼ

<u>(-) 10/1 2 H</u>	97 D (1) U			( 4		3/ //35	
	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

<u> </u>		
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

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。	
又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

<u>(3)利用有リーに入</u>		
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	戟

(4) ての他		
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)	<u>」か。</u> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

施設ごとに必要により設定・評価 7.施設所管課による評価(個別評価項目) 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

- ・環境整備としてに館外の壁の張替修繕をしました。 高窓の汚れを清掃すべく業者を入れ ました。
- ・館外の農村広場で遊ぶ子供たちにとって時間が分からんかい状況にありましたので館外の 壁に時計を設置しました。
- ・玄関戸の修理をしました。

#### 経費節減に対する取り組み

・夜間の利用者が増加しており、電灯の合理的使用及び冬季の暖房等極力無駄のないよう利 用者に徹底を図りました。

#### その他

・利用者の安全確保のため、館内外の点検に心掛けました。殊に農村広場の整備に努め、分 館事業等快適に実施することができました。

## (2)指定管理業務実施上の課題

・館内暖房器の老朽化により、故障回数が増加しています。 (旧式のため安全装置等の新しい部品が調達できない。)

#### (3)次年度以降の取り組み

- ・多目的ホールの利用者が増加する一方、各種スポーツの為のラインが消えつつあるので、 入札に基づき業者を採択し、ライン引きを実施する予定。 ・コピー機の使用が多い中、スピードが遅く事務処理に時間がかかるので、今後の
- 課題として検討していきたい。

### (4)その他

### 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・苦情はないが利用者からの要望として多目的ホールでの各種スポーツに必要なネット張り のためのポールが大変重く、女性にとっては設置に怪我つながる危険性もあるので軽いポー ルにして欲しいとのことなので、早急に検討していきたい。

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

121

施設名称	上田市多目的研修集会施設前山会館							
指定管理者名	東前山自治会							
指定管理期間	平成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	・上田市多目的研修集会施設前山会館の管理運営に関する業務 ・東前山自治会の地域全般にわたる行事の推進 ・明るい地域づくりに係る事業の推進							
施設所管課	農林部 農政課							

### 1.管理業務実績

<u>'                                    </u>				
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
管理業務	利用者による館内清掃	随時	随時	利用者が実施
管理業務	館内の定期清掃	毎月1回	随時	組合員が実施
管理業務	館外の定期清掃	毎月1回	随時	自治会衛生部が実施

### 2. 施設の利用状況

- ・ いられて ヘン・レン・レン・レン・レン・レン・レン・レン・レン・レン・レン・レン・レン・レン				
利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
多目的ホール	800 人	1,414 人	917 人	64.85%
講和室	10 人	84 人	3 人	3.57%
農業経営研修室	700 人	870 人	950 人	109.20%
会議室	400 人	595 人	607 人	102.02%
2階和室	401 人	24 人	0 人	0.00%
料理実習室	20 人	78 人	78 人	100.00%

# (施設所管課による評価)

_		2 -L -L -SE MIZITINA 2	, A +T 11 / 11 - T 3	いいませい チェ ヘー・
3	WA・支出の状況	(白主事業は除く)	(全額単位・円)	泊管枳組含む

	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
	利用料金	0	34,283						
	自治会繰出金	610,000	525,440						
収					歳				
入					λ				
	計	610,000	559,723			計	0	0	
	管理費	600,000	524,123			修繕費	0	0	
	備品費	10,000	35,600			委託費	29,700	0	
+					歳				
支出					旭出				
					╙				
	計	610,000	559,723			計	29,700	0	
	差引	0	0			差引	-29,700	0	

# 4.職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(自治会長)	1人	1人	統括
管理部門(副自治会長・会計)	2人	2人	館内の管理、状況把握等
受付部門(副自治会長)	1人	1人	受付業務

(1)自主事業実績

\' <i> </i>   二十十六八尺			
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

(2)収入・文田(	ひ			<u> </u>	E 観 単 1 1 1 1 1	<u> </u>	翼祝観宮の
	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

判断基準	評価
条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
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)	
法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外)	
事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に 行われているか。	
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。	
備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	
「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	
	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。  事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。  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) 法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外) 事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。 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。  備品に過不足がなく、適切に管理されているか。

<u>(2) <b>别務状况</b></u> 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

(3)利用省サーヒ人						
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。					
(利田老サービスに対する証価) 「 も「、 の証価がある場合け 改善対応を記載						

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

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や 管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるととも に、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(加入不要な施設は評価対象外)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿( 労働者名簿 賃金台帳 出勤簿)が適正に整備されているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
(その他に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

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

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

8.指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

## (1)平成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

・正面玄関の外床が雨や雪で濡れると滑りやすくなるのでゴムマットを敷き事故防止を行った。

#### 経費節減に対する取り組み

- ・コピー機を使用する際に団体、氏名、用途、コピー枚数を記入し経費節減の意識付けを行った。
- ・コピー用紙は必ず各自持参するよう徹底した。

#### その他

### (2)指定管理業務実施上の課題

## (3)次年度以降の取り組み

・冷蔵庫、押入等の整頓を行い、各団体の所管を明確にし利用モラルの向上を図っている。

### (4)その他

## 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・あじさい委員会から作業用具の置き場所がなく困っているとの申し出があり、物置を購入 設置しあじさい委員会の作業の促進を図った。

# 市からの改善指示に対する対応(市から改善指示等があった場合のみ)

122

施設名称	上田市室賀基幹集落センター		
指定管理者名	上室賀自治会		
指定管理期間	H28.4.1 ~ H33.3.31	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が 行う業務内容	利用許可に関する業務 施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	農林部 森林整備課		

## 1.管理業務実績

· · P · T / N / N / N	40-24			
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な清掃	随時		自治会役員が実施

## 2.施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)						
利用者数		650 人	1,074 人	165.23%						

## (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		
	<u> </u>	項目	予算額	決算額	備考	abla	項目	H26決算額	H27決算額	備考
		自治会負担		523,981						
L	収					歳				
/	λ					λ				
		計	0	523,981			計	0	0	
		電気・ガス・灯油代		253,452						
		上下水道料		50,748						
1_	_	電話・有線代		74,989		ᄩ				
1	支出	施設管理・ダスキン		144,792		歳出				
ľ	-	営繕費		0		г				
		計	0	523,981			計	0	0	
		差引	0	0			差引	0	0	

## 4.職員の配置状況

· ·			
役職等	計画	実績	職務内容等
常駐職員の配置なし			

## (1)自主事業実績

_				
	事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
Ī				
r				

# (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	ょ	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

(1)心以旨生		
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して、週切な使用重となっているか。   ( 電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象   外 )	
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	

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

(3)利用有リーレス						
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	<sup>1</sup> 価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記	,載				

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	
l		

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、	г 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
経費節減に対する取り組み
その他
(2)指定管理業務実施上の課題
耐震構造に欠ける状況の施設にもかかわらず、本年ハザードマップの配布で土砂災害に
おいても広域避難場所に使用とある。
老朽化する建物の改築又は補強などの対応が求められることからも、市の協力をお願い
したい。   (3)次年度以降の取り組み
( 3 <i>)</i>
(4)その他
利用者からの主な意見、苦情及び対応等
高齢化に伴う2階利用の問題(階段使用難)。
また、1階和室(農業研修室)の座席の使用難が年々増加し、和室へ腰掛を準備する必要が増えている。
市からの改善指示に対する対応(市から改善指示等があった場合のみ)

123

(金額単位:円) 消費税額含む

施設名称	上田市コミュニティセンター下長瀬					
指定管理者名	下長瀬自治会					
指定管理期間	平成23年4月1日から平成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	・センターの施設等の利用に関すること。 ・センターの施設等の維持管理に関すること。 ・自治会員の生活等に関わる活動(文化活動、各種行事の開催ほか)。					
施設所管課	丸子地域自治センター 地域振興課					

## 1.管理業務実績

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

## 2.施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
利用者数		3,696 人	3,758 人	101.68%

## (施設所管課による評価)

利用者数は前年度比62人増であり、2年連続で増加している。

0 1,267,889

0

# 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

	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
		利用料		53,800						
		自治会から補填		1,214,089						
4	X					歳				
)	1					入				
		計	0	1,267,889			計	0	0	
		管理費		275,744	保健、防災管理費等					
		その他		208,164	水道光熱費等					
Z	⊨	繰越金		783,981	翌年度への繰越	墲				
i I	と 出					滅 出				
ľ	ч					Ш				

## 4.職員の配置状況

計

差引

役職等	計画	実績	職務内容等

計

差引

## (1)自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(金額単位:円) 消費税額含む

#### (2)収入・支出の状況

				<u> </u>	- HX 1 1- 1	13/ /133	
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	)	١
------------	---	---	---

# 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

(1) 施設官埋		
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	

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外)	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われている か。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状 況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 ( 無料施設は評価対象外)	
(財務状況に対する評価)	「 」や「x」の評価がある場合は、改善対応を記載	

# (3)利用者サービス

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

評価項目 判 断 基 準 評価では、	(4) COIB		
世来員の配置が流 されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。     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。     徳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。)	評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等 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 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。 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。	従業員の配置状況		
たび書は上のを出の体持等 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。 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。 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) 体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) 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) 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。	個人情報の保護等		
に、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。     和用者の安全対策の状況	施設管理上の秘密の保持等		
保のために必要な対策が講じられているか。   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)   「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)   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)   長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。	緊急・災害時への対応		
加設賠負責任保険の加入	利用者の安全対策の状況	la contra de la contra del la contra	
(企業員の労働条件(1) られているか。( 従業員がいない場合は評価対象外) 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。	施設賠償責任保険の加入		
で乗員の労働祭件(2) されているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	従業員の労働条件(1)		
株宗類の休官寺   か。	従業員の労働条件(2)		
(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	帳票類の保管等		
	(その他に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

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

評価項目	判断基準	評価
地域への貢献等	地域福祉の増進に寄与しているか。	
(個別事項に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

8.指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)
(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
特になし
The said
7.0/H
<b>その他</b> 特になし
। विवादिक वि
(2)指定管理業務実施上の課題
特になし
(3)次年度以降の取り組み
特になし
 (4)その他
利用者からの主な意見、苦情及び対応等
自治会会員からの要望等は、班長を通じて随時対応している。
│ │ 市からの改善指示に対する対応( 市から改善指示等があった場合のみ)
なし

124

(金額単位:円) 消費税額含む

施設名称	上田市コミュニティセンター塩川		
指定管理者名	石井自治会		
指定管理期間	平成23年4月1日から平成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	・センターの施設等の利用に関すること。 ・センターの施設等の維持管理に関すること。 ・自治会員の生活等に関わる活動(文化活動、		単ほか)。
施設所管課	丸子地域自治センター 地域振興課		

## 1.管理業務実績

<u> </u>	- 1932			
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
清掃業務	管内定期清掃	12	毎月1回	
消防設備点検	防火管理者点検	1	2月	
消防設備点検	法定点検	1	2月	

## 2.施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
利用者数		6,079 人	6,113 人	100.56%

## (施設所管課による評価)

利用者数は前年度比34人増であり、2年連続で増加している。

# 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

	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
	利用料		18,600	非営利目的					
	自治会から補填		942,547						
43					歳				
У					λ				
	計	0	961,147			計	0	0	
	事務費		263,410	事務品、保健等					
	管理費		590,737	光熱水費、防災管理費					
l_+	その他		107,000	植木手入れ等	墲				
支出	•				歳出				
ш					Ш				
I	<u></u> ≟∔	Λ	061 147			<b>≐</b> ∔	Λ	0	

## 4.職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

0

差引

### (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

(2)収入・支出(	の状況			(	金額単位:	円) 消費	貴税額含む
	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)	伽	ħ	1	١
--------------	---	---	---	---

## 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

(1) 施設官埋		
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	

(-) 113 333 11 13 0	\-\/-\/\tag{1.50 by					
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

(3)利用省サービス		
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	P価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を	記載

(4) COIB		
評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置 されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や 管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるととも に、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確 保のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(加入不要な施設は評価対象外)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿( 労働者名簿 賃金台帳 出勤簿)が適正に整備 されているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
(その他に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

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

評価項目	判断基準	評価
地域への貢献等	地域福祉の増進に寄与しているか。	
(個別事項に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

8	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						
	特になし						
	经弗签试厂动士 2 BU 11 织 21						
	<b>経費節減に対する取り組み</b> 特になし						
	1512.40						
	その他						
	特になし						
( )	2)指定管理業務実施上の課題						
`	特になし						
( 3	3)次年度以降の取り組み						
	特になし						
1	4)その他						
•	利用者からの主な意見、苦情及び対応等						
	自治会員からの要望等は、班長を通じて随時対応している。						
	THE ACTION OF THE PROPERTY OF						
	市からの改善指示に対する対応(市から改善指示等があった場合のみ)						
	なし						

125

(金額単位:円) 消費税額含む

施設名称	上田市コミュニティセンター熊の森					
指定管理者名	飯沼自治会					
指定管理期間	平成23年4月1日から平成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						
施設所管課	丸子地域自治センター 地域振興課					

## 1.管理業務実績

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

## 2.施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
利用者数		5,702 人	5,230 人	91.72%

## (施設所管課による評価)

利用者数は前年度比472人減であり、2年連続で減少している。

0 -507,107

# 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

	指定	≧管理者(H	27年度)				市		
	項目	予算額	決算額	備考		項目	H26算額	H27決算額	備考
	利用料		76,200						
们	<u> </u>				歳、				
$\wedge$	` <u> </u>				Λ				
	+1		70.000			±1		•	
	計	0	76,200			計	0	0	
	事務費			保険、消耗品等					
	管理費			水道光熱費等					
支	その他		44,600	掃除機購入	歳				
出出					温出				
					Ш				
		0	583 307			<b>≐</b> ∔	0	0	

## 4.職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

差引

### (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

(2)収入・支出の状況				(	金額単位:	円) 消費	貴税額含む
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)	伽	ħ	1	١
--------------	---	---	---	---

## 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

(1) 施設官埋		
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	

(-) #3 933 D (120		
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

(3)利用日リーレス		
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	F価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を	記載

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	

計画項目	月	計川
地域への貢献等	地域福祉の増進に寄与しているか。	
2 % 3 2 2 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	S WINDER HALIES SE CO CING	
(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	
(旧別争以に刈りる計画)	・」で、X」の計画がある場合は、以音別心を記載	
8.指定管理者による自己	評価(セルフモニタリング)	
	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	
特になし		
1,10.00		
経費節減に対する取り	組み	
	WIT 0)	
特になし		
7.0/4		
その他		
特になし		
(2)指定管理業務実施上の	课題	
特になし	<del></del>	
付になり		
(2) 25 左 安以 18 金 昭 12 40 元		
(3)次年度以降の取り組み		
特になし		
1312 37 3		
(4)その他		
	+ + T = 2+1 + 27	
利用者からの主な意見		
自治会会員からの要望等	は、班長を通じて随時対応している。	
	-	

市からの改善指示に対する対応( 市から改善指示等があった場合のみ)

なし

126

施設名称	上田市菅平高原国際リゾートセンター		
指定管理者名	菅平自治会		
指定管理期間	平成23年4月1日~平成28年3月31日	料金制導入区分	使用料(収納委託)
指定管理者が 行う業務内容	・菅平高原高原国際リゾートセンターの設備等	等の維持管理に関	する業務
施設所管課	真田地域自治センター 産業観光課		

## 1.管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
施設清掃	日常的な館内の清掃	3回/週	3回/週	職員が実施
電気保安点検	有資格者による電気設備の点検	6回/年	6回/年	専門業者に委託
ダムウェーター保守点検	専門業者による自動昇降機の点検	1回/年	1回/年	専門業者に委託
地下タンク点検	専門業者による自動昇降機の点検	1回/年	1回/年	専門業者に委託
消防設備点検	有資格者による法定点検	2回/年	2回/年	専門業者に委託

## 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(%)
大ホール		185 回	184 回	99.46%
国際会議室		150 💷	92 🗉	61.33%
イベント準備室		166 回	192 回	115.66%
和室		186 回	63 🗉	33.87%

# (施設所管課による評価)

適正な利用状況と判断できる。

# 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:	田 /	消費税額含む
	$\Box$	

				<del>`</del>	п	<u> </u>	, 12 , 13 ,		
	指定管理者(H27年度)						市		
指	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
	前年度繰越金	876,420	876,420			使用料	1,060,000	1,560,000	
	指定管理料	9,600,000	9,600,000						
収	菅平区等分担金	26,123,580	26,176,583		塩				
<sup>4χ</sup> λ					競 入				
	繰越金·雑収入	1,200,000	1,593,622						
	計	37,800,000	38,246,625			計	1,060,000	1,560,000	
	人件費	25,140,000	21,004,511			指定管理料	9,600,000	9,600,000	
	光熱水費	4,000,000	3,248,793						
	グラウンド管理・点検料	3,000,000	2,786,436						
支	通信運搬費	750,000	846,140		歳				
出	修繕費	500,000	227,296		出				
	保険料	330,000	218,060						
	消耗品外	4,080,000	4,755,500						
	計	37,800,000	33,086,736			計	9,600,000	9,600,000	
	差引	0	5,159,889			差引	-8,540,000	-8,040,000	·

## 4.職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
菅平自治会事務員	1	1	菅平自治会に関する事務
菅平高原観光協会事務員	1	1	菅平高原観光協会に関する事務
菅平高原旅館組合事務員	2	2	菅平高原旅館組合に関する事務

## (1)自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
観光振興事業	随時		イベント・大会開催
社会教育事業	随時		
自動販売機運営事業	随時		利用者の利便性の向上のため

## (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	施設の利用状況寺に応して、週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	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物は ないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外)	
各種保守・点検業務の実施状 況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切 に行われているか。	
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書 類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	

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

近隣関係者や利用者の清掃ボランティア活動により、清潔に管理され、各種の保守点検業務が行われている。

判断基準	評価
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)	
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)	
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)	
	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) 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) 料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。

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

天然グラウンドの使用状況は、天候によって制限はかけている状況だが、昨年よりも収入が増加しており評価できる。

## (3)利用者サービス

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

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

(4) その他		
評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配 置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員 研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとと もに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全 確保のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(加入不要な施設は評価対象外)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制が とられているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿( 労働者名簿 賃金台帳 出勤簿)が適正に整備されているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
(その他に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	_

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

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

### 8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

- (1)平成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
    - ・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。
    - ・冬期には、観光客の待合採暖のため、閉館時間を午後8時まで延長しています。
    - ・ロビーのソファーがかなり劣化してきたため、全て入れ替えました。
  - ・Wi-Fiを家庭用から業務用にし、より多くの方に快適に使っていただけるようにしました。

### 経費節減に対する取り組み

- ・不要箇所の消灯及び暖房費の縮減に努めました。
- ・電球交換のタイミングで出来るだけLED化しました。

#### その他

- ・観光協会及び旅館組合の事務局と連携して施設の維持管理、運営にあたりました。
- ・菅平自治会、観光協会、旅館組合及び長寿会による清掃ボランティアを実施しまし た。

### (2)指定管理業務実施上の課題

- ・備品等の数量が増加しているため、収納スペースが少なく、廊下等に溢れている状況です。倉庫などの収納スペースの増設を要望します。
- ・経年の劣化による支障箇所が増加しており、修繕費の支出が増加しています。ダム ウェータのワイヤーが寿命のため、入れ替えが必要です。

## (3)次年度以降の取り組み

### (4)その他

## 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

## 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)

・施設利用状況(各会議室)の確認の徹底をお願いします。

127

施設名称	本原地区コミュニティセンター			
指定管理者名	町原自治会			
指定管理期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日まで 料金制導入区分 利用料金			
指定管理者が ・本原地区コミュニティセンターの施設、設備等の維持管理に関する業務 行う業務内容・地域住民の交流促進を図る集会施設としての活用				
施設所管課	真田地域自治センター 地域振興課			

## 1.管理業務実績

· · — — /// /// /	4174			
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
定期清掃	施設の清掃	12	毎月	自治会員
設備の点検等	施設内の点検	12	毎月	自治会員
消防防災点検	防災管理者等による点検	12	毎月	自治会員

## 2. 施設の利用状況

_ :				
利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
利用人数	なし	1,124	933	83.01%
			t e e e e e e e e e e e e e e e e e e e	

## (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	空管理者(H	27年度)	-			市	, ,,,,,,,	
$\overline{\ }$	項目	予算額	決算額	備考		項目	H26決算額	H27決算額	備考
	自治会費	535,000	414,760	自治会費より充当					
収					歳				
λ					<b> </b>  入				
	計	535,000	414,760			計	0	0	
	通信費	30,000	21,960						
	修繕費・管理費	50,000	93,677						
	燃料費	110,000	30,256		歳				
支		210,000	182,266		出出				
出	保険料	35,000	28,000		"				
	手数料	30,000	0						
	備品什器	70,000	58,601						
	計	535,000	414,760			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

## (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	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	
<u></u>				差引	0	0	

(	施設	所管	課に	ょ	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

_(1) 施設官埋		
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	の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使 用状況	施設の利用状況寺に応して、週切な使用重となっているか。   ( 電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象   外 )	
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	

	判断基準	評価
又入の状況	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)	
5 T (1) T ' H	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。	
又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)	
刊用料金(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

(5)村田日 5				
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				

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				
	計測項目	力 图 举 牛	計川				
$\vdash$							
	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	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					
<b>'</b>							
	一 利用日相川・利用白り・	- ロヘドエンの私り組の					
	経費節減に対する取り	且み					
		「るようにポスター等を貼り、周知、徹底を図りました。					
	その他						
	・公民館入口のカギを交換	受し、決められた保管者にて保管した。 					
(	2 )指定管理業務実施上の記	果題					
	・暖房器具が老朽化してき	きており、新しい設備を計画する必要がある。					
Ļ							
(	3)次年度以降の取り組み						
	・乙種防火管理者を選任し	<b>ル配置する。</b>					
(	4)その他						

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)

・アンケート用紙を用意し記入してもらったが、特に苦情等はなかった。

利用者からの主な意見、苦情及び対応等

128

ンホ 年 15 52 ~ + /

施設名称	上田市コミュニティセンター西内			
指定管理者名	公益社団法人上田地域シルバー人材センタ	7- 理事長 堀内	憲明	
指定管理期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日	料金制導入区分	利用料金	
指定管理者が 行う業務内容				
施設所管課	丸子地域自治センター 地域振興課			

# 1.管理業務実績

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

# 2.施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
利用者数		13,969 人	15,449 人	110.59%

# (施設所管課による評価)

利用者数は前年度比1,480人増であり、直近の3年間で最も多い結果となっている。

# 3 . 収入・支出の状況(自主事業は除く)

	3	3.収入・支出の状況(目主事業は除く)					(	(金額単位:	円 ) 消費	貴税額含む
		指定	E管理者(H	27年度)				市		
	<u> </u>	項目	予算額	決算額	備考		項目	H26算額	H27決算額	備考
		利用料		112,300						
		指定管理料		6,709,000						
L	又	その他		380	雑収入	歳				
/	λ					λ				
		計	0	6,821,680			計	0	0	
		人件費		3,006,082						
		事務費		1,375,916	通信費、消耗品費等					
L	_	管理費		2,157,397	水道光熱費等	ᄩ				
	支出					歳出				
ľ	ч					Ш				
		計	0	6,539,395			計	0	0	
		差引	0	282,285			差引	0	0	

役職等	計画	実績	職務内容等

# (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	貴税額含む
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)	伽	ħ	1	١
--------------	---	---	---	---

# 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) #3 353 40 (7) 6		
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

(3)が万日ン し入		
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	P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

#11H = 1 1011		
評価項目	判断基準	評価
地域への貢献等	地域福祉の増進に寄与しているか。	
(個別事項に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	•

8	. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)
( '	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
	顧客満足度の向上を目指し、利用者のニーズに対応した質の高いサービスを提供する。 また、地域福祉への貢献や福利厚生向上を図り、施設の平等利用の確保に努める。
	経費節減に対する取り組み
	特になし
	その他
	特になし
( )	   2   指定管理業務実施上の課題
` -	ボイラー設備及び配管設備、浴室等が老朽化しているため、早急に設備を改修する 必要がある。
( 3	3)次年度以降の取り組み
	特になし
(	4 ) その他
	利用者からの主な意見、苦情及び対応等
	特になし
	市からの改善指示に対する対応(市から改善指示等があった場合のみ)
	なし

129

施設名称	上田市鹿教湯温泉交流センター		
指定管理者名	鹿教湯温泉観光協会		
指定管理期間	平成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	・鹿教湯温泉交流センターの利用許可に関する業務 ・鹿教湯温泉交流センターの施設、設備等の維持管理 ・観光や保養、療養、健康づくりのために鹿教湯温泉 ・地域住民間の相互交流を促進し、地域の観光や特産	を訪れる人々と地域	
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

一,日生未切为	こが見			
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃業務	日常的な館内清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
施設定期清掃業務	専門業者による館内、足湯清掃	週2回	月・木	清掃業者に委託
消防設備点検	防火管理者による点検	1日1回	毎日	資格所有職員が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回	10/15,3/26	専門業者に委託
消防設備点検	防火対象物点検	年1回	3/15	専門業者に委託
エレベーター保守点検	専門業者による保守点検	年12回	月1回	専門業者に委託
	有資格者による法定点検	年12回	月1回	専門業者に委託
自動ドア点検	専門業者による点検	年1回	11月	専門業者に委託

# 2.施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
利用者	15,000 人	15,828 人	13,639 人	86.17%

# (施設所管課による評価)

温泉地交流施設としての活用は、活発であり今後利用者が増えることに期待したい。

# 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

_	TO ANY AND AND CHAPKION ()						( WHY — 17	. 13 / /1	
		で 管理者(H			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
	利用料 (暖房料含)	1,358,000	1,561,850						
	共益費	805,000	805,841						
43	指定管理料	2,193,000	2,193,000		歳				
λ	その他	13,000	82		λ				
	繰越	144,000	117,481						
	計	4,513,000	4,678,254		1	計	0	0	
	人件費	1,414,000	1,401,000			指定管理料	2,070,000	2,193,000	
	消耗品費	190,000	204,730						
l_	燃料費	253,000	152,863						
支出	光熱水費	1,593,000	1,443,842		歳出				
Г	管理費	1,063,000	1,012,733		Ш				
	計	4,513,000	4,215,168			計	2,070,000	2,193,000	
	差引	0	463,086			差引	-2,070,000	-2,193,000	

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

#### (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	ļ	
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)地以自生		
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	

(4)积(积(水)		
評価項目		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

(3)利用省サービス		
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。	ніщ
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるととも に、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保 のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入 しているか。(加入不要な施設は評価対象外)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿( 労働者名簿 賃金台帳 出勤簿)が適正に整備されているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
(その他に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

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

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

## 8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

# (1)平成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

- ・学生の部活動合宿や地元サークル活動の受け入れを積極的にし、利用人数の増加に取り組みました。また、サークルの発表会や練習風景の見学などを増やしました。
- ・館内のワックスがけ、和室の畳替えや障子の張り替えを行いました。

#### 経費節減に対する取り組み

・不要な電気を消し、エアコンの温度調整に気を配りました。

その他

# (2)指定管理業務実施上の課題

- ・カーペットのクリーニングと館内照明をLEDに交換実施したいが経費がかさむ為思案中で す。
- ・利用申請書、利用報告書の記入徹底ができておらず今後の課題です。

#### (3)次年度以降の取り組み

・地元イベントに合わせて施設利用が増加、情報提供等利用者増加に努めたい。

#### (4)その他

#### 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・足湯の温度が低く利用者の方から苦情が寄せられている。

市からの改善指示に対する対応(市から改善指示等があった場合のみ)

130

施設名称	上田市天下山マレットゴルフ場		
指定管理者名	公益社団法人 上田地域シルバー人材セン	ノター	
指定管理期間	平成26年4月1日~平成31年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が 行う業務内容		等の利用計りに 貸出に関する業務 に関する業務	
施設所管課	丸子地域教育事務所 スポーツ推進係		

# 1.管理業務実績

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

# 2.施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
入場者数	18,376	18,016	18,857	104.67%

# (施設所管課による評価)

年間利用者数の目標(前年度実績の2%増)を達成した。

3	. 収入・支出	の状況(自	主事業は関	余く)		(	金額単位:	円) 消費	貴税額含む
	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
	利用料等収入	4,320,000	3,812,900						
	指定管理料	5,400,000	5,400,000						
43	雑収入	60,000	58,934		歳				
У					λ				
	計	9,780,000	9,271,834			計	0	0	
	人件費	7,292,000	6,230,264			指定管理料	5,400,000	5,400,000	
	事務費	1,358,000	1,763,781						
l_	管理費	1,130,000	1,215,585		 				
支出					歳出				
Г					╙				
	計	9,780,000	9,209,630			計	5,400,000	5,400,000	
	差引	0	62,204			差引	-5,400,000	-5,400,000	

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

## (1)自主事業実績

( )			
事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
月例会	毎月28日	550人	天下山マレットゴルフクラブ月例会
オープン大会	4/5	91人	オープン大会
天下山杯大会	6/28	82人	天下山マレットゴルフ場杯大会

# (2)収入・支出の状況

(-) ( )	- D (D)			<u> </u>	<u>ш</u> нх г н <u>т</u> .	13/ /133	
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	

(金額単位:円) 消費税額含む

(施設所管課による評	補	)	١
------------	---	---	---

# 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) 施設官埋		
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	他設の利用状況寺に応して、週切な使用重となっている   か。   ( 零气・ガス・水道・燃料の使用がない施設は延備対象外 )	
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	

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

(3)利用省サービス		
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

位美貝の配直状況 個人情報の保護等 制員 施設管理上の秘密の保持等 素急・災害時への対応 利田者の安全対策の状況	業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。  志・英書時の対応マーコアルや理解体制が発用されるこもに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれている	
個人情報の保護等 施設管理上の秘密の保持等 施 者 緊急・災害時への対応 とか 利田者の安全対策の状況 危	研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。 設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。 志・火害時の対応マニュアルや理解体制が登開されると もに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれている	
他設官理工の秘密の保持等者 緊急・災害時への対応とかかる。 利田老の安全対策の状況	や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。 忌・火苦時の対応マニュアルや理給体制が登開されると もに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれている	
緊急・災害時への対応 と か か 利田者の安全対策の状況 危	もに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれている	
NI 田名 (1) ケマン はい はこ	ひなく 5 四日に サウラー・ラー 5 ならな またひしょう	
至	険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安 確保のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠負責仕保険の加入	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 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) が	思か週切に与えられているかとつか寺、週正な勤務体制 とられているか。 ( 従業員がいない場合は評価対象 )	
	・ <del> 上                                   </del>	
帳堂組(/)保官書	理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われていか。	
(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

	-
判断基準	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

- ・天下山マレットゴルフ場のチラシを各集会時等に周知したり、マレットゴルフメーカー にも配布するなど宣伝広告に努めました。
- ・危険防止対策として、新たにネットを設置するなど環境整備を行いました。
- ・美しい芝のコースを目指し、コース整備と接遇の向上に取り組みました。

#### 経費節減に対する取り組み

・芝刈機などの機械器具については、機器の更新に至らないように、日常の点検業務や管理を徹底するなどの取り組みを行ってきました。

#### その他

・施設のPR活動やボランティア活動等を丸子マレットゴルフクラブやシルバー人材センターの会員の協力を得て行ってきました。

#### (2)指定管理業務実施上の課題

- ・管理棟テラスの老朽化により修繕が必要です。
- ・規模が大きな大会になると駐車場が不足しています。

# (3)次年度以降の取り組み

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

#### (4)その他

# 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・コースがきれいに整備されてきていると誉めていただいています。
- ・アップダウンのあるコースと景観に優れた環境の中でプレーできて喜ばしいと好評を得 ています。

## 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)

131

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

#### 1 管理業務室績

1 . 白生未切入	こ 川見			
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
管理運営協議	管理方針について協議	1	H27.11.29	クラブで開催
ジャンプ台整備	大会用のバーン整備	1	H28.2.18 • 19	クラブで実施
雪面整備	整備の必要を認める場合			適時

## 2. 施設の利用状況

WRIX 42 (12) (12) (17)				
利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
練習	500 人	205 人	121 人	59.02%

# (施設所管課による評価)

2月20日・21日に長野県小学校ジャンプ大会兼第57回菅平高原シュナイダー記念スキー大会を開催予定で整備を実施したが、雪不足のため大会は中止となった。

3	3.収入・支出の状況(自主事業は除く)					<b>(</b> <del>2</del>	医額単位:	円) 消費	貴税額含む
	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
	指定管理料	190,000	190,000			使用料	0	0	
	指定管理者負担金	0	7,200						
収					歳				
入					λ				
	計	190,000	197,200			計	0	0	
	作業賃金	45,000	49,500			指定管理料	190,000	190,000	
	消耗品費	3,000	3,240						
_	管理費	22,000	24,460		墲				
支出	委託費	120,000	120,000		歳出				
Г					╙				
	計	190,000	197,200			計	190,000	190,000	_
	差引	0	0			差引	-190,000	-190,000	_

· · 144 24 42 HC				
役職等	等 計画	実績	職務内容等	
総括責任者(	兼務)	1	1 総括(兼務)	
大会、練習時	1人以	以上 1人以上	安全の確保、施設の維持管理	

#### (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) 施設官埋		
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、改善対応を記責	

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

(3)利用日グーレス						
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)での他 	Mul Nor to Str	±π: /π:
評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置 されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や 管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるととも に、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(加入不要な施設は評価対象外)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿( 労働者名簿 賃金台帳 出勤簿)が適正に整備されているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
(その他に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

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

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

#### 8.指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

# (1)平成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

- ・地元索道会社に降雪と圧雪のご協力をいただき、12月にはジャンプ台を完成させて、 選手の育成と強化を図りました。
- ・2月にはシュナイダー大会ノルディックシリーズを計画しましたが、雪不足のため中止となりました。
- ・(公財)長野県スキー連盟の要請により、県小学生ジャンプ大会を計画いたしましたが 雪不足のため中止となりました。
- ・ルールに適合するようにアプローチを氷化するなど、選手が安全に競技できる環境を整えています。

#### 経費節減に対する取り組み

・今シーズンのように降雪量が少ない場合には、整備に係る経費を節減することが難しく 今後の課題と考えています。

#### その他

・競技者の安全確保のための競技場整備・雪面整備を行っています。

#### (2)指定管理業務実施上の課題

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

#### (3)次年度以降の取り組み

・長野県規模のスキー大会の受入が検討されていますが、どの程度の施設整備が必要なの か検証する必要があります。このため長野県スキー連盟関係者や上田市関係機関と協議 を進めていきます。

#### (4)その他

# 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・例年の場合菅平の自然条件では降雪量が少なく、気温が低いため、ルールに適した安全 な条件で競技を行うことができます。長野県をはじめ近隣スキー連盟の強化合宿も実施 されるなど好評を得ております。

#### 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)

132

施設名称	上田市武石森林公園マレットゴルフ場		
指定管理者名	(一財)上田市地域振興事業団		
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	使用料(収納委託)
指定管理者が 行う業務内容	上田市武石森林公園マレットゴルフ場施設、	整備等の維持に関	<b>引する業務</b>
施設所管課	上田市教育委員会 武石地域教育事務所		

# 1.管理業務実績

· · □ · = > N 1/3/2 ·	· · H·=>//W>							
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況				
日常清掃	館内清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施				
日常・定期点検	給排水設備、消防設備点検	1日1回以上	毎日	職員が実施				
管理	芝コース、コース外管理	1日1回以上	毎日	職員が実施				
受付業務	使用料の徴収・大会等の予約受付	1日1回以上	毎日	職員が実施				
設備等保守	净化槽点検業務	年5回	4/20 6/18 8/20 10/25 12/14	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(%)
1日券	1,980,000	1,816,000	1,870,500	103.00%
回数券	200,000	270,000	190,000	70.37%
年券	500,000	810,000	705,000	87.04%
入場者	10,150	10,120	10,257	101.35%

# (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(H	27年度)				市		
	項目	予算額	決算額	備考		項目	H26算額	H27決算額	備考
	委託料	5,600,000	5,507,000			入場料	3,078,900	2,916,750	
	雑収入	93,000	0						
ЦХ					歳				
λ					λ				
	計	5,693,000	5,507,000			計	3,078,900	2,916,750	
	人件費	3,112,000	3,104,285			委託料	5,684,000	5,600,000	
	事務費	2,175,000	1,949,333						
$ _{\pm}$	法人管理費	313,000	313,000		塩				
支出					歳出				
г					Ш				
	計	5,600,000	5,366,618			計	5,684,000	5,600,000	
	差引	93,000	140,382			差引	-2,605,100	-2,683,250	

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

# (1)自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
月例会	月1回	延べ306人	
支配人杯	10月	124人	

# (2) 収入・支出の状況

(2)収入・支出の状況				(	金額単位:	円) 消費	貴税額含む
収入					支出		
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
支配人杯参加費	62,000	62,000		62000	62,000	62,000	景品
月例会	30,600	30,600		30600	30,600	30,600	<b></b> 景品
計	92,600	92,600		計	92,600	92,600	
				差引	0	0	

# (施設所管課による評価)

支配人杯や月例会を開催し、利用者の拡大に努めている。

# 6.施設所管課による評価(共通評価項目) 全施設共通

# (評価の基準)

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

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	

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外)	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われている か。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状 況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 ( 無料施設は評価対象外)	
(財務状況に対する評価)	「 」や「x」の評価がある場合は、改善対応を記載	
(別務仏派に刈りる計画)	・・」で、*」の評価がある場合は、以番別心を記載	

# (3)利用者サービス

(3)がのもう しろ		
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)での他	地 地 井 井	±π/ <b>≖</b>
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)

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	l.

### 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

- ・うつくしの湯との連携を強化したマレットゴルフパックを推進し、団体利用者の 送迎を行うなど利便性とサービス向上に努めた。
- ・コース整備や設備管理に細心の注意を払い、利用者が安全・快適にプレーできる よう努めた。
- ・隣接するうつくしの湯と連携し、食事補助券や利用補助券を配布し利用者増を図った。
- ・春と秋にマレットゴルフ場支配人杯を開催し、利用者増を図った。
- ・月例会を7回実施し、利用者増を図った。
- ・樹木消毒を二回実施し、害虫の駆除を行った。

#### 経費節減に対する取り組み

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

#### その他

#### (2)指定管理業務実施上の課題

- ・送迎車両がないため、団体客の受入れが困難な場合がある。
- ・建設来20年目を迎え、隋所に老朽化も目立ち修繕箇所も増えている。
- ・駐車場が狭く、うつくしの湯と連携を図っているが、利用者にご不便をおかけし ている。

#### (3)次年度以降の取り組み

- ・平成28年度は上田市合併10周年を迎えることから、「上田市合併10周年記念」を 冠に支配人杯を計画実施し、広告宣伝を行うことにより利用者増を図る。
- ・マレットゴルフパックを推進し、新規利用者の獲得とリピーターの確保に努める。
- ・自然災害、獣害を抑制するため、コース等の点検や改修を行い、利用者が快適に プレーできるよう施設管理に努めます。

#### (4)その他

# 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・マナーを守れない利用者がいる。
  - 受付において、トラブル防止の告知を行った。
- ・松くい虫の被害により、枯れた木が倒れそうで危険である。 チェーンソーを導入し伐採処理をした。
- ・毛虫が大量発生しているので駆除してほしい。 消毒作業を実施した。
- ・コース案内版が老朽化し見えにくい。 H28年度予算において修繕実施予定です

#### 市からの改善指示に対する対応(市から改善指示等があった場合のみ)

・なし

133

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

# 1.管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
グラウンド整備	整地	1	4/4	業者に委託
除草作業	草刈	2	6/6 • 8/22	委員会で実施
除草剤散布	除草剤散布	2	3/26	委員会で実施
トイレ清掃	トイレ清掃	10	毎月1回	委員会で実施

# 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
利用者	5,000 人	6,924 人	7,364 人	106.35%

# (施設所管課による評価)

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

# 3.収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円)	消費祝額含む
±	

	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
	指定管理料	200,000	200,000			使用料	0	0	
	委員会負担金	0	1,053						
ЦΣ					歳				
入					入				
	計	200,000	201,053			計	0	0	
	人件費	95,000	104,990			指定管理料	200,000	200,000	
	管理費	105,000	96,063						
支					歳				
出出									
					╙				
	計	200,000	201,053			計	200,000	200,000	
	差引	0	0			差引	-200,000	-200,000	

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(兼務)	1	1	

## (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

<u> </u>							
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) 加設官理		
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	

(-) #3 3/3 1/1/10		
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

(3)利用者サーヒス		
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)ての他		
評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研 修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や 管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(加入不要な施設は評価対象外)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿( 労働者名簿 賃金台帳 出勤簿)が適正に整備されているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
(その他に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

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

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

8	.指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)
( '	1 )平成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
	・4月上旬の利用者使用前の業者委託によるグラウンド整備の実施。
	・公園トイレの開放
	   経費節減に対する取り組み
	経員即派に対する取り組み
	その他
	・公園トイレの12月上旬の閉鎖と3月下旬の開放による施設管理の徹底。
7.	l 2)指定管理業務実施上の課題
( 4	2)指足昌珪未朔夫旭エの詠起 
( :	3)次年度以降の取り組み
Ļ	
(	4)その他 
	利用者からの主な意見、苦情及び対応等
	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)

134

施設名称	上田市塩田の郷マレットゴルフ場					
指定管理者名	公益社団法人上田地域シルバー人材センタ	公益社団法人上田地域シルバー人材センター				
指定管理期間	平成25年4月1日から平成28年3月31日まで	料金制導入区分	利用料金			
指定管理者が 行う業務内容	・施設の維持管理に関する業務 ・施設整備等の利用許可に関する業務 ・施設の利用料金に係る相談等に関する業務 ・用具の搬出(有料)に関する業務 ・マレットゴルフ競技の振興に資する事業の1 ・指定管理者の付随する業務	企画及び実施に関	関する業務			
施設所管課	教育委員会事務局 スポーツ推進課					

#### 1.管理業務実績

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

#### 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
入場者数	33,000	32,965	27,502	83.43%

# (施設所管課による評価)

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

# 3 ID )、古出の状況(自士車業け降く)

3	3.収入・支出の状況(自主事業は除く)					(:	金額単位:	円) 消費	貴税額含む
	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
ПΔ	利用料	11,250,000	8,949,500		يبد	使用料	0	0	
収入	雑収益	0	142,672		歳 ì	行政目的外使用料	230,672	234,399	
$\mathcal{I}$	計	11,250,000	9,092,172		$\wedge$	計	230,672	234,399	
	人件費	7,700,000	6,633,455			指定管理料	0	0	
	材料費	1,360,000	836,223			修繕料	0	0	
	会議費	30,000	15,300			賃借料	116,424	116,424	
	通信運搬費	120,000	103,282			目動販売機設置に係る 手数料及び電気料	21,139	24,767	
	消耗品費	700,000	721,230			施設整備工事費	0	2,900,232	
	修繕費	200,000	231,308						
支	印刷製本費	300,000	269,460		歳				
出	光熱水料費	500,000	454,348		出				
	賃借料	30,000	29,515						
	保険料	40,000	40,400						
	支払負担金	232,000	0						
	委託費	20,000	213,032						
	支払手数料	18,000	13,716	_		_			
	計	11,250,000	9,561,269			計	137,563	3,041,423	
	差引	0	-469,097			差引	93,109	-2,807,024	

## 4.職員の配置状況

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

# 5. 自主事業の状況

#### (1)自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
塩田の郷マレットゴルフ場大会	6/20、11/3	229人	マレットゴルフの普及と利用者の健康推進を図る。
初心者講習会	5/30、9/26	23人	初心者を対象にした講習会
敬老の日マレットゴルフ大会	9月15日	91人	65歳以上を対象とした大会
周辺旅館との合同企画	4月~11月		別所温泉内旅館との連携
物品販売			飲料水・即席麺・マレットゴルフ用品の販売

# (2)収入・支出の状況

(2)収入・支出の	の状況			(	(金額単位:	円) 消	貴税額含む
	収入				支出		
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加料	510,000	343,000		講師謝礼	20,000	16,000	
即席麺販売	20,000	120,850		材料費	400,000	312,095	
マレットゴルフ用品の販売	110,000	104,540		その他	150,000	128,814	物品販売支出
計	640,000	568,390		計	570,000	456,909	
				差引	70,000	111,481	

# (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) 旭故官垤		
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	

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

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置 されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
  緊急・災害時への対応 	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確 保のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。( 加入不要な施設は評価対象外)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿( 労働者名簿 賃金台帳 出勤簿)が適正に整備 されているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われている か。	
(その他に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

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

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

#### 8.指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

#### (1)平成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25年度の台風被害による芝の張替工事が行われ、来場者が大きく減少したが、そば管理、コース整備、施設管理、接遇の向上に努め、顧客満足度の向上を目指した。また、お客さまからの意見や要望等についてはその都度対処した。
- ・急な坂道に階段を設置し、好評でした。
- ・利用者増加対策については上田市マレットゴルフ協会主催大等への支援を行った他、自主 大会開催を3回、初心者講習会を2回開催し、利用者の増加を図った。
- ・シルバー人材センターのホームページで施設案内を行った他、施設案内パンフレット作成して、3月の広報に併せて市内全自治会の回覧を行いました。
- ・別所温泉旅館の3旅館と合同企画により来場者の増加に努めた。

#### 経費節減に対する取り組み

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

#### その他

・シルバー人材センター会員ボランティア活動に延204人が従事した。

# (2)指定管理業務実施上の課題

- ・入場料収入と自主事業収入のみでの運営のため、平成27のように芝の張替工事により来場者数が大きく減少する場合などについては工事前に事前の協議が必要と思う。
- ・急斜面法面の歩行通路の落下防止防護柵の交換、老朽化した芝刈り機の更新、防球ネット 更新等が課題。

# (3)次年度以降の取り組み

- ・けやきコースN .9、10コースの整備工事を完了し、顧客満足度を期待し、生涯スポーツとしてのマレットゴルフ振興と普及を図る。
- ・28年度事業計画にもとづく事業運営をしていく。
- ・新規の利用者とリピーターの増加を図ります。
- ・従事職員の研修、危機管理、安全対策や防災にも万全を期します。

#### (4)その他

# 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・「お客様ご意見箱」を常設するなど利用者の要望は可能な限り早急に対処してきました。
  ・コース等の諸問題については上田マレットゴルフ協会との協定に基づき相談の上、対処し
- ・コース等の諸問題については上田マレットゴルフ協会との協定に基づき相談の上、対処している。

(意見・苦情・対処内容)

見晴しコース9.10番及び11番から12番へ上るところが坂道が急なので階段を設置してほしい。 直ちに設置した。

# 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)

・特になし。

135

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

#### 1.管理業務実績

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

#### 2.施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
入場者数	157,000 人	154,217 人	161,827 人	104.93%

# (施設所管課による評価)

利用者数が前年度より増加しており、利用者を増やす取り組みの結果が出ている。

# 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(	(金額単位)	:	円)	消費税額含む

	指定管理者(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
	施設使用料	45,000,000	47,386,070			行政財産目的外使用料	19,493	18,697	
	指定管理料	117,803,000	107,447,249			自動販売機設置使用料	325,874	325,874	
収	その他	1,500,000	2,146,712		歳				
入					λ				
	計	164,303,000	156,980,031			計	345,367	344,571	
	人件費	49,000,000	51,963,919			指定管理料	133,908,000	107,447,249	
	事務・事業費	6,435,000	6,142,170			委託料	0	199,800	
+	燃料・光熱水費	68,051,000	55,942,862		塩	工事費	4,838,555	5,056,560	
支出	修繕費	5,000,000	10,663,959		歳出				
ш	委託料	2,582,000	2,529,291		Ш				
	その他	33,235,000	29,570,325						•
	計	164,303,000	156,812,526			計	138,746,555	112,703,609	•
	差引	0	167,505			差引	-138,401,188	-112,359,038	

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

#### (1)自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
水泳教室	通年	1,379人	クロール、平泳ぎ、背泳ぎ、パタフライ、マスターズの泳法技術習得
アクアエクササイズ	通年	1,616人	水の浮力を利用した5種類の水中運動
小学生水泳教室	春8回・秋冬14回	187人	小学生対象の基本泳法習得
幼児水泳教室	年少:春8回・秋冬11 回 年中長:春8回・秋冬 14回	123人	幼児対象を対象に水遊びをしながら泳ぎの習得
ベビー教室	春12回・秋12回・冬10回	76組	親子で楽しみながら水遊び
フロア教室	通年	964人	骨格調整、バランスボール利用
エアロビクス	春12回・秋12回・冬10回	10人	リズムに合わせた運動
ハッピーヨガ	春6回	8人	リズムに合わせた運動
パワーヨガ教室	春12回・秋12回・冬10回	88人	様々なポーズを呼吸と連動しながら実施
ハワイアンヨガ教室	春12回·秋12回·冬10回	81人	深い呼吸とともにゆっくりヨガのポーズを実施
ボディシェイプ教室	春12回・秋12回・冬10回	22人	体脂肪燃焼を目的としたエクササイズ
ベビーダンス教室	春6回	3組	赤ちゃんを抱っこしたまま音楽に合わせて有酸素運動を実施
ベビーママヨガ	秋冬10回	10人	深い呼吸とともにゆっくりヨガのポーズを実施
夏休み!小学生短期水泳教室	7/29~7/31	39人	夏休みを利用した水慣れ、泳法習得
集客イベント	7/30 • 8/6 • 10/12 • 1/2	970人	宝さがし スイカ割り 秋まつり 餅つき
売店・物品販売	通年	-	水着、ゴーグル、お菓子や軽食の販売

#### (2)収入・支出の状況

	収入			支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加費	3,480,000	2,633,400		講師謝金	1,670,000	1,629,300	
その他	870,000	655,200		その他	1,275,000	867,700	
計	4,350,000	3,288,600		計	2,945,000	2,497,000	
				差引	1,405,000	791,600	

(金額単位:円) 消費税額含む

#### (施設所管課による評価)

所管施設を有効利用し、健康や競技などの様々なニースを取り入れた内容となっている。

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

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

(1)施設管理		
評価項目	判 断 基 準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実 施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設 の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の 使用状況	施設の利用状况等に応して、週切な使用重となっているか。 (電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象 外)	
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	

評価項目	評価項目 判断基準				
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	の取扱状 料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (無料施設は評価対象外)				

(財務状況に対する評価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・施設のPRを積極的に行い、収入増への取り組みに対する結果が出ている。

#### (3)利用者サービス

(3)が内日ソーレス						
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

(4) て <b>の</b> 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	

(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 ・危険個所の把握や対策などを迅速に実施できている。

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

評価項目	判断基準	評価
(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

- ・スライダー階段に防滑シート施工
- ・渓流下り階段に防滑シート施工
- ・貸出用の囲碁・将棋を用意した。

#### 経費節減に対する取り組み

- ・適正な温度管理(室温・水温・湯温)の徹底
- ・全館不必要な照明の見直しと消灯の徹底
- ・電気量基本契約の見直し、軽減を図りデマンド監視装置の設置
- ・ボイラーの設定温度の変更と運転時間の管理
- ・井水ポンプにインバーターを導入し、年間電気料金を削減することができた。
- ・燃料(重油・灯油)購入における入札参加会社を2社から3社に増やし入札を行い購入単価を大幅に低下し燃料費の削減できた。

#### その他

・風呂循環配管(機械外南側)での漏水があったが、最小限の費用と工期で修理した。

#### (2)指定管理業務実施上の課題

- ・施設全体が老朽化していて耐用年数を超えている。そのため補修・改修が必要な個所、 設備が多く、修繕費が増加してしまう。
- ・ボイラーの燃焼能力が弱っているため効率よくプール内他を温めることができない。 (平成28年度修繕予定)

#### (3)次年度以降の取り組み

・ボイラーの修繕を行うことにより、効率よくプール内を温めるだけでなく、燃料費・光熱 水費の削減も可能にしていく。

#### (4)その他

#### 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・館内に提言箱を設置しており、毎日確認し、提言があった場合は即座に対応している。
- ・ロッカー室の床が濡れていると滑るので危険だと意見があり、防滑シートの上にマットを ひいた。

## 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)

136

施設名称	上田市鹿教湯健康センター(愛称:クアハウスかけゆ)					
指定管理者名	財団法人上田市地域振興事業団					
指定管理期間	平成26年4月1日~平成29年3月31日	料金制導入区分	利用料金			
指定管理者が 行う業務内容	・鹿教湯健康センターの利用許可に関する業務 ・鹿教湯健康センターの施設、設備等の維持管理に関す ・市民や観光客に対して温泉を活用した健康づくりと係 グルーム等)を提供する。		温泉プール、トレーニン			
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

	. P.只			
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	1日1回	毎日	職員
施設定期清掃	施設全体の清掃	年11回	休館日	職員
消防設備点検	専門業者による点検	年2回	6月・11月	専門業者
消防設備点検	担当者による目視点検	1日1回以上	毎日	職員

# 2.施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
	設定目標値	口20牛皮夫與	口27 牛皮夫與	X) fil + に(%)
入場者	20,000 人	19,331 人	19,248 人	99.57%
	人	人	人	
	人	人	人	
	人	人	人	

# (施設所管課による評価)

利用者は減少したが、一般大人の利用者が増え利用料収入は昨年より増加した。引き続き健康プログラムの情報発信を行ない利用者増に努めてほしい。

# 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

	J.W/N XUWW/// CALFRISM / /						(亚识十四	• 13 / /	月貝が成らり
	指定	[管理者(⊦	127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
	利用料	6,859,000	6,713,050						
	売店売上	1,244,000	1,159,740						
収	手数料	750,000	742,770		歳				
入	管理委託料	41,718,000	41,718,000		入				
	その他	13,000	16,649						
	計	50,584,000	50,350,209			計	0	0	
	人件費	30,003,000	29,771,697			指定管理料	35,465,000	41,718,000	
	事務費	1,249,000	1,246,270		يب.				
_	事業費	13,776,000	13,683,829						
支出	管理費	5,556,000	5,155,864		歳				
Ш					Ш				
	計	50,584,000	49,857,660			計	35,465,000	41,718,000	
	差引	0	492,549			差引	-35,465,000	-41,718,000	

4.暇貝の心旦小心			
役職等	計画	実績	職務内容等
支配人	1	1	施設全館統括(常勤1)
施設管理	4	5	フロント・施設管理業務(常勤3・非常勤2)
トレーナー	6	6	トレーナー・事務業務 (常勤4・非常勤2)

#### (1)自主事業実績

<u> </u>			
事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
健康広場	毎週火曜休み	3,800	運動指導
	(AM9:00~9:20)		

# (2)収入・支出の状況

項目

計

謝金

				( <del></del>		1322 NOAX III —	
収入			支出				
予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考	
7,000	7,000		人件費	7,000	7,000		

計 差引 (金額単位:円)

7,000

7,000

0

消費税額含む

(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)

7,000

7,000

- ... 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。

<u>(1)</u> 施設官埋		
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	_

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外)	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。 施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状 況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 ( 無料施設は評価対象外)	
(財務状況に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

事業収入が予算を下回る結果になった。今後集客に努め収益増につなげてほしい。

## (3)利用者サービス

(ひ)がからっしへ		
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	平価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記	載

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修 の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるととも に、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保 のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入 しているか。(加入不要な施設は評価対象外)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿( 労働者名簿 賃金台帳 出勤簿)が適正に整備されているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
(その他に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

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

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

#### 8.指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

### (1)平成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

・有資格トレーナーによる公民館活動や健康増進活動に派遣を行い施設の情報発信に努めると ともに、市民の健康増進に寄与する管理運営を行いました。

#### 経費節減に対する取り組み

・水道の節水、照明器具の無駄な点灯を管理し、光熱水料の削減に努めました。

#### その他

・利用者の安全確保のため、消防訓練および普通救命講習を6月28日に実施しました。

#### (2)指定管理業務実施上の課題

- ・施設管理において、設備操作等で専門性の高い技術が要求されるため、安定した職員の確保 が必要。
- ・専任のトレーナー(健康運動指導士)が必要な施設であり、プログラムの実施・新規講座の 開催には講座の受講などが定期的に必要です。
- ・開館以来30年以上経過し、施設や設備の老朽化が多いので計画的な修繕が必要です。
- ・事務所が狭いうえに、他の法人事務所が併設されており、事務作業や職員の待機に支障を来している。

#### (3)次年度以降の取り組み

- ・昨年度に引き続き、市内公民館活動や健康推進活動への有資格トレーナーを派遣し、クアハウスのPRとともに各種健康プログラムの情報発信を行い、市民の健康増進に努めてまいります。
- ・健康プログラムと、隣接する「国民宿舎鹿月荘」の健康に配慮した食事プランを企画し、両施設の連携による利用促進を図り、市民の健康増進に寄与してまいります。
- ・職員研修を計画的に行い、トレーナーの指導技術の向上を図るとともに、利用者の視点に 立った新規プログラムを企画し、市民を中心とした利用者の健康増進と、新規利用者の確保に 繋げてまいります。

#### (4)その他

## 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

#### 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)

137

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

## 1.管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
入館者数	200,000 人	172,694 人	173,431 人	100.43%
上記のうちプール利用者数	55,000 人	50,434 人	50,284 人	99.70%

## (施設所管課による評価)

#### **収入・支出の状況(自主事業は除く)**

3	・収入・支出の状況(自主事業は除く)					( 3	金額単位:	円) 消費	貴税額含む
	指足	E管理者(F	127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
	利用料金	50.830.000	51.415.000						

1	. 現日	」	<b>次</b> 异识	佣石	\	、 均日	川20次昇領	川川大昇領	佣写
	利用料金	50,830,000	51,415,000						
	指定管理料	72,863,000	72,863,000						
47	食堂等収入	19,280,000	19,276,000		歳				
λ	販売品売上収入	16,960,000	16,951,000		λ				
	計	159,933,000	160,505,000			計	0	0	
	人件費	45,279,000	47,492,000			指定管理料	65,863,000	72,863,000	
	燃料費	22,426,000	22,050,000						
	光熱水費	21,175,000	20,908,000						
I_	委託料	10,936,000	7,716,000		ᄹ				
支出	修繕費	6,300,000	6,477,000		歳出				
Г	租税公課費	5,545,000	5,545,000		╙				
	その他	34,070,000	33,426,000						
	繰入金支出	9,237,000	9,237,000						
	計	154,968,000	152,851,000			計	65,863,000	72,863,000	
	差引	4.965.000	7.654.000			差引	-65.863.000	-72.863.000	

## 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) 消費机	消費税額含む
--------------	--------

	収入			支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
教室事業	6,010,000	6,006,000		教室事業	6,220,000	6,101,000	
手数料事業	1,130,000	1,120,000		手数料事業	0	0	
計	7,140,000	7,126,000		計	6,220,000	6,101,000	
				差引	920,000	1,025,000	

## (施設所管課による評価)

## 6.施設所管課による評価(共通評価項目) 全施設共通

## (評価の基準)

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

#### (1)施設管理

(リ)心双合注		
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	

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

(3)が1月7日に入						
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						

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置 されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるととも に、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(加入不要な施設は評価対象外)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。 ( 従業員がいない場合は評価対象外)	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿( 労働者名簿 賃金台帳 出勤簿)が適正に整備されているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われている か。	_
(その他に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	_

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

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

#### 8.指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

## (1)平成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

- ・開館より22年目となります本年度は、障がい者団体からの要望にこたえ福祉風呂設置工事を行い、12月24日より利用を開始しました。
- ・健康増進施設としてヨガ&ストレッチ教室、骨盤リセットパートナーストレッチプログラム、土曜、日曜のトレーニングルームのオープン使用等の利用促進に引き続き取組みました。9月のチャレンジスポーツ塾in真田での元オリンピック代表選手による水泳教室、12月に身障者水泳フェスティバル、1月に子ども冬のプール遊び教室を開催しスイミングスクール受講につなげる試みを引続き行いました。
- ・大河ドラマ放映に伴い団体客の昼食に「戦国陶板焼き真田夢御膳」を提供して、宴会・会食でのプランを作成し、お客様からの好評をいただいています。
- ・売店の商品を季節感と地域性をコンセプトにこまめに入替を実施し、真田グッツコーナーの設置、信州限定商品の品揃えを充実させました。
- ・歴史館を中心に観光施設、菅平の施設に3ヶ月間入館割引キャンペーンを展開し誘客に勤めました。

#### 経費節減に対する取り組み

- ・30分毎のデマンド値を計測し基本料金の節減を図り、事務所、フロントに計測器を取付け、節電の意識の徹底を図っています。
- ・電球をLDEに交換、順次電気がつけっ放しになる所から交換を実施しています。

#### その他

- ・福祉風呂の設置工事を行い、運用を始めました。
- ・大広間エアコン入替工事を行いました。

### (2)指定管理業務実施上の課題

- ・設備の老朽化により定期点検の際の備品の交換費用が増加傾向にある。
- ・震災でプールの壁面に亀裂が入り応急処置は施してありますが、2年ごとの建築物定期検査で指摘を受けている。

## (3)次年度以降の取り組み

- ・プール、トレーニングルーム、入浴、食事と健康増進をキーワードに有機的に機能するような仕掛け作りを継続して行ってゆく。
- ・入館料収入の構成を考えると、回数券、当日券の利用客の増加がないと収入確保が難しくなりますが、年間券利用者も高齢になって来ており、更新のほか新規会員の掘り起しも必要となりますので、収入バランスを考えながら、集客を図る。
- ・真田丸効果で入館者が増えており、リピートをとって行く為に、お客様の要望に迅速に 対応していきます。

## (4)その他

## 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・サウナ風呂の要望が多い。 スペースの問題とコストを考えると難しい。
- ・露天風呂に屋根がほしい。 (特に女性から) 女性露天にパラソル設置。
- ・洗い場が少ない。 予算的に難しい。
- ・観光バスの駐車スペースがない。 予算的に難しい。
- ・喫煙所をもう少し何とかしてほしい。 換気扇の他空気清浄機を設置、内装改修は予算的に難しい。

市からの改善指示に対する対応(市から改善指示等があった場合のみ)

138

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

## 1.管理業務実績

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

## 2.施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
入場者数	19,000 人	17,821	17,382	97.54%

(施設所管課による評価) 設定目標は達成できなかったが、一定程度の利用実績がある。

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位	•	田)	消費税額含む
	•	11/	/日見が成って

	指定管理者(H27年度)					市			
	項目	予算額	決算額	備考	$\overline{\ }$	項目	H26決算額	H27決算額	備考
	馬術場利用料	960,000	753,760			行政財産目的外使用料	453	445	
	馬房使用料	2,400,000	1,100,000						
収					歳				
入					λ				
	計	3,360,000	1,853,760			計	453	445	
	人件費	2,325,000	2,503,600			工事費	1,858,680	0	
	賄材料費	3,150,000	3,341,924			原材料費	948,985	483,840	
支	消耗品費	1,950,000	1,568,259		歳				
出出	燃料費	900,000	549,528		成出				
ш	通信運搬費	1,000,000	652,198		ш				
	その他	3,565,000	5,418,901						
	計	12,890,000	14,034,410			計	2,807,665	483,840	
	差引	-9,530,000	-12,180,650			差引	-2,807,212	-483,395	

#### 4 勝員の配置状況

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

## 5 . 自主事業の状況

#### (1)自主事業実績

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

#### (2)収入・支出の状況

(金額単位:円) 消費税額含む

				•				
収入				支出				
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考	
馬匹預託料	6,000,000	5,151,596		人件費	4,000,000	2,503,600		
騎乗料	1,000,000	2,508,988		賄材料・飼料費	1,400,000	3,341,924		
指導料	1,500,000	1,855,736		消耗品費	1,000,000	1,568,259		
その他	1,030,000	5,818,438		その他	1,173,000	6,022,794		
計	9,530,000	15,334,758		計	7,573,000	13,436,577		
		<u> </u>		差引	1,957,000	1,898,181		

#### (施設所管課による評価)

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

#### 6.施設所管課による評価(共通評価項目) 全施設共通

#### (評価の基準)

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

#### (1)施設管理

<u>(                                    </u>		
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	加設の利用状況寺に応して、週切な使用重となっている	
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。	
1		

## (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

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

(3)利用者サーヒス		
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	No. No. サン生	±π/≖
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	<u> </u>	
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)		
従業員の労働条件(2)	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

	は川昌味による拍に昌垤朱物の計画(共通争項)」と同	U
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

- ・乗馬体験が手軽に出来る料金設定をし、いつでも馬に乗ることが出来る体制を整えてい る
- ・中高年層の利用のためにスクールに取り組みとても好評を頂いている
- ・子どもの利用者増加のため、気軽に乗馬体験ができる体制を整えている

#### 経費節減に対する取り組み

- ・馬の餌代については自分たちで牧草を作るなどして、少しでもコストが減らせるように 努力している
- ・人件費については、少ない人数でも対応出来るように日々努力している
- ・利用者にも電気は使用する時だけつけてもらうように協力を求めている

#### その他

- ・安心で安全に利用して頂くため、調教は毎日実施している
- ・スタッフは全員指導者としての資格を有し事故がおきないように安全管理に務めている
- ・利用頻度の多い利用者に意識向上を目的とした講習会を実施している

#### (2)指定管理業務実施上の課題

- ・外の馬場柵がかなり壊れてきていて、馬が外に逃げてしまい他の事故にもつながる懸念 がある
- ・厩舎内の馬の水飲み設備が壊れていて、半数以上使えず、馬の給水管理に人件費がかかる

#### (3)次年度以降の取り組み

- ・他の乗馬施設を視察し従業員の対応や乗馬体験の方法等を学びたい。
- ・来場者を増やすため各種イベント等を企画したい。
- ・無料で体験できる日を設け、乗馬の普及に努めたい。

#### (4)その他

#### 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

幼児でも馬とふれあう機会を設けて欲しい 個別にポニーとふれあう機会を設けた

#### 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)

139

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

## 1.管理業務実績

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

## 2.施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
15		10	10	100.00%

## (施設所管課による評価)

上田市同和対策霊園として適切に管理されている。

3	3.収入・支出の状況(自主事業は除く)						(:	金額単位:	円) 消費	貴税額含む
	指定管理者(H27年度)							市		
	<u> </u>	項目	予算額	決算額	備考		項目	H26算額	H27決算額	備考
	Ī									
	ı									
4)	χÌ					歳入				
ز	Ĵ									
	ľ									
		計	0	0			計	0	0	
	ĺ									
L	أــ					ᅭ				
艺出	<u>ا</u> ح					歳出				
ľ	4					ш				
	ľ	計	0	0			計	0	0	
		差引	0	0			差引	0	0	

## 4.職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

## (1)自主事業実績

_ ` '			
事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
特になし			

### (2)収入・支出の状況

(2)収入・支出の状況				(	金額単位:	円) 消費	貴税額含む
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	補	)	١
------------	---	---	---

## 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

(1).他設官理		
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	

\-\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \		
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

(0)/13/13 [ 2 2 7 7		
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。	
	6/5	<del></del>

(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) C W IB		
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「x」の評価がある場合は、改善対応を記載	

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

#1 IA 42 1 10-1 4 1 1001	CONTRACT CHECK CONTRACT CONTRA	
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
	環境改善並びに住民の福祉の向上を目的とする施設であることを理解し、管理を行いました。
	経費節減に対する取り組み
	その他
( 2	2)指定管理業務実施上の課題
( 3	3)次年度以降の取り組み
(	4) その他
	利用者からの主な意見、苦情及び対応等
	特になし
	市からの改善指示に対する対応(市から改善指示等があった場合のみ)

140

施設名称	上田市下原霊園		
指定管理者名	部落解放同盟上田市協議会		
指定管理期間	平成28年4月1日~平成33年3月31日 料金制導入区分 無料施設		
指定管理者が 行う業務内容			
施設所管課	真田地域自治センター 市民サービス課		

### 1.管理業務実績

· · □ · ± / 1/1/1/1/1				
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
見回り	霊園の見回り	年数回	春秋の彼岸等	部落解放同盟上田市協議会員
草刈、清掃	個人利用区画ごと草刈、清掃	年数回	春秋の彼岸等	部落解放同盟上田市協議会員
草刈、清掃	霊園全区画等の草刈、清掃	年数回	お盆等	部落解放同盟上田市協議会員

## 2.施設の利用状況

- 1 2012 137.5 5120				
利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
12		6	6	100.00%

## (施設所管課による評価)

上田市同和対策霊園として適切に管理されている。

## 3.収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円) 消費税額含む

	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
ЦΣ					歳				
入					入				
	計	0	0			計	0	0	
_					塩				
支出					歳出				
Ш					"				
	計	0	0			計	0	0	
	差引	0	0			差引	0	0	

## 4.職員の配置状況

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

### 5. 自主事業の状況

## (1)自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
特になし			

## (2)収入・支出の状況

(2)収入・支出(	の状況			(	金額単位:	円) 消費	貴税額含む
	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	

\-\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \		
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

(0)/13/13 [ 2 2 7 7		
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。	
	6/5	<del></del>

(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) C W IB		
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「x」の評価がある場合は、改善対応を記載	

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

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

8	.指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)							
( '	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							
	環境改善並びに住民の福祉の向上を目的とする施設であることを理解し、管理を行いました。							
	経費節減に対する取り組み							
	その他							
( 2	2)指定管理業務実施上の課題							
( 3	3)次年度以降の取り組み							
(	4) その他							
	利用者からの主な意見、苦情及び対応等							
	特になし							
	市からの改善指示に対する対応(市から改善指示等があった場合のみ)							

141 • 142 • 149

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

## 1.管理業務実績

	40.54			
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		職員等が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検			専門業者に委託
施設定期清掃業務	専門業者による対応	年2回以上	H27.7.1/H28.3.17	専門業者に委託
	専門業者による点検	年1回以上	H27.4.8	専門業者に委託
冷暖房設備保守点検	専門業者による点検	年1回	H27.10.14	専門業者に委託
ピアノ保守点検(スタンウェイ)	専門業者による点検	年1回	H27.7.13-14	専門技術者に委託

## 2.施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
ホールこだま来場者数	30,000 人	31,341 人	29,483 人	94.07%
研修センター利用者数	25,000 人	21,268 人	27,195 人	127.87%
ホールこだま利用回数	180 🗉	262 回	252 回	96.18%
研修センター利用回数	950 💷	921 回	942 回	102.28%

### (施設所管課による評価)

「研修センター」については合宿等の増加により利用人数および利用回数とともに増加。昨年を上回り、利用料収入も増加した。「ホールこだま」は、利用人数および利用回数とともに昨年より減少はしているが、一昨年までの水準は保っている。

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

( 金額単位 :	田)	消費税額含む
し 示 役 手 リノ・	1.1.7	

	指定管理者(H27年度)					市			
	項目	予算額	決算額	備考	abla	項目	26年度決算額	27年度決算額	備考
	ホールこだま利用料	4,500,000	3,885,044						
	研修センター利用料	3,950,000	4,049,154		歳				
	市民コンサート等	3,750,000	1,922,076						
4	支援育成事業収入	580,000	1,163,912		λ				
_	受託料等(上田市)	31,874,000	31,874,000						
	その他	1,000,000	1,084,942			計	0	0	
	計	45,654,000	43,979,128			指定管理料	31,664,000	31,874,000	
	人件費	13,508,720	13,128,849		-	開村記念上田市負担金	3,000,000	3,000,000	
	制作、印刷、交通、宣伝費	17,987,494	18,287,355			運営費負担金	1,913,413	1,913,413	
-	水道光熱、燃料費	4,617,593	4,543,833		歳出	工事請負費	17,895,384	28,274,400	
7	清掃保守、修繕、賃借料	5,873,518	5,796,280		٣				
ľ	消耗品費	1,318,708	1,216,499						
	その他	2,347,967	2,321,956			計	54,472,797	65,061,813	
	計	45,654,000	45,294,772			差引	-54,472,797	-65,061,813	
	差引	0	-1,315,644						

## 4.職員の配置状況

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·					
役職等	計画	実績	職務内容等		
館長	1	1	館内統括、イベント企画、管理運営		
管理担当(正規)	3	3	管理運営、経理、イベント企画		
補助職員	2	2	研修センター・宿泊棟管理・周辺整備		

### 5. 自主事業の状況

## (1)自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
信州国際音村5月オペラ	H27.5.10	300	市民参加型のオペラの開催
すいせんラベンダー事業	H27年3月~4月、6月~7月	21,000	市民参加型の花のイベント
Kodamaサロン・他	通年	2,630	各種コンサート等
利用者サービス事業	通年	10,000	施設利用者へのサービス提供

## (2)収入・支出の状況

(金額単位:円)	消費税額含む
----------	--------

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

## (施設所管課による評価)

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

## 6.施設所管課による評価(共通評価項目) 全施設共通

#### (評価の基準)

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

#### (1)施設管理

判断基準	· - / -
判 断 基 準	評価
条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設 の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
施設の利用状況等に応して、週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)	
法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物は ないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外)	
事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切 に行われているか。	
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。	
備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	
	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。 事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。 施設の利用状況寺に応して、週切な使用重となっているか。 (電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象 外) 法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外) 事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。 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。

## (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

- ・防火対象物定期点検において不備があった点はH28年度に改修工事予定(消防署立入検査より)
- ・施設管理、光熱水費の使用量等適切に処理されている。

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

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

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

#### (3)利用者サービス

(0) 13/13 [ 0 ]		
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

・専門知識を有するスタッフが常駐している事で、利用者との信頼関係が構築されている。

## (4)その他

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員 研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとと もに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全 確保のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に 加入しているか。(加入不要な施設は評価対象外)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制が とられているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿( 労働者名簿 賃金台帳 出勤簿)が適正に整備されているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
(その他に対する証価)	「・・や「~・の証価がある場合は、改善対応を記載	

## (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

┃・人員配置の体制の工夫等の改善を行っているが、年度途中に正規職員が退職するなどの理

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

評価項目	判断基準	評価		
広報活動	事業の開催案内やホームページによる広報が適切に行われているか。			
地域への支援・育成事業	地域住民への質の高いステージ及び楽しく身近に提供することができているか。また、団体及び支援団体の育成ができているか。			
(個別事項に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載			

#### 8.指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

## (1)平成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

- ・利用者との事前コミュニケーションを綿密にとり、利用時のサービス向上に取り組みました。
- ・上田市広報や公民館などの公共施設へコンサート案内等を定期的に配信し市民への情報の周知に努めました。
- ・上田市交流文化芸術センターの連携企画を実施することで全市的な形での利用者増加の機運を高める活動に取り組みました。
- ・音楽関係者を中心とした県外利用者へのPRも積極的に行い、施設利用者増加への取り組みを行いました。

#### 経費節減に対する取り組み

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

#### その他

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

#### (2)指定管理業務実施上の課題

- ・施設の経年劣化による老朽化が進み、大規模な修繕が急務です。 (特にコミュニティースペース、舞台機構、照明関係)
- ・施設へのアクセス道路(特に芝生公園)への問い合わせが急増しています。
- ・公園管理業務に伴い、想定外の管理費の増加の懸念がある(天災的な要因によるものなど)

#### (3)次年度以降の取り組み

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

## (4)その他

## 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・施設までの道がわかりにくいとの利用者からの声が非常に多く大きな夜間でも分かりやすい案内図の設置を要望があります。
- ・宿泊施設の利用者増加に伴い、宿泊施設の設備に対する要望も増えています(特に風呂、ベットについて)
- ・ホール内、客席の座布団への不満(不快感)の声があります。備品についても経年劣化 が見られます。

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)

143 - 147

施設名称	上田市営駐車場及び駐輪場 駐車場(お城口・お城口第二、温泉口) 駐輪場(お城口、温泉口)			
指定管理者名	株式会社日本ビルシステムズ			
指定管理期間	平成27年4月1日~平成32年3月31日	料金制導入区分	使用料(収納委託)	
指定管理者が 行う業務内容	****			
施設所管課	都市建設部 管理課			

#### 1.管理業務実績

· · D: = 2/4/02 4/24						
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況		
日常清掃	日常的な施設内清掃	1日1回以上	毎日	同社が実施		
定期清掃	毎月1回の定期清掃	月1回	毎月	同社が実施		
消防設備点検業務	機能点検・総合点検	年1回	9月・3月	同社が実施		

#### 2.施設の利用状況

- 1 NORX 10 10710 PT						
利用区分	等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績		対前年比(%)
					1	
		別紙のと				
/ 护制了第一 L 7 部 / L 7						

#### (施設所管課による評価)

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

#### 3.収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円) 消費税額含む

	3・収八・又山の仏が(日工学来は你))						(正領千四	. • 13 / / / /	貝爪の白り
	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
	指定管理料	37,899,960	37,820,508			駐車場使用料	118,573,300	127,416,300	
	その他		9,480			駐輪場使用料	13,615,550	13,988,900	
収					歳	駐車場内土地使用料	2,574	11,407	
入					入	一般会計繰入金	49,989,000	45,523,000	
						前年度繰越金	256,091	613	
	計	37,899,960	37,829,988			計	182,436,515	186,940,220	
	人件費	21,726,760	18,921,860			修繕料	138,240	497,880	
	消耗品費	1,399,680	1,645,949			手数料	32,496	96	
	印刷製本費	32,400	0			保険料	127,679		
	光熱水費	4,694,500	4,507,158			委託料	37,998,103	37,820,508	
	燃料費	0	2,246			備品購入費	0	0	
	修繕費	1,000,000	920,548			公課費	3,943,900	8,286,500	
	通信運搬費	556,200	556,989			償還金	140,195,484	140,195,484	
支		0	2,400		歳				
出	手数料他	432,000	398,692		出				
	保険料	52,488	100,420						
	保守点検管理費	4,601,880	4,490,640						
	賃借料	157,680	351,392						
	工事費	514,080	290,574						
	備品費	205,740	34,168						
	業務管理費	2,526,552	2,526,552	•					
	計	37,899,960	34,749,588			計	182,435,902	186,934,233	
	差引	0	3,080,400			差引	613	5,987	

#### 4.職員の配置状況

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	1	1	•施設の運営を統括
受付担当	4	4	•お城口駐車場、駐輪場業務担当 (窓口対応、定期利用者受入、精算機料金回収、放置自 転車、無料駐車場管理、清掃・巡回)
受付担当	1	1	・温泉口駐車場、駐輪場業務担当 (窓口対応、定期利用者受入、清掃・巡回)
サポートスタッフ	1	1	・第二駐車場清掃、巡回
管理担当	1	1	・現金管理・総務及び経理事務担当

#### 5. 自主事業の状況

#### (1)白丰重業宝績

(リロエデ未入機							
事業・イ	ベント名	開催日時	参加者数		内容		
Г							
	自主事業なし						
_							

## (2) 間入・古出の状況

(2)収入・支出の	<b>伏</b> 況				(金額単位	:円) 消	肖費税額含む
	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	C	)
	•	•	•	差引	0	C	

7	施設	盺	答理	1	7	ス	瓡	価	7

## 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
木館日・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 兄	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)	
肖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。	
<b>服告書等の提出</b>	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	

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

(0)13/13 日 2		
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

利用者から言葉遣い等で指摘があったため、事務所従業員に改めて丁寧な応対を心がけるよう指示をした。

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	1

# 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	
(個別争項に刈りる評価 <i>)</i> '	」や「×」の評価かめる場合は、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

駐輪場について

- ・新規契約者の受入を昨年から引き続き、3月20日(4月1日契約)から受付を実施。 問合せ等に十分余裕がある旨説明し標準化を図る。新旧の入替がスムーズに行われ、4月上旬に完了 した。
- ・新規契約者に期日前の更新、駅周辺の駐輪禁止、駐輪場の使用マナーを説明、協力をお願いをしてきた結果、かなりの改善の効果が現れている。期日前の更新はほぼ定着した。また、契約者の駐輪違反はほぼいない。駐輪場内のルール違反者もほぼ皆無状態である。

## 経費節減に対する取り組み

#### 駐輪場

・新規のお客様にはできるだけ長期契約をお願いしている。約80%が、六ヶ月・一年契約となっている。4月契約者には一ヶ月契約が多いため、今後、長期契約としてもらえるよう更新手続きの手間が減るなど説明していく。

#### 駐車場

- ・指定管理を受けた1年目に経費削減を実施し、現状を維持するようにしている。
- ・消耗品等も最小限に抑えるようにしている。

#### その他

#### まちなかレンタルサイクル

- ・平成27年度の利用者は3,168名(前年比84%・平成26年度は3,773名)と前年度より600名減少した。地元利用者が35%減少し、県外利用者は横ばいであった。
- ・北陸新幹線開通の影響で北陸3県(富山県・石川県、福井県)の利用者が76名(昨年度28名)おり、長野方面からの利用者が増加した。
- ・貸出台数20台以上の日は52日間あり稼働日の約20%を占めた。

#### (2)指定管理業務実施上の課題

#### 放置自転車

・違反駐車の自転車は減少しているが、駐車禁止看板の破損等目立っている。設置場所を含め見直しが 必要と考える。

#### 送迎用駐車場

・常習者には張り紙のほか理解を得るよう直接説明するようにした。長時間駐車の常習は少なくなったが、列車到着時には長蛇の列が連なり混雑している。

#### 駐輪場

- ・温泉口はフル稼働状態であるが、お城口は1、2階とも空きがある。
- ・自転車の大型化が目立ち、ラックが窮屈となっている。
- ・夜間スペースが週末には混雑し、満車となっている。 駐車場
- ・お城口駐車場利用者は31万人で、教育委員会のビルパレオへの移転により昨年度より1割増となっている。今年度から午後、満車になるケースが増えている。教育委員会関係の駐車券紛失が目立っている。

#### (3)次年度以降の取り組み

・駐車場、駐輪場ともに契約者・利用者の方々が快適にご利用いただけるよう、機器の不具合、利用者 の苦情等に迅速に対処し管理していく考えでいる。

#### (4)その他

## 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・昨年度から減少しているが、利用者への接客、対応、説明等でトラブルはあった。その時点ごとに事 務所スタッフ間にて接客態度等注意し、業務を行っている。

#### 市からの改善指示に対する対応(市から改善指示等があった場合のみ)

- │・昨年度、モニタリング評価にて利用者への接客態度、対応時間、説明不足等でトラブルが発生し、市 │から改善指示を受けた。
- ・市の代行スタッフであることを自覚し、スタッフへの再教育の実施、毎日の再確認を実施したところ、目立ったトラブルはなくなった。

#### 平成27年度3月分まで

## 1 上田駅周辺 駐車場 利用状況

お城口

			0 <i>) 1</i> % III								
	日数(日)	年間利用 台数(台)	年間無料 台数(台)	定期契約者利 用台数	一日当り 利用台数(台)	年間使用 料金(円)	うち定期利用分	月平均 使用料(円)	一日当り 使用料(円)	回転率	駐車台数:261台 備考
27年度	366	102,012	52,293		278.7	47,617,000		3,968,083	130,101	1.07	
26年	度同月	90,244	44,307		246.6	44,444,300		3,703,692	121,433	0.94	
前年度同月	]比(数値)	11,768	7,986		32.2	3,172,700		264,391	8,668	0.12	
前年度同	月比(%)	13.04%	18.02%		13.04%	7.14%		7.14%	7.14%	13.04%	
26年度	365	90,244	44,307		247.2	44,444,300		3,703,692	121,765	0.95	
25年度	365	84,363	40,528		231.1	42,382,100		3,531,842	116,115	0.89	
24年度	365	84,846	39,237		232.5	44,114,700		3,676,225	120,862	0.89	

温泉口

			四水口								
	日数(日)	年間利用 台数(台)	年間無料 台数(台)	定期契約者利 用台数	一日当り 利用台数(台)	年間使用 料金(円)	うち定期利用分	月平均 使用料(円)	一日当り 使用料(円)	回転率	駐車台数:49台 備 考
27年度	366	32,359	17,315		88.4	12,921,000		1,076,750	35,303	1.80	
26年月	度同月	29,525	16,212		80.7	11,191,900		932,658	30,579	1.65	
前年度同月	比(数値)	2,834	1,103		7.74	1,729,100		144,092	4,724	0.16	
前年度同	月比(%)	9.60%	6.8%	$\setminus$	9.60%	15.45%		15.45%	15.45%	9.6%	
26年度	365	29,525	16,212		80.9	11,191,900		932,658	30,663	1.65	
25年度	365	27,539	15,122		75.4	10,328,700		860,725	28,298	1.54	
24年度	365	27,521	14,755		75.4	10,638,600		886,550	29,147	1.54	

## お城口第二

			U) 7% II 2	7 <b>7</b> —							
	日数(日)	年間利用 台数(台)	年間無料 台数(台)	定期契約者利 用台数	一日当り 利用台数(台)	年間使用 料金(円)	うち定期利用分	月平均 使用料(円)	一日当り 使用料(円)	回転率	駐車台数:240台 備考
27年度	366	209,961	129,969	30,458	573.7	66,527,900	34,697,000	5,543,992	181,770	2.39	
26年	度同月	191,548	95,804	26,602	523.4	62,586,700	32,097,000	5,215,558	171,002	2.18	
前年度同月	]比(数值)	18,413	34,165	3,856	50.3	3,941,200	2,600,000	328,434	10,768	0.21	
前年度同	月比(%)	9.61%	35.66%	14.5%	9.61%	6.3%	8.1%	6.3%	6.3%	9.61%	
26年度	365	191,548	117,459	26,602	524.8	62,586,700	32,097,000	5,215,558	171,470	2.19	
25年度	365	185,820	111,723	25,628	509.1	61,133,600	30,173,000	5,094,467	167,489	2.12	
24年度	365	191,635	114,983	26,515	525.0	60,648,200	28,912,000	5,054,017	166,159	2.19	

수 計

	日数(日)	年間利用 台数(台)	年間無料 台数(台)	定期契約者利 用台数	一日当り 利用台数(台)	年間使用 料金(円)	うち定期利用分	月平均 使用料(円)	一日当り 使用料(円)	回転率	備	考
27年度	366	344,332	199,577	30,458	940.8	127,065,900	34,697,000	10,588,825	347,175	1.71		
26年	度同月	311,317	156,323	26,602	850.6	118,222,900	32,097,000	9,851,908	323,013	1.55		
前年度同月	比(数値)	33,015	43,254	3,856	90.2	8,843,000	2,600,000	736,917	24,162	0.16		
前年度同	月比(%)	10.60%	27.67%	14.5%	10.60%	7.48%	8.10%	7.48%	7.48%	10.60%		
26年度	365	311,317	177,978	26,602	852.9	118,222,900	32,097,000	9,851,908	323,898	1.55		
25年度	365	297,722	167,373	25,628	815.7	113,844,400	30,173,000	9,487,034	311,902	1.48		
24年度	365	304,002	168,975	26,515	832.9	115,401,500	28,912,000	9,616,792	316,168	1.51		

## 2 上田駅前 駐輪場 利用状況 (平成27年度)

お城口

	U 4% II									
内訳	一時利用者		定期利用者		合計	使 用	料	放置自転車	駐輪台数:	1,100台
年度	(人)	1ヶ月 (人)	6ヶ月 (人)	1 年 (人)	利用者数(人)	年 間 (円)	月平均 (円)	返還	備	考
27年度	19,187	1,208	186	401	20,982	9,064,900	755,408	47		
26年度同月	18,500	1,220	170	404	20,294	8,476,500	706,375	43		
同月比	687	12	16	3	688	588,400	49,033	4		
同月比(%)	3.71%	.98%	9.41%	.74%	3.39%	6.94%	6.94%	9.30%		
25年度	19,745	1,376	178	424	21,723	9,045,200	753,767	35		
24年度	21,177	1,501	163	475	23,316	9,640,900	803,408	70		
23年度	22,427	1,550	206	410	24,593	9,508,350	792,363	79		
22年度	20,904	1,588	215	445	23,152	9,798,500	816,542	101		

温泉口

	<b>二</b> 太口									
内訳	一時利用者		定期利用者		合計	使 用	料	放置自転車	駐輪台数:	512台
年度	(人)	1ヶ月 (人)	6ヶ月 (人)	1 年 (人)	利用者数(人)	年 間 (円)	月平均 (円)	返還	備	考
27年度	10,156	679	101	258	11,194	4,924,000	410,333	16		
26年度同月	11,239	788	93	254	12,374	5,139,050	428,254	33		
同月比	1,083	109	8	4	1,180	215,050	17,921	17		
同月比(%)	9.64%	13.83%	8.6%	1.57%	9.54%	4.18%	4.18%	51.52%		
25年度	11,963	980	107	261	13,311	5,712,950	476,079	47		
24年度	12,009	921	94	231	13,255	5,235,650	436,304	54		
23年度	10,812	940	90	203	12,045	4,830,050	402,504	87		
22年度	11,287	910	96	167	12,460	4,362,850	363,571	103		

合 計

内訳	一時利用者		定期利用者		合計	使 用	料	放置自転車	駐輪台数	合計 1,612台
年度	(人)	1ヶ月 (人)	6ヶ月 (人)	1 年 (人)	利用者数(人)	年 間 (円)	月平均 (円)	返還	備	考
27年度	29,343	1,887	287	659	32,176	13,988,900	1,165,741	63		
26年度同月	29,739	2,008	263	658	32,668	13,615,550	1,134,629	76		
同月比	396	121	24	1	492	373,350	31,112	13		
同月比(%)	1.33%	6.03%	9.13%	.15%	1.51%	2.74%	2.74%	17.11%		
25年度	31,708	2,356	285	685	35,034	14,758,150	1,229,846	82		
24年度	33,186	2,422	257	706	36,571	14,876,550	1,239,712	124		
23年度	33,239	2,490	296	613	36,638	14,338,400	1,194,867	166		
22年度	32,191	2,498	311	612	35,612	14,161,350	1,180,113	204		

## 3 駐車場・駐輪場使用料の合計

			(円)
	駐車場使用料	駐輪場使用料	合 計
27年度	127,065,900	13,988,900	141,054,800
26年度	118,222,900	13,615,550	131,838,450
前年度比(額)	8,843,000	373,350	9,216,350
前年度比(%)	107.48%	102.74%	106.99%

148

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

## 1.管理業務実績

<u>'                                    </u>	C PSC			
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	週1回	4月~3月(52回)	職員及び他福祉会に委託
消防設備点検	日常点検と法定点検	日1回及び年2回	11月12日、3月10日	職員及び専門業者に委託
健康管理	健康相談と生活相談	週1回	4月~3月(52回)	看護師訪問
安全管理	館内、各部屋の巡回	毎夜間	4月~3月(366回)	ヘルパー訪問巡回
健康確認	館内、各部屋の巡回、安否確認	週1回	4月~3月(52回)	ヘルパー訪問巡回
館内設備点検	館内消灯、閉栓、施錠確認	毎夜間	4月~3月(366回)	ヘルパー訪問巡回
外構設備点検	建物周囲点検環境整備、除雪	週1回(除雪は状況で)	4月~3月(52回)	職員及びシルバーに委託
緊急時対応	緊急連絡時の対応	随時		職員24時間対応

## 2.施設の利用状況

2012 - 13/13 / 170				
利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
年度末入居部屋数(6部屋中)	設定なし	5	5	100.00%
住宅使用料	設定なし	807,000	688,838	85.36%

## (施設所管課による評価)

## 3.収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円)	消費税額含む
市	

	指定	E管理者(H	27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	指定管理料	2,000,000	2,000,000		歳		807,000	688,838	
الا ك					jī或 入				
	計	2,000,000	2,000,000			計	807,000	688,838	
	人件費	1,037,000	998,300	看護師、ヘルパー外		指定管理料	2,000,000	2,000,000	
	燃料費	240,000	230,562	ガス					
_	光熱水費	240,000	418,461	電気、水道	ᄩ				
支出	修繕料	120,000	122,000	ガラス交換、ガスヒーター	旭出				
Г	委託料	264,000	155,360	清掃、消防設備等	Ш				
	事務費外	99,000	77,799	通信費、消耗品等					
	計	2,000,000	2,002,482			計	2,000,000	2,000,000	
	差引	0	-2,482			差引	-1,193,000	-1,311,162	

## 4.職員の配置状況

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

#### (1)自主事業実績

` '			
事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2)収入・支出の状況

	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	上	る	評	侕	)
`		,,,		6	•	<b>9</b> 1	ΙЩ	•

# 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

(1)地以自注		
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	

(-) 100 000 000		
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	鼣

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
修繕の状況	必要な修繕に対し、迅速に対応されているか。	
相談に対する状況	入居者の相談には誠意のある対応に心がけているか。	

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

#### 8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

#### (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

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

#### 経費節減に対する取り組み

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

#### その他

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

#### (2)指定管理業務実施上の課題

暖房機器については、点火出来ないなどの連絡が多々あるため、使用する時期の前に点検とあわせて、使用方法を説明します。各居室の台所、風呂場等の水回りの設備の老朽化が進んでおり、修繕費の増加が予想されます。

排水ポンプ(下水ポンプアップ)槽内の定期的な洗浄が必要です。

#### (3)次年度以降の取り組み

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

#### (4)その他

## 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

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

## 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)

施設名称	上田市稲倉の里農村交流館		
指定管理者名	稲倉棚田保全委員会		
指定管理期間	平成26年10月15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	稲倉棚田の自然景観の保持と環境保全を推 棚田を荒廃から守りこの貴重な文化遺産を	. —	こと
施設所管課	農林部 農政課		

## 1.管理業務実績

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

## 2.施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H26年度実績	H27年度実績	対前年比(%)
会議、打合せ	10 回	2	12	600.00%
棚田オーナー田植え等	24 組	1	1	100.00%
農作業体験受入	2 校	1	2	200.00%

## (施設所管課による評価)

## 117 )、士山の仏治(白土東米は陸))

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	E管理者(H	27年度)				市		
	項目	予算額	決算額	備考		項目	H26算額	H27決算額	備考
ЦΣ	,				歳				
λ	Ì				入				
	計	0	0			計	0	0	
_									
支出					歳出				
					Ш				
	計	0	0			計	0	0	
	<b>美</b> 司	0	0			美리	0	0	

## 4.職員の配置状況

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	1人	1人	運営統括
庶務担当	1人	1人	施設予約・受付業務
経理担当	1人	1人	会計事務・現金管理

## 5. 自主事業の状況

#### (1)自主事業実績

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

## (2) 関え、土山の特色

(2)収入・支出の状況				( :	金額単位:	円) 消	貴税額含む
収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
前年度繰越	28,539	28,539		棚田保全事業	1,165,000	5,671,424	会議費、工事費、費用弁償
売上	1,300,000	2,328,568	米、ペットボタル等	都市農村事業費	2,055,000	2,694,406	イベント対応、交流組織持、米配送料
補助金	930,000	1,146,000	市他	その他	0	799,405	借入金返済
交付金	0	1,189,544	石清水地区直接支払				
オーナー会費	750,000	900,000					
体験料	180,000	354,500	学校対応				
雑収入	21,461	954,583	殿城農業振興会60万等				
使用料	10,000	0					
その他	0	2,335,634	経費借入金				
計	3,220,000	9,237,368		計	3,220,000	9,165,235	
<u> </u>			_	差引	0	72,133	

## (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

(1)他设官理		
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	

(-) 113 333 1170		
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

(3)利用省サービス		
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	P価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を	記載

(4) COIB		
評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置 されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や 管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるととも に、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確 保のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(加入不要な施設は評価対象外)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿( 労働者名簿 賃金台帳 出勤簿)が適正に整備 されているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
(その他に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

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

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

#### 8.指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

### (1)平成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

土・日・祝日を中心に交流館をオープンし、来られたお客様に棚田の歴史・イベントなど に付いて説明した。

#### 経費節減に対する取り組み

冬季の凍結防止対策において温度の調整のミスにより予想以上の電気を使用してしまったが、その他高熱水道について、昼間は灯りを消すなど利用制限し、削減を図った。

#### その他

・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。

#### (2)指定管理業務実施上の課題

利潤を生みだすことが出来る施設ではないので、補助金なしでは維持管理は難しい。

## (3)次年度以降の取り組み

利用者のニーズに合わせた取組み、環境を整えたい。休憩や会議等を行いやすくするため、机や椅子、その他物品も順次用意していきたい。

#### (4)その他

## 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

苦情等は無かった

## 市からの改善指示に対する対応(市から改善指示等があった場合のみ)

150 • 151

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

#### 答理举臵宝结

Ⅰ.官理耒務夫	: 網			
作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
施設、設備等の維持管理業務	建物等安全管理業務	所定の回数	開館日	職員が実施
	建物等清掃業務	"	開館日等	職員が実施
	日常点検及び定期点検	"	開館日	職員が実施
	消防設備点検業務	法定回数以上	1月22日	専門業者に委託
	設備等保守業務	年1回以上	-	専門業者に委託
	外構管理業務	所定の回数	開館日	職員が実施
	施設・設備修繕業務	随時	-	専門業者等に委託
施設運営業務	利用許可等に関する業務	随時	随時	目的外使用により発生せず
	利用料金に関する業務	随時	随時	目的外使用により発生せず
	利用に係る相談等に関する業務	随時	随時	随時説明に努めている
	利用料収入等の管理業務	随時	随時	目的外使用により発生せず
	地域活性化に関する業務	随時	随時	地元と一体的に事業を実施
	サービスの向上を図るための業務	随時	随時	随時努めている
	広告宣伝に関する業務	随時	随時	ネットや印刷物製作等
付帯業務		随時	随時	適宜実施している

## 2 施設の利用状況

NORY 42 (12) (17) (17)				
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)

半過公園は都市公園のため無料開放している施設であり、交流センターは道の駅としての機能を持たせる ために、行政財産の目的外使用によって、物販、食堂を運営しているため、指定管理業務そのものに対す る実績の数値はありません。

#### 3.収入・支出の状況(自主事業は除く)

3	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
	指定管理料	8,142,200	7,668,000						
	施設使用料	3,000	1,170						
収	記念キップ販売等	120,000	592,973		歳				
入					λ				
	計	8,265,200	8,262,143			計	0	0	
	人件費	3,209,600	3,023,325			指定管理料		7,668,000	H27から指定管理
	消耗品費	267,000	393,150						
_	修繕費	250,000	873,929		墲				
支出	水道光熱水費	1,840,000	1,616,421		歳出				
ГШ	委託費	1,667,600	1,419,050		Ш	6000*150+4000*35			
	その他	1,031,000	936,268						
	計	8,265,200	8,262,143			計	0	7,668,000	

差引 0 0 差引 0 -7,668,000

#### 4.職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

#### (1)自主事業実績

_ ` '			
事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
岩鼻JAM	8/8.9	3,000	夏の音楽フェス、フィナーレには尺玉打上の花火大会
安全・安心イベント	9/12	4,000	リスクコミュニケーションを目的としたイベント
えぇじゃないか2015	10/10 ~ 10/12	18,000	上田道と川の駅の「楽市楽座」として実施
秋穫祭2015	11/3	5,000	農水産物の収穫、来訪者へ感謝するイベント

(2)収入・支出の状況 (金額単位:円) 消費税額含む							
	収入				支出		
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
自己資金	750,000	750,000		会場設営	550,000	550,000	
イベント売上	1,800,000	1,674,600		宣伝広報	1,000,000	1,084,000	
協賛金	820,000	875,000		委託費	1,200,000	1,080,000	
				材料・消耗品	620,000	585,600	
計	3,370,000	3,299,600		計	3,370,000	3,299,600	
				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

- ・施設を管理するための除雪機等の機械を入れておく倉庫が無いため設置する必要がある。
- ・予算が無いため、ドックランの芝の整備(入れ替え)ができない(最低限の処置しかできない。)。

_ ( )		
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

- ・指定管理料の算定の際、単純な掛け算でカットがされたため、指定管理料では賄えていない。
- ・今年度の実績を踏まえ、適正な指定管理料の算定が必要(特に収入を生まない広大な半過公園の管理分)
- ・シルバーを使わず自治会や障害者の就労支援を活用した草刈り等を実施し経費節減に努めているが限界がある。

## (3)利用者サービス

(3)利用省サービス		
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	平価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を	記載

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置 されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研 修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や 管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるととも に、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(加入不要な施設は評価対象外)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿( 労働者名簿 賃金台帳 出勤簿)が適正に整備 されているか。( 従業員がいない場合は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
(その他に対する評価)	「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載	

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

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

### 8.指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

#### (1)平成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

- ・利用者に対して施設や活動の紹介や案内、周辺観光地や道順等の紹介・案内、地域の伝説や歴史等の紹介等を職員が口頭で行うと共に、印刷物及び掲示物を製作し配布・掲示しています。また、紹介や案内についての職員教育を実施しサービスの向上を目指すと共に、地元自治会や地域団体と連携し、周辺地域の環境整備を推進しています。また、インターネットによる問合せへの即時対応、ホームページでの情報発信をしています。
- ・上田市の許可に基づき、開館時間の1時間延長し18時までとすると共に年中開館としています。
- ・一般利用者への迷惑行為となる施設入場者の警戒(パトロール)の実施及び該当者への注意、注意看板の製作と設置を実施しています。また、警察によるパトロールの強化を依頼すると共に、悪質な入場者に対しては警察へ通報し、迷惑行為者への対応をしています。
- ・季節感ある行事を毎月実施しています。
- ・利用者に快適に施設をご利用頂くために、施設建物内外のイス・テーブルの配置を季節ごとに変更し、また、野外休憩スペース(無料)を設置しています。
- ・国土交通省指定(平成26年3月)の河川協力団体として、川の駅の河川パトロール(毎日実施)や定期清掃(年6回以上)、会員一斉清掃(年3回以上)」、親水イベント(つかみどり、川下り、川あそび等)・環境学習会、「花の園路づくり」等を実施しています。
- ・落し物・忘れ物の管理を徹底しています。
- ・常備薬を設置しています。

#### 経費節減に対する取り組み

- ・館内の照明、エアコンを来訪者サービスの低下にならないことに留意し節約しています。
- ・花壇の散水に使用する水は、地域の水源地の水を利用しています。
- ・地元自治会有志や地域団体、福祉施設と連携した公園維持作業を実施し、維持経費を節減しています。また、乗用草刈機やグランド整備用トラクターを用いることにより作業効率を上げ、人件費を節減しています。
- ・情報伝達方法として、封書、ハガキ、ファックスを出来うる限り削減し、メール(一括送信、メーリングリスト等)による情報の受発信を推進しています。
- ・常勤職員、非常勤職員、会計等事務担当職員が、来訪者への案内(観光案内~忘れ物対応等々)や施設管理業務(ドクターへリ対応、トイレ緊急通報等々)を同程度に行える体制とし、人員を効果的・効率的に配置することにより人件費を節減しています。

#### その他

- ・当団体の理念である「持続可能な豊かな地域づくり」の達成をめざし、当施設を「新たな公共の場」と位置付け、公益事業と収益事業の同時展開をしています。
- ・県職就労体験、大学インターンシップの受け入れを実施しています。また、他市町村の議員団、類似 施設運営者、商工団体等の視察の受け入れをしています。
- ・新潟、静岡の地域団体との交流を推進しています。
- ・行政(国、県、市町村、警察等)、大学、企業、地域団体(自治会含む)との連携を推進しています。

### (2)指定管理業務実施上の課題

- ・施設維持管理の為の資機材の保管場所について(現在は、当団体のユニットハウス(仮設小屋)に、管理用の一部の道具類を保管しているが、その他資機材は交流館裏側の軒下で保管している。)
- ・指定管理者としての職員雇用について(指定管理期間のみの雇用契約では、より良い人材確保は難しい。)
- ・利用者の増加、施設の老朽に伴う維持管理内容と経費の算定について(自主事業の集客増加による収益により、維持作業の一部を補てんしているが、施設利用者の増加に伴い、修繕箇所や消耗品が増加している。)
- ・施設本来の目的と経過、実態について(利用内容の多様化や利用者ニーズ、社会情勢等の変化を、施 設設置者とどのように解釈しどのように対応するのか。…中長期構想の共有)

#### (3)次年度以降の取り組み

関係法令、上田市条例、指定管理協定を厳守すると共に、上田道と川の駅おとぎの里中長期計画(グランドデザイン)を基軸とした活動を展開していきます。

- ・更なる利用者増進と快適に施設をご利用頂くために管理業務及び自主事業を行います。
- ・利用者に対してのおもてなしの向上として「上田道と川の駅コンシェルジェ」の配置を検討していま す。

#### (4)その他

#### 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・ドッグランが荒れている(メンテナンスや利用方法等を検討し、快適にご利用いただく整備をすすめます。)。
- ・駐車場が狭い(施設設置者と協議をすすめます。)。
- ・電気自動車用スタンドがない。
- ・宿泊(オートキャンプ)は出来ないのか。
- ・温泉施設を作ってほしい。
- ・野外ステージを設置してほしい。
- ・農産物等直売所の設置

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)