

平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

044

施設名称	上田市別所温泉森林公園		
指定管理者名	信州上小森林組合		
指定管理期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	料金制導入区分	使用料（収納委託）
指定管理者が行う業務内容	・上田市別所温泉森林公園の管理運営と、施設及び物品の維持管理に関する業務。 ・上田市別所温泉森林公園の利用許可と利用料金の徴収・納付に関する業務。 ・特産栽培管理、栗園の入圃に関する業務		
施設所管課	農林部 森林整備課		

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
森林総合センター		237	319	134.60%
バンガロー・テント		568	374	65.85%
テニスコート		62	29	46.77%
栗園		458	472	103.06%

(施設所管課による評価)

施設ごとの利用者が増減が激しいが、収入は前年をわずかに上回った。  
施設管理者による園内の管理・修繕の効果があったものと思われる。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者（H26年度）				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	H25決算額	H26決算額	備考	
収入	指定管理料	5,729,000	5,729,000	歳入	使用料	757,970	776,010	
					栗売払	69,741	131,220	
	計	5,729,000	5,729,000		計	827,711	907,230	
支出	人件費	3,548,000	3,553,742	管理者他	歳出	指定管理料	5,547,000	5,729,000
	光熱水費・燃料	352,000	375,199	電気・ガス・水道・電話・灯油				
	点検・修繕費	1,227,000	1,381,626	法定点検、受水ポンプ修繕他				
	広告・印刷費	44,000	0					
	資材費・その他	558,000	418,433					
	計	5,729,000	5,729,000	計		5,547,000	5,729,000	
差引	0	0		差引	-4,719,289	-4,821,770		

4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
該当なし			

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

--

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目)

全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1)平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価
<p><b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・松茸料理や栗園の栗拾い等セットにして、旅行誌、地域新聞等に広告を掲載、チラシの配布、ラジオの宣伝を行った。</li> <li>・ホームページへ施設の最新情報を掲載。</li> <li>・旅行・キャンプ等情報誌へ別所温泉森林公園を掲載し集客に努めた。</li> </ul>
<p><b>経費節減に対する取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・管理部門の業務内容にそって人件費、その他経費は、効率よく低コストで実施した。</li> <li>・特産栗栽培委託業務において、適期の消毒、草刈、施肥を行い最大の効率を考えた作業を行っている。</li> </ul>
<p><b>その他</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・栗園の老朽化した栗園入口看板と栗園階段・手すりの修繕を行った。また、栗園内の豪雨により壊れた橋を太鼓引き丸太で簡易木製橋を作り、入園者の安全を図った。</li> <li>・森林公園案内看板の修繕（林道岳の尾線起点・終点の看板2枚）木製看板の足・枠が老朽化のため防腐丸太で修繕を行なった。</li> <li>・キャンプ場テントの整地を行なった。</li> </ul>
(2)指定管理業務実施上の課題
<ul style="list-style-type: none"> <li>・森林公園に至る道路の塩水線に洗掘箇所（河川側1箇所）があるためカラーコーンによる表示を行なったが、利用者が安全に通行できる道路に整備して行く必要がある。</li> <li>・利用者にとって、森林公園の魅力ある特徴が乏しく、漠然としているため特色をだすことが必要である。</li> <li>・冬期間を閉鎖しなければならないので、利用も限定される</li> </ul>
(3)次年度以降の取り組み
<ul style="list-style-type: none"> <li>・栗園内の木製フェンスの修繕を継続する。</li> <li>・キャンプ場のテント設置箇所の整地を行いウッドデッキの設置等により利用者に魅力のあるキャンプ場を目指す。</li> <li>・音楽イベントの開催により、別所温泉森林公園のPRと利用者の増加を目指す。</li> <li>・栗園のクリの木を、徐々に更新していく。</li> </ul>
(4)その他
<p><b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・キャンプ場のアスレチックを増やしてもらいたい。</li> <li>・森林総合センターのトイレを水洗トイレにしてもらいたい。</li> </ul>
<p><b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b></p>

平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

045

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

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
入場者数	8,000 人	7,827 人	3,964 人	50.65%

(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（H26年度）				市				
	項目	予算額	決算額	備考	項目	H25決算額	H26決算額	備考
収入	指定管理料	180,000	77,100		使用料	37,870	77,100	
	計	180,000	77,100		計	37,870	77,100	
支出	人件費	80,300	80,300		指定管理料	37,870	77,100	
	光熱費	64,230	64,230					
	備品用	35,470	35,470					
	計	180,000	180,000		計	37,870	77,100	
	差引	0	-102,900		差引	0	0	

4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
注文緑化木等配布	3・4月	50人	庭木、果樹苗木、キノコ植菌等の配布
山行苗木配布	4・5月	50人	スギ、ヒノキ、アカマツ、カラマツ等の配布
植木即売会	4・5・6月	3000人	庭木、果樹苗木等の即売会
労働安全労働研修会	9月	104人	職員を対象とした安全研修
しんりん祭	12月	2000人	生活用品、乾しシイタケ、林業機械等の販売
共有林等役員研修会	1月	250人	自治会等の団体役員を対象とした研修会
通常総代会	3月	200人	組合事業決算報告、事業計画

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目) 全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

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

7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1)平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・環境整備として、東面・南面の外装塗装工事、非常階段塗装工事等、階段及び床面のワックス掛け、冷暖房機の点検・修理等を実施しました。</li> <li>・玄関ホールには林業関係、市のイベント等のポスターを掲示し、利用者の方への情報提供を行いました。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・昨年に引き続き、節電・節水に努め、光熱費の削減に取り組みました。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・雨の日などは、玄関ホールにビニールシートを敷き、床が汚れないように工夫しています</li> <li>・職員から利用者の方への元気の良い挨拶を心掛けることで、利用しやすい雰囲気づくりを務めました。</li> </ul>	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員による清掃だけでは限界があるため、今後も業者による定期的な清掃を実施し、施設のメンテナンスに努めます。</li> <li>・玄関等の床にシロアリが発生し、早急に駆除が必要です。</li> <li>・築15年が経ち、施設の老朽化により修繕費が年々増加しています。</li> </ul>	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般の利用者が少ないので、地域の方を対象とした講習会等を開催するなどして、施設のPRを積極的に行います。</li> </ul>	
<b>(4)その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・以前から苦情が寄せられている駐車場不足について、利用者が多い場合は公用車等を詰めて駐車するなど、駐車スペースの確保に努めておりますが、改善できていないのが現状です</li> </ul>	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	

平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

046

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

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	館内清掃	1日1回	毎日	職員が実施
定期清掃	専門業者による館内清掃	年1回以上	3月20日	清掃業者に委託
消防設備点検	防火管理者による点検	1日1回以上	毎日	有資格職員が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
集会室・研修室利用者		471人	425人	90.23%

（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（H26年度）				市				
	項目	予算額	決算額	備考	項目	H25決算額	H26決算額	備考
収入	指定管理料	160,000	160,000		使用料	11,000	9,000	
	計	160,000	160,000		計	11,000	9,000	
支出	人件費	12,000	12,000		指定管理料	158,000	160,000	
	定期清掃費用	100,000	101,000					
	光熱水費	47,000	46,734					
	予備費	1,000	266					
	計	160,000	160,000		計	158,000	160,000	
	差引	0	0		差引	-147,000	-151,000	

4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

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

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目)

全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

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

7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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）

<b>(1)平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	館内の整理、清掃に心がけ利用者の方に不自由なく使用していただけるように、努めました 利用者が減少していますので、今までの利用者への呼びかけ、施設の周知に努めています。
<b>経費節減に対する取り組み</b>	冷房の主電源を使用時以外は切る、照明等も同様にスイッチを切り、光熱費の削減に努めました。
<b>その他</b>	利用者数により、スリッパ・椅子等の貸し出しをしました。
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
トイレ、洗面所に老朽化による水漏れ箇所があり、修繕が必要と思われます。 トイレも和式から洋式に改修が必要と思われます。 集会室のブラインドが老朽化で開閉が出来ない、網戸がない箇所があり、修繕が必要と思われます。	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
より多くの市民の皆様に利用していただけるように、周知していく予定です。	
<b>(4)その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	机、椅子等老朽化していて、使い勝手が悪い。 暖房器具も老朽化していて、使いづらい。 和式トイレでは使いづらい。
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	

平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

047

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

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
研修室 利用人数	10,000人	7,301人	6,571人	90.00%
(施設所管課による評価)				

3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円) 消費税額含む

指定管理者(H26年度)				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	H25決算額	H26決算額	備考	
収入	指定管理収入	9,883,000	9,883,000	歳入	使用料	1,212,777	1,186,069	
	計	9,883,000	9,883,000		計	1,212,777	1,186,069	
支出	人件費	3,903,000	3,637,918	歳出	指定管理料	9,105,000	9,883,000	
	通信運搬費	143,000	133,735					
	消耗什器備品費	0	0					
	消耗品費	200,000	132,613					
	修繕費	50,000	12,960					
	印刷製本費	49,000	136,944					
	燃料費	62,000	36,130					
	光熱水費	2,237,000	2,140,215					
	賃借料	322,000	300,486					
	租税公課費	232,000	355,000					
	負担金支出	20,000	17,900					
	委託費	1,862,000	1,578,009					
	手数料	294,000	231,388					
	事務局経費	509,000	891,000					
計	9,883,000	9,604,298		計	9,105,000	9,883,000		
差引	0	278,702		差引	-7,892,223	-8,696,931		

#### 4. 職員の配置状況

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

#### 5. 自主事業の状況

##### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
なし			

##### (2) 収入・支出の状況

（金額単位：円） 消費税額含む

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

##### (施設所管課による評価)

#### 6. 施設所管課による評価（共通評価項目）

全施設共通

##### (評価の基準)

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

##### (1) 施設管理

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

(施設管理に対する評価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

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

7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者は前年度比で、人数が9.9%減、件数が5.7%減でした。</li> <li>・館内で使用者向けの無線LAN環境を運用しました。</li> <li>・施設内外の環境整備など、利用者に気持ちよく使っていただくよう努めました。</li> <li>・夏季の室温上昇対策として、よしずと遮光シートを設置しました。</li> <li>・冬季の暖房用に石油ヒーターを設置し、快適な室温で利用できるようにしました。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・節電に努め光熱水費の節減等を行いました。</li> <li>・前年度に比べ、事務局経費を除いて126万9千円余の増となりました。</li> <li>・ただし今年度から施設内のレストランの光熱水費を合わせて計上しており、その額112万7千円を除くと、14万2千円余の増となります。</li> <li>・消費税が増税によって29万3千円余増えており、それを考慮すると15万1千円の経費削減となります。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・消防設備委託業者を講師に、消火器を使った訓練及び避難訓練を、シルバー人材センターからの担当者を含めて職員全員で行い、防災対策を図りました。</li> </ul>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・冷房設備の能力が十分でなく、室温が適温まで下がらないため、利用者から苦情が寄せられています。</li> <li>・駐車場下の三郎川側に湧水があり、常に橙色の水が溜まった状態になっています。施設運営上大きな支障はありませんが、改善した方が良いと思います。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用促進と課題解決のため、市と協議しながら施設の運営方法を検討します。</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・夏季に第3、4研修室の室温が暑いとの苦情をいただいています。</li> </ul>	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	

平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

048

施設名称	上田市塩田の館		
指定管理者名	西塩田地区営農活性化推進組合		
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成27年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	施設及び設備の維持管理に関する業務（建物等安全管理業務、建物等清掃業務、日常点検及び定期点検など） 施設の運営に関する業務（観光案内業務、施設等の利用に係る相談等に関する業務など） 指定管理者に付帯する業務（市への提出書類作成、連絡調整業務など） 自主事業		
施設所管課	商工観光部観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
・館内外清掃	当番管理者による日常清掃	1回以上/日	毎日	開館前清掃の実施等
・館内外清掃	業者によるマット・モップ交換	1回/月	月末	サニクリーンによるレンタル
・浄化槽点検	点検・調査	1回/月	月中旬	(有)サニテックに委託
・防火・防犯	当番管理者による	1回以上/日	毎日	ガス・灯油器具等の確認、閉館後の施設など
・警備保障	業者による警備	毎日	毎日	総合警備保障(株)に委託
・消防設備点検	有資格者による法定点検	2回/年	6/24、12/15	ミヤジマ技研(株)に委託
・防火訓練	建物火災に対する通報消火及び避難誘導訓練	1回/年	5/27	管理者並びにそば処従業員で実施
・AED訓練	導入したAEDの操作訓練実施	1回/年	5/27	〃

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
入館者数（食堂利用者）	7,000人	6,550人	5,670人	86.56%

(施設所管課による評価)

- ・売店の開設により、利用者の利便性が向上した

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者 (H26年度)				市				
	項目	予算額	決算額	備考	項目	25年度決算額	26年度決算額	備考
収入	指定管理料	4,610,000	4,610,000		指定管理料	4,610,000	4,610,000	
	雑収入		100	貯金利息				
	繰越金	245	245					
	計	4,610,245	4,610,345		計	4,610,000	4,610,000	
支出	人件費	2,243,000	2,208,010		指定管理料	4,610,000	4,610,000	
	管理事務費	129,000	149,879					
	消耗品	65,000	52,839					
	修繕費	168,000	210,880					
	光熱水費	1,500,000	1,458,839					
	点検委託料	255,000	238,300					
	清掃業務	128,000	167,292					
	警備保障料	105,000	105,192					
	借地料	5,000	5,000					
	除雪費	12,000	10,000					
	雑費	245	4,000					
	計	4,610,245	4,610,231		計	4,610,000	4,610,000	
差引		0	114		差引	0	0	

#### 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
・統括責任者（館長）	1	1	全館の運営統括、経理関係、利用許可手続き他
・管理者（副館長）	1	1	館長補佐、館の管理、来客対応、電話対応
・管理者	1	1	館の管理、来客対応、電話対応

#### 5. 自主事業の状況

##### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

##### (2) 収入・支出の状況

（金額単位：円） 消費税額含む

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

##### (施設所管課による評価)

#### 6. 施設所管課による評価（共通評価項目） 全施設共通

##### (評価の基準)

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

##### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

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

7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・3人の職員による交代勤務により、来館者等に対するサービスを途切れさせることのないよう体制整備を行っている。</li> <li>・ホールに椅子、机を設置し来館者が休憩できるスペースを設けた。</li> <li>・季節の生け花を飾り、来館者に愛でていただけるように心がけた。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内設備を管理するにあたり、修繕箇所の早期発見、早期修理に心がけており、トイレの漏水等による無駄な経費を節減することができた。</li> <li>・館内の不要時・不要箇所において照明の消灯を行い、節電に努めた。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・あじさい祭り、西塩田夏祭りなどの地元のイベントに積極的に参加をし、地域振興に協力を行った。</li> </ul>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内にある電話が古く、通常業務に支障をきたすことがあるため、専門業者による点検整備が必要である。</li> <li>・利用者駐車場の白線が薄くなってきているので、修繕を検討。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・そば処「北条庵」等、利用者増加の方策について、管理業務実施上の課題の整理</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元の農産物、お土産などが買えないか。</li> <li>・身体障害者用駐車スペースがない。</li> <li>・庭園の景観整備が行き届いていることに好評を得ている。</li> </ul>	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	

# 平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

049

施設名称	上田市丸子物産館（愛称：花風里）		
指定管理者名	社会福祉法人まるこ福祉会		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成36年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・丸子物産館の施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・地域の特性を活かし、観光及び地場産業の振興と地域間交流の促進に寄与する場を提供する。</li> </ul>		
施設所管課	丸子地域自治センター産業観光課		

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
利用者	11,000人	11,367人	7,617人	67.01%

### （施設所管課による評価）

音楽村のスイセン、ラベンダー祭りの来客者が減少し、物産館利用者が前年度実績を下回った。

## 3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円） 消費税額含む

指定管理者（H26年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	25年度決算額	26年度決算額	備考
収入	事業収入	7,469,000	6,551,000	歳入			
	指定管理料	3,600,000	3,600,000				
	計	11,069,000	10,151,000		計	0	0
支出	人件費	7,113,000	5,330,000	歳出	指定管理料	3,500,000	3,600,000
	事務費	326,000	499,000				
	事業費	1,680,000	2,188,000				
	管理費	1,950,000	2,134,000				
	計	11,069,000	10,151,000		計	3,500,000	3,600,000
差引	0	0	差引	-3,500,000	-3,600,000		

## 4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
パン教室	11月	19	地域の皆さんとの交流
お見合いパーティー	6月	40	地域食材のビュッフェランチと地域活性化を目的に開催
施設利用者の作品展		20	まるこ福祉会施設利用者の作品展

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
パン教室	20,000	19,750		材料費	5,000	4,750	
お見合いパーティー	60,000	60,000		材料費	20,000	20,000	
作品展	0	0			0	0	
計	80,000	79,750		計	25,000	24,750	
				差引	55,000	55,000	

#### (施設所管課による評価)

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

## 6. 施設所管課による評価（共通評価項目）

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

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

## 7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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

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

## 8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・お一人でご来店される方も多く、窓側にカウンター席を設置し、居心地のよいレイアウトに変更した。</li> <li>・地元の野菜、旬な食材を使用したランチメニューを心がけた。</li> <li>・宅老所、老人施設の利用者向けランチの予約を積極的にお受けし、きざみ食、ミキサー食なども提供した。</li> <li>・サービス向上のため、スタッフミーティングを毎朝行うこととした。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・不使用な電気はこまめに電源オフするよう徹底した。</li> <li>・エアコンの冷温効率をあげるため、定期的にフィルター清掃を行った。</li> <li>・扇風機を併用し、温度調節をした。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の安全確保のため、館外のベンチ、イス等の点検を行った。</li> <li>・館内入口に花壇を設け、環境整備を行った。</li> </ul>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・まだ認知度が低いので、さらに宣伝し知ってもらう工夫をしていく。</li> <li>・地域住民との連携をとる。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・オリジナル商品の開発に力を入れていきたい。</li> <li>・デザート、スイーツを充実させ、若い年代の方の集客をはかりたい。</li> <li>・より良い接客サービス、マナーを身につける。</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ソフトクリームの種類を増やしてほしいとの声が多かったので、すいせん祭りから4種類を増やした。</li> </ul>	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	

平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

050

施設名称	上田市農林漁業体験実習館及び上田市室賀温泉スタンド		
指定管理者名	財団法人上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	・上田市農林漁業体験実習館及び温泉スタンドの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・上田市農林漁業体験実習館の研修室の利用許可に関する業務 ・農業の振興、地域の活性化、住民の健康の保持、生活の向上、福祉の増進に関する業務		
施設所管課	農林部 農政課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
別紙のとおり				

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
昼・夜風呂入浴者数	260,300人	256,420人	258,926人	100.98%
朝風呂入浴者数	57,630人	56,997人	57,131人	100.24%
第一研修室	92回	68回	69回	101.47%
第二研修室	85回	55回	66回	120.00%
第三研修室	168回	137回	141回	102.92%

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（H26年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	25年度決算額	26年度決算額	備考
収入	指定管理料	26,181,000	26,181,000	歳入	行政財産使用料	370,111	3,431,679
	事業収入	102,994,000	101,322,661				
	雑収入	1,000	2,350				
	計	129,176,000	127,506,011		計	370,111	3,431,679
支出	人件費等	43,678,000	42,802,507	歳出	指定管理料	20,270,000	26,181,000
	消耗品等	4,343,000	4,317,623		委託料	129,675	0
	修繕費	1,882,000	1,861,373		修繕費	2,855,755	2,438,752
	光熱水・燃料費	35,789,000	34,853,295		工事請負費	1,130,000	1,293,138
	委託・賃借料	24,595,000	23,556,705				
	その他	18,889,000	16,005,257				
	計	129,176,000	123,396,760		計	24,385,430	29,912,890
	差引	0	4,109,251		差引	24,015,319	26,481,211

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
支配人（常勤）	1人	1人	全館の運営を統括
副支配人（常勤）	1人	1人	施設管理業務・経理
庶務係（常勤・非常勤）	3人	3人	施設予約・受付業務・会計事務・現金管理
管理担当係（常勤・シルバー）	7	6人	施設管理業務・マイクロバス運転業務
フロント係（非常勤・シルバー）	10人	12人	フロント業務・夜間フロント担当
朝風呂係（非常勤・シルバー）	7人	7人	朝風呂フロント業務・朝風呂清掃業務
館内清掃係（シルバー）	3	4人	営業時間内の館内清掃

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目)

(評価の基準)

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

### (1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(消防設備が不要な施設は評価対象外)	
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	
<b>(施設管理に対する評価)</b> 「○」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主的に節水機を取り入れ、節水に務めている。</li> <li>・計画的に照明をLEDに切り替え、節電に努めている。</li> </ul>		

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないよう、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・館内にアンケートボックスを設置し、顧客満足に務めている。 ・アンケートなどによる意見、指摘について早急に対応をとっている。苦情についても、随時改善を図るなどの対応をとっている。		

## (4)その他

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されることともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。( 加入不要な施設は評価対象外 )	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているか( かつ )等、適正な勤務体制がとられているか。( 従業員がいない場合は評価対象外 )	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿( 労働者名簿 賃金台帳 出勤簿 )が適正に整備されているか。( 従業員がいない場合は評価対象外 )	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・施設賠償責任保険は平成26年度より加入予定		

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26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価
<p><b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本年度初めて、年末年始も通常通りの時間で営業し、多くのお客様にお越しいただき好評を博しました。</li> <li>・日頃からお客様の意見・要望に対し、できることはすぐ対応し、時間をいただくことは市担当課と随時協議のうえ優先順位をつけ実施いたしました。</li> <li>・日頃から設備機器の点検整備を早期に行い臨時休館を設けることなく、館内外の環境整備及び美化に努め、自然にマッチした施設のイメージアップ効果を図りました。</li> <li>・県内外からの誘客を図るため、インターネットをはじめ効果的な広告を選択し「美肌の湯・美人の湯・美粧水の湯」の周知を行い誘客効果を図りました。</li> <li>・イベント事業については、年7回の定例イベントや年間3回行ったトピックスイベント共に例年の内容を見直し、「見る」イベントから「参加」するイベントへ転換し、地域の皆様を中心に親しみのある施設を目標に誘客を図りました。</li> </ul>
<p><b>経費節減に対する取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・照明、冷暖房等温度管理を徹底し、こまめに調整を行い節減に努めました。</li> <li>・長期計画により館内の蛍光管を順次LED管への交換を行っており、節電を図りました。</li> <li>・施設内外の整備や補修及び衛生管理、また設備機器等の不具合箇所においては、可能な限り当館の職員が行い経費節減を図りました。</li> </ul>
<p><b>その他</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が安心、安全に利用いただけるようや毎日の泉質管理や清掃を徹底し、日々の衛生管理に努めました。</li> <li>・毎日、源泉設備や温泉スタンドへの巡回により、ホースや設備等の点検を行い温泉の安定供給に努めてまいりました。</li> <li>・インフルエンザやノロウィルスの伝染予防のために、施設入口へ消毒薬を配置し、職員に対して、患者への対処の仕方等の徹底に努めました。</li> </ul>
<p><b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開業以来18年が経過したため、経年劣化による故障が増え修繕及び改修の必要な箇所が多々あります。利用者の安全確保のため、故障前の徹底した保守点検や早期の修理及び順次補修等が必要になってきています。</li> <li>・利用者の要望（脱衣室への冷房機能のエアコン、ロッカー設置、岩風呂の露天風呂への四阿設置、家族風呂の新設等）への検討が必要です。</li> <li>・来館者数は増えているものの、通年券の普及により入館料が減少しているため、早急な検討が必要です。</li> <li>・駐車場の慢性的な不足状況にあるため検討が必要です。</li> </ul>
<p><b>(3) 次年度以降の取り組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に満足感を持って利用いただけるよう、施設の衛生管理等を徹底し、安全で快適な魅力ある施設運営を心掛けてまいります。</li> <li>・例年どおり各種イベントの実施、また研修室等の利用促進により、更なる利用者増加に努めてまいります。</li> </ul>

**(4) その他**

**利用者からの主な意見、苦情及び対応等**

- ・施設や泉質の良さとともに、管理面やスタッフの対応へのお褒めの言葉も多く頂いております。
- ・エアコン・ロッカー・四阿など新設備設置の要望も多いことから、上田市担当課との検討を行ってまいりたいと思います。
- ・駐車場でのトラブルが多いため随時職員が巡回を行っておりますが、十分な駐車台数の確保と事件・事故を未然に防ぐための検討を上田市担当課と行うと同時に、案内表示等注意喚起を図ってまいりたいと思います。

**市からの改善指示に対する対応 (市から改善指示等があった場合のみ)**

--

別紙：施設・設備の維持管理業務の実施

項目	内容	回数	実施日	実施状況
清掃（日常清掃）	館内・駐車場の清掃	1日1回以上	毎日	職員が館内、駐車場の清掃を実施
清掃（日常清掃）	館内の清掃	1日1回以上	毎日	(株)エム・ジェイが館内の清掃を実施
清掃（日常・定期清掃）	館内・浴槽等の清掃	1日1回以上	毎日	(有)エー・エフ・プランニングに委託し、館内、浴槽の清掃を実施
清掃（定期清掃）	ろ過機・配管清掃	年15回	年15回	(有)エー・エフ・プランニングに委託し、ろ過設備、配管の洗浄、殺菌を実施
水質検査	レジオネラ・大腸菌検査	年2回	6/26・2/26	(有)エー・エフ・プランニングに委託し、レジオネラ菌、大腸菌等が発生していないか調査を実施
飲用検査	一般細菌・大腸菌検査	年1回	1月22日	
給排水設備等点検業務	給排水設備等の点検	1日1回以上	毎日	職員が稼働状況の点検を実施
消防設備点検業務	防火管理者による点検	1日1回以上	毎日	防火管理者が目視にて点検を実施
	有資格者による法定点検	年3回	9/12・11/14 3月19日	(有)長野プロテック及び第一防災工業(株)に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
自動昇降機点検業務	自動昇降機の点検	年4回	5/8・8/7・11/13・2/26	東芝エレベータに委託し、正常に稼働しているか点検を実施
自動扉開閉装置点検業務	自動扉の点検	年3回	4/30・9/5 1月5日	(株)長野ナブコに委託し、正常に稼働しているか点検を実施

項目	内容	回数	実施日	実施状況
項目	内容	回数	実施日	実施状況
電気保安設備点検業務	電気設備の点検	年6回	2か月に1回	中部電気保安協会に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
機械設備点検業務	機械、冷暖房設備の点検	年1回以上	計11回	浅間設備㈱に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
警備保障業務	施設の警備保障業務	随時	随時	新日本警備保障(株)に委託し、営業時間外の警備を実施
浄化槽点検業務	浄化槽設備の点検	月2回	毎月2回	上田市浄化槽管理組合に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
省エネシステム点検業務	省エネ(節水)器の点検	年2回	6/28・1/10	日本防錆抗菌(株)に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
券売機保守点検業務	券売機の点検	年1回	5月21日	タックコーポレーションに委託し、正常に稼働しているか点検を実施
外灯設備点検	外灯設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が目視にて点検を実施
駐車場内見廻り	駐車場内の見廻り	1日1回以上	毎日	職員が不審者等いないか見廻りを実施
雨水等排水設備点検	雨水等排水設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が目視にて点検を実施
危険区域への立入防止	危険区域の点検	1日1回以上	毎日	職員により看板等があるか点検を実施
冬期間の除排雪	除雪作業	降雪時随時	降雪時随時	職員及び業者が降雪時に雪かきを実施

# 平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

052

施設名称	上田市鹿教湯温泉センター（愛称：文殊の湯）		
指定管理者名	鹿教湯温泉旅館協同組合		
指定管理期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鹿教湯温泉センターの施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・地域住民の健康の増進及び福祉の向上並びに世代間及び地域間の交流に寄与する場をする。</li> </ul>		
施設所管課	丸子地域自治センター産業観光課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
日常清掃	浴槽清掃	1日1回	毎日	職員が実施
ボイラー保守点検	専門業者による保守点検	年2回	7/7、2/5	専門業者に委託
消防設備点検	防火管理者による点検	1日1回	毎日	有資格職員が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年1回	5月30日	専門業者に委託

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
入場者数（大人）	20,000人	19,170人	20,379人	106.31%
入場者数（小人）	600人	528人	483人	91.48%

### （施設所管課による評価）

温泉場の外湯としての利用など幅広く利用されているが、ここ数年利用者は減少傾向にある。

## 3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円） 消費税額含む

指定管理者（H26年度）				市			
	項目	予算額	決算額		項目	25年度決算額	26年度決算額
収入	利用料金	5,866,500	5,154,950	歳入			
	その他	204,000	227,561				
	計	6,070,500	5,382,511		計	0	0
支出	人件費	4,300,000	3,537,795	歳出			
	事務費	173,000	247,569				
	施設管理費	2,352,000	2,780,483				
	その他	189,000	199,537				
	計	7,014,000	6,765,384		計	0	0
差引	-943,500	-1,382,873	差引	0	0		

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	1人	1人	全館の運営を統括
管理担当者	1人	1人	経理担当
受付担当者	3人	3人	窓口対応
清掃担当者	1人	1人	清掃業務

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

## 6. 施設所管課による評価（共通評価項目）

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

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

7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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

評価項目	判断基準	評価

（個別事項に対する評価） 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
シャワーの湯量の節水に心掛けました（カランの交換1ヶ所） 機械のメンテナンスの回数を増やし故障のないよう注意しました。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
業務内容や人員配置を見直し、人件費を削除し館内の照明をこまめに消す等節電に努めた。	
<b>その他</b>	
環境美化に努め館内に切り花を飾り、明るく清潔なイメージでお客様のおもてなしを行いました。	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
設備の老朽化により修繕費がかさみます。 管理運営費がここ数年収入より支出が多くなり組合にて補充している状況です。	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
利用者の減少傾向があることから利用者拡大のために各旅館に回数券の販売協力を依頼したい。 苦情のないよう努めたい。	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
トヨからの雨漏りが凄いと苦情。（今後対応）	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	

# 平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

053

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

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
利用者	11,000人	11,100人	10,300人	92.79%

### (施設所管課による評価)

鹿教湯温泉に近く鹿教湯の外湯施設として外来者にも利用されている。経費削減の為、管理人が不在。

## 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(H26年度)				市				
	項目	予算額	決算額	備考	項目	25年度決算額	26年度決算額	備考
収入	利用料金	1,730,000	1,643,984		歳入			
	その他(繰越金他)	978,637	978,732					
	計	2,708,637	2,622,716			計	0	0
支出	人件費	795,000	795,000		歳出			
	管理費	1,000,000	824,998					
	計	1,795,000	1,619,998			計	0	0
	差引	913,637	1,002,718		差引	0	0	

## 4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目) 全施設共通

(評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

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

7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・気持ちよく利用して頂く為に毎日の清掃を丁寧に行い清潔かつ安全に努めています。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・節水、節電に努めた。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・男湯、女湯の浴槽水について水質検査を実施しました。（レジオネラ菌陰性）</li> </ul>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の老朽化により設備の修繕費が年々増加しています。</li> <li>・地域の人口が減少していることもありこれからは、地域外利用者の増加を図る事が必要。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の駐車場をさらに確保していきたい</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	

平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

054

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

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
利用者	8,200人	7,400人	8,000人	108.11%

（施設所管課による評価）

前年度実績に対し利用者が減った原因の分析と対策を講じ、利用者増を期待したい。  
 光熱水費の節減につなげる為の修繕工事を指定管理者と協働で行った。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円） 消費税額含む

指定管理者（H26年度）				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	25年度決算額	26年度決算額	備考	
収入	指定管理料	690,000	690,000	歳入				
	利用料金	1,400,000	1,155,736					
	負担金	0	190,762		地元負担			
	その他	485,000	46					
	計	2,575,000	2,036,544		計	0	0	
支出	人件費	865,000	685,250	歳出	指定管理料	690,000	690,000	
	管理費	1,710,000	1,351,294					
	計	2,575,000	2,036,544		計	690,000	690,000	
差引	0	0	差引	-690,000	-690,000			

4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

## 6. 施設所管課による評価（共通評価項目）

**全施設共通**

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

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

7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・夏季（7～9月）定休日に加熱なしでの開館</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・温度管理の徹底</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が増加したものの赤字状態。施設も老朽化していて修繕費の増加が心配。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者増と経費節減を目標とし推移を見ていく。</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
なし	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	

# 平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

055

施設名称	上田市霊泉寺温泉共同浴場		
指定管理者名	霊泉寺温泉旅館組合		
指定管理期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・共同浴場の施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・住民の為の共同浴場として憩いの場を提供すると共に、観光客の立ち寄り入浴施設としても気持ち良く利用して頂く場を提供する業務。</li> </ul>		
施設所管課	丸子地域自治センター産業観光課	担当者(内線)	高野暢子(229)

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
施設定期清掃	館内、周辺清掃	週1回	毎水曜日	旅館組合員により実施

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
利用者	19,000人	18,700人	15,700人	83.96%

### (施設所管課による評価)

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

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位:円) 消費税額含む

指定管理者(H26年度)				市				
	項目	予算額	決算額	備考	項目	25年度決算額	26年度決算額	備考
収入	利用料金	3,360,000	2,761,266					
	負担金	240,000	240,000	地元負担				
	その他		11					
	計	3,600,000	3,001,277		計	0	0	
支出	人件費	1,200,000	1,200,000					
	施設管理費	480,000	408,512					
	工事積立金	1,920,000	1,392,765					
	計	3,600,000	3,001,277		計	0	0	
	差引	0	0		差引	0	0	

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(旅館組合)	1人	1人	管理統括責任者(旅館組合員6軒)
管理担当者	1人	1人	常駐での受付、清掃管理他

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
物味湯産手形	通年	20	クーポン手形販売

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
物味湯産手形販売	26,000	26,000		物味湯産手形仕入	10,000	10,800	
計	26,000	26,000		計	10,000	10,800	
				差引	16,000	15,200	

#### (施設所管課による評価)

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

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目)

全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

#### (施設管理に対する評価)

「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

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

7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・千本桜祭、紅葉祭等にてパンフレット配布、組合員によるPR活動。</li> <li>・「信州物味湯産手形」長野県観光協会主催のイベントに参加。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<b>その他</b>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
築35年以上の古い施設建物の為修繕箇所が多数。	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・浴槽内のタイル張替え工事。</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	

平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調査

056

施設名称	武石温泉 うつくしの湯		
指定管理者名	一般財団法人 上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	武石温泉うつくしの湯の管理運営業務		
施設所管課	武石産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
館内の日常清掃	館内の日常清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
浴室の日常清掃	浴室の日常清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
駐車場の清掃	駐車場の清掃	週1回	週1回	職員が実施
館内の定期清掃	館内の定期清掃	週1回	週1回	契約業者により実施
浴室、浴槽の清掃	浴室、浴槽の定期清掃	週1回	週1回	契約業者により実施
給排水設備	給排水設備の日常点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
冷暖房設備点検	冷暖房設備の日常点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
電気設備点検	電気設備の日常点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	防火管理者による設備点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
施設警備	職員無人時の警備	休刊日、夜間	毎日	契約業者により実施
消防設備法定点検	消防設備の法定点検	年2回	8月、2月	契約業者により実施
自動扉保守	自動扉管理点検	年1回	3月	契約業者により実施
冷暖房設備点検	冷暖房設備の点検	年1回	6月	契約業者により実施
電気保安設備	電気設備の保安点検	年2回	4月・10月	契約業者により実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
入館者数	129,000 人	112,113 人	124,269 人	110.8%

(施設所管課による評価)

入館者の実績は、設定目標を大幅に上回った。  
今後も入館者数の増に努めてほしい。

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

指定管理者(H26年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	25年度決算額	26年度決算額	備考
収入	指定管理料	38,311,000	38,311,000	歳入			
	事業収入	71,957,000	70,702,466				
	その他	215,000	24,000				
	計	110,483,000	109,037,466		計	0	0
支出	人件費	37,713,000	37,200,013	歳出	指定管理委託料	29,812,000	38,311,000
	事務費	47,832,000	46,592,017		源泉点検委託料	252,000	257,000
	事業仕入高	18,862,000	18,861,267		建物等調査委託料	1,365,000	0
	法人管理費	6,076,000	6,076,000		駐車場修繕料	0	0
	計	110,483,000	108,729,297		計	31,429,000	38,568,000
差引	0	308,169	差引	-31,429,000	-38,568,000		

#### 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
支配人	1	1	統括管理者
副支配人	1	1	フロント
職員	1	1	厨房
非常勤	11	9	フロント、厨房・清掃・設備
臨時	1	4	厨房・清掃

#### 5. 自主事業の状況

##### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
カラオケイベント	9月21日	44人	カラオケルームにて参加料を募りお楽しみイベント
マレットゴルフつくし杯	10月25日	74人	マレットゴルフ大会を開催
特殊詐欺撲滅講座	3月14日	469人	講師を招き特殊詐欺にあわないための講義

##### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加費	215,000	169,000		講師謝礼	10,000	60,000	
その他	0	0		材料費	205,000	109,000	
計	215,000	169,000		計	215,000	169,000	
				差引	0	0	

##### (施設所管課による評価)

カラオケイベント、施設の有効活用を図っているが収入増にはなっていない。

#### 6. 施設所管課による評価(共通評価項目) 全施設共通

##### (評価の基準)

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

##### (1) 施設管理

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

##### (施設管理に対する評価)

「 」や「 × 」の評価がある場合は、改善対応を記載

## (2)財務状況

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

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

## (4)その他

評価項目	判断基準	評価
職員の配置状況	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 )	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 対応マニュアルは整備したが、運用はしていないとのこと。 防災訓練などを行ってほしい。		

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）

<b>(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>		
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>		
マレットゴルフパックを新設し、送迎サービスを実施するなど集客に努めた 開館15周年・200万人達成イベントの開催 カラオケ大会、夏祭り、忘年会等のイベントを企画実施した。		
<b>経費節減に対する取り組み</b>		
職員の意識改革により光熱水費の節減に努めた。 消耗品の購入において余分な仕入れを控えるとともに単価の見直しを図った。		
<b>その他</b>		
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>		
湯量が少ないため、湯量管理及び浴槽水管理が難しい。 駐車場が狭い。 建設から15年が経過し、修繕を必要とする箇所が多く発生している。 県発行の物味湯産手形や利用共通券などの利用者増により料金収入に反映されにくい。 送迎車両が必要		
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>		
マレットゴルフパックの周知をさらに進め小中宴会の獲得に努める。 新たなイベントの企画により集客に努めたい		
<b>(4) その他</b>		
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>		
駐車場が狭いため夕方など利用者が多い時間帯は駐車スペースがない。 ウォシュレットトイレにしてほしい 脱衣所の清掃状況が良くない 清掃頻度等見直した。		
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>		

平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

057

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

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
入館者数	240,000人	239,228人	238,764人	99.81%
岩盤浴	11,520人	10,472人	11,477人	109.60%
大ホール		8,253人	6,983人	84.61%
交流室1・2		2,963人	4,092人	138.10%

（施設所管課による評価）

入館者数、岩盤浴について設定目標値に届かなかったものの、前年度並の利用者は確保できた。なお、岩盤浴は昨年度を1割近く上回る結果となった。大ホールは利用者は昨年より約16%減少しているが、使用料収入は昨年とほぼ同額（H25：789,000円、H26：785,000円）だった。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円） 消費税額含む

指定管理者（H26年度）				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	H25決算額	H26決算額	備考	
収入	入館料収入	78,800,000	76,231,240	歳入	その他収入	362,084	475,719	行政財産使用料
	交流室使用料	860,000	816,070		その他収入	232,474	32,652	リース物件使用料
	利息収入	1,000	1,485		その他収入		116,042	施設私用電灯水道料
			73,236		雑収入			
計	79,661,000	77,122,031		計	594,558	624,413		
支出	人件費	22,950,000	21,728,918	歳出	修繕料	499,800	313,200	
	光熱水費	15,000,000	14,776,601		使用料及び賃借料	232,474	32,652	
	燃料費	12,700,000	12,683,161		工事請負費	1,686,300	1,133,036	
	修繕費	900,000	720,143		委託料		205,200	建築物定期点検業務
	委託費	16,000,000	14,532,116		手数料		10,311	自動販売機管理手数料
	その他	14,043,000	14,232,297		光熱水費		116,042	自動販売機電気料
	計	81,593,000	78,673,236		計	2,418,574	1,810,441	
差引	-1,932,000	-1,551,205		差引	-1,824,016	-1,186,028		

4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
飲料自動販売機の設置	毎日	-	飲料の提供。
黒酢ドリンクの販売	毎日	-	飲料の提供。(特に湯上り時のクールダウンとして)
マッサージチェアの設置	毎日	-	入浴後にゆったりとした気分を味わってもらう。
地場産農産物の直売	毎日	-	地元の野菜を廉価で提供する。
発芽コーヒーの販売	毎日	-	飲料提供。世界初の発芽コーヒーを使用。本格的な味わいを楽しんでもらう。

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
黒酢ドリンク販売	360,000	365,220		電気代	20,000		
健康器具関係	260,000	181,640		土地使用料	79,000	94,858	
地場産農産物の直売	1,300,000	1,545,772					
発芽コーヒーの販売	200,000	157,800					
計	2,120,000	2,250,432		計	99,000	94,858	
				差引	2,021,000	2,155,574	

#### (施設所管課による評価)

収入について予算額以上の収入が得られた。特に地場産農産物の直売が地元との連携、収入の両面において好影響を与えている。今後も更なる効果を期待したい。

## 6. 施設所管課による評価(共通評価項目) 全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

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

・平成26年度に実施した建築物定期点検において、防火扉の開閉範囲に支障物があるため、即時に利用できない等の指摘があったことから、状況改善を伝えた。

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

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

## 7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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

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

## 8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・例年どおり季節行事の飾り物「端午の節句、お盆かざり、中秋の名月、ハロウィン、クリスマス、正月、節分、雛祭り等々」をより一層豪華にし、入館者の季節感の高まりに貢献するようにしました。</li> <li>・館の外にも、端午の節句、お盆の飾り、灯籠の設置、イルミネーション飾り、等々雰囲気作りに努力しました。</li> <li>・入館者からの館内展示物（写真、俳句、絵画等）の提供を受け、展示し入館者のより一層のリラクゼーション効果に期待しました。</li> <li>・館内ロビーを使つての園芸（バンド演奏、ハーモニカ演奏、ギターマンドリン演奏、歌の発表、フラダンス等）を行い、身体だけでなく、心の温まりにも貢献しました。</li> <li>・週2回の5分間無料整体が好評だったため、金土曜日以外にも、岩盤浴と組み合わせ、「デトックス整体」としてお勧めしています。</li> <li>・設備を利用した各種イベントにも積極的に参加し、イベント参加者が帰りに入浴を楽しんでもらえるような機会を多数設けました。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・既製品等の購入については、前年同様引き続きインターネット利用等を積極的にし、より廉価な物の購入に努力しました。</li> <li>・修繕に関してもなるべく職員で出来ることは業者に依頼せず、より廉価に修繕できるよう努力しました。</li> <li>・原油の高騰、電気料金の値上げ、消費税の税率引き上げ等があったため、今まで以上の節約を職員一同に周知徹底し、無駄を省くことに勤めました。</li> </ul>	
<b>その他</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員に館内の見回りをする際、より細かい点まで気を配り「おおごとになる前の対応」を目指し、入浴者にご不便をおかけしないことを目標に努力いたしております。</li> <li>・前年同様、職員全員で各種の講習を行ってそれぞれのトラブルに的確な対応をするよう体制を整えております。</li> </ul>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・芝生広場、ホールを設備している関係上、さまざまなイベントがあるため、その参加者の駐車場利用のことで入館者から「駐車場の不足」の苦情が多々あり、イベント関係者に依頼していますが、その点苦慮しております。</li> <li>・条例の9条の関係で利用料金の減免、免除がありますが、その適用範囲および団体の利用目的に曖昧さがあり、利用者との理解が食い違う事があって、対応に苦慮しております。</li> <li>・前年も書かせていただきましたが、消費税率の上昇がさまざまな影響があつて経営を圧迫しております。今後10%となるとその厳しさが一段増すものと思われれます。私共職員も頻りに点検をし、迅速で適切な早期対応を心掛けてまいります。その点のご理解をお願いいたします。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当館の売りである岩盤浴の利用率が都会の観光客の皆様の利用が増加することによって、改めて地元客の理解にもつなげていくことを目指します。</li> <li>・あいそめの湯を起点として、別所温泉散策ウォーキング、別所の里山めぐり等の健康づくりイベントを企画実行します。</li> <li>・前年までの記録から、入館者の減る時期に、週単位の健康イベントを実行し、「健康づくりの日帰り温泉」として地域の皆様により認識していただける施設にします。</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・イベント利用の際、入館者の駐車場が不足する。 イベント利用者の駐車場利用を別の場所に周知徹底する。</li> <li>・ホールの床が汚れている。 利用者の清掃、使用履物の認識を高め、協力を依頼する。</li> <li>・風呂内の設備の不具合 その都度職員が対応しきれないもののみ業者依頼。</li> <li>・岩盤浴内の腐食、電灯不具合 依頼済み</li> </ul>	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・特にありません。</li> </ul>	

平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

058

施設名称	岳の湯温泉 雲渓荘		
指定管理者名	一般財団法人 上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成29年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	岳の湯温泉雲渓荘の管理運営業務		
施設所管課	武石産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
館内の清掃	館内の日常清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
客室の清掃	客室の日常清掃	随時	随時	契約業者により実施
浴室の清掃	浴室の日常清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
駐車場清掃	駐車場の清掃	週1回	毎週月曜日	職員が実施
給排水設備	給排水設備の日常点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
暖房設備点検	暖房設備の日常点検	1日1回以上	11月～3月	職員が実施
電気設備日常点検	電気設備の日常点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	防火管理者による設備点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備法定点検	消防設備の法定点検	年2回	5月、11月	契約業者により実施
地下タンク点検	地下タンクの点検	年1回	6月	契約業者により実施
自動昇降機保守管理	自動昇降機保守維持管理	年4回	6・9・12・3月	契約業者により実施
自動扉保守	自動扉管理点検	年1回	3月	契約業者により実施
浄化槽法定検査	浄化槽の法定検査	月1回	毎月	契約業者により実施
電気保安設備	電気設備の保安点検	1回	年	契約業者により実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
宿泊	4,500人	4,294人	4,651人	108.3%
日帰り	3,000人	2,840人	2,781人	97.9%

(施設所管課による評価)

宿泊客は、目標を上回ったが、日帰り客については若干目標を下回った。  
 総体的に見ればおおむね目標を達成することができたと思う。

3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者(H26年度)				市				
	項目	予算額	決算額	備考	項目	25年度決算額	26年度決算額	備考
収入	指定管理料収入	37,585,000	37,585,000					
	事業収入	51,738,000	50,766,559					
	雑収入	21,000	10,000					
	計	89,344,000	88,361,559		計	0	0	
支出	人件費	32,635,000	32,153,184		指定管理委託料	39,176,000	37,585,000	
	事務費	51,218,000	49,511,141		非常放送交換工事	1,176,000		
	法定管理費	5,061,000	5,061,000					
	計	88,914,000	86,725,325		計	40,352,000	37,585,000	
	差引	430,000	1,636,234		差引	-40,352,000	-37,585,000	

#### 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
支配人	1	1	統括管理
職員	3	3	フロント・厨房・配膳
非常勤	5	4	フロント・厨房・配膳
臨時	0	1	フロント・厨房・配膳

#### 5. 自主事業の状況

##### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
トレッキングツアー	6月・9月	10人	1泊2食付の雲漢荘～美ヶ原まで歩くトレッキングツアー
ぶち入れ教室	12月～3月	0人	手打ちうどん体験教室
マレットゴルフプラン	4月～11月	194人	宿泊又は日帰りのマレットゴルフ場利用無料付きプラン

##### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加費	290,000	137,000		講師謝礼	55,000	0	
その他	0	0		材料費	230,000	110,000	
計	290,000	137,000		計	285,000	110,000	
				差引	5,000	27,000	

##### (施設所管課による評価)

マレットゴルフプランについては、募集人員の2倍の申込があり集客に貢献したが、他の自主事業については、募集の3分の1、参加者なしという結果になった。  
更に集客につながる新たな自主事業に取り組んでほしい。

#### 6. 施設所管課による評価（共通評価項目） 全施設共通

##### (評価の基準)

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

##### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

評価項目	判断基準	評価
職員の配置状況	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 )	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 対応マニュアルは整備したが、運用はしていない。 防災訓練などを行ってほしい。		

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
利用者アンケートを実施し、利用者の意見や苦情を把握し改善に努めた。 老朽化した施設、設備への修繕を行いお客様に不便や迷惑をかけないように努めた。 常連客へのDM、上田市内新聞折込、フリーブック等の広告媒体を通じ誘客を図った。 閑散期における料金値下げ等を実施し、利用者増を図った 雪割草撮影セミナーを実施し集客に努めた。 米粉うどん・奏龍(生酒)等商品について継続販売し集客にはげんだ。 じゃらん(インターネット)による予約受付を継続して行った。 冬、番所ヶ原スキー場とのリフトパック料金を設け、相乗効果を狙った集客に努めた。 本館部屋のカーテンと小宴会場のカーテンを交換し施設美化に努めた。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
人件費において、残業がなるべくつかないよう勤務の工夫と、非常勤職員が一人辞めた後、 臨時職員にて対応し、人件費を抑制を図った。	
<b>その他</b>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
施設老朽化により修繕必要箇所が多々あり、対処しつくせない。外観の美化もしていきたいが 修繕費にも予算額の上限があるため難しい。 人員削減による、人件費の削減に努めてきたが限界に達している。 岳の湯温泉雲溪荘の存続について上田市での確固たる考え方を明示していただきたい。 もし、存続の方向があるとすれば大規模なリニューアルを実施していきたい。	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
売上増は難しいが、花めぐりプランやコンサート企画、撮影セミナー、ぶちいれプランなど 新たな企画を立ち上げ実施していく。	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
接客対応が良い 今後も満足していただける様に努めてまいります トイレ付の部屋が良かった 予約の早い順にトイレ付の部屋を押さえていくが、4部屋しか ないので皆さんの要望にこたえられない スリッパが小さくて軽いものがあるとよい 購入した	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	
玄関先に段差があり危険なので段差解消スロープを設置した。 あわせてセンサーライトも設置した。	

# 平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

059

施設名称	上田市鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘		
指定管理者名	財団法人上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成29年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘の利用許可に関する業務</li> <li>・鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘の施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・市民や観光客に対して温泉を活用した保養の場（宿泊、温泉、宴会場等）を提供する。</li> </ul>		
施設所管課	丸子地域自治センター産業観光課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内及び客室清掃	日1回以上	毎日	職員
施設定期清掃	専門業者による館内清掃	年1回	6月24～27日	専門業者に委託
消防設備点検	専門業者による点検	年2回	8月・3月	専門業者に委託
電気保安設備点検	専門業者による点検	月1回	毎月	専門業者に委託
消防設備点検	目視等による点検	日1回	毎日	職員

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
宿泊利用者	10,000人	9,795人	10,360人	105.77%
利用料金収入	90,000,000円	80,943,501円	95,028,495円	117.40%

### (施設所管課による評価)

利用者増につながる努力が表れている。

## 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（H26年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	25年度決算額	26年度決算額	備考
収入	利用料	96,046,000	95,028,495	歳入			
	指定管理料	9,384,000	11,009,000				
	その他						
	雑収入	21,000	21,060				
計	105,451,000	106,058,555		計	0	0	
支出	人件費	37,280,000	37,257,718	歳出	指定管理料	9,361,000	11,009,000
	事務費	35,554,000	35,052,857				
	事業費	30,856,000	30,322,714				
	管理費	1,761,000	1,467,009				
	その他						
	計	105,451,000	104,100,298			計	9,361,000
差引	0	1,958,257		差引	-9,361,000	-11,009,000	

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
支配人	1	1	施設全体統括
フロント	3	3	フロント業務
サービス	15	19	サービス業務
調理	2	2	調理業務
運転・車両管理	1	1	送迎車運転・車両管理

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

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

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
宅配便手配	132,000	159,904		宅配便手配	132,000	159,904	
コインランドリー	50,000	85,462		コインランドリー	50,000	85,462	
マッサージ機等	50,000	46,520		マッサージ機等	50,000	46,520	
計	232,000	291,886		計	232,000	291,886	
				差引	0	0	

### (施設所管課による評価)

## 6. 施設所管課による評価（共通評価項目） 全施設共通

### （評価の基準）

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

### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

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

7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・4半期毎にDMを各1,000枚発送し、利用料の割引や送迎サービスの充実を図りリピーターの確保に努めました。</li> <li>・インターネット予約サイト（じゃらん・たび寅）を活用した新規の利用者促進に取組みました。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・電気機器の管理を徹底させ、使用電力量は節減できたものの料金単価などの上昇により金額の削減には繋がりませんでした。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の安全確保のため、消防訓練を6月24日に実施しました。</li> <li>・ノロウィルスの発生時の対応について周知しました。</li> </ul>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・繁忙期以外はリピーターに依存するところが大きく、利用者の高齢化により年々減少傾向にあります。DMの活用により割引キャンペーンを展開していますが、抜本的な見直しを検討しなければならぬと思われまます。</li> <li>・経年による施設と設備の劣化が見られ、緊急や計画的な修繕が必要です。</li> <li>・源泉の湯量（温度）不足により、冬季の温泉供給に不安があります。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者的好评な「クアハウスかけゆ利用券の割引販売」を継続して行い、クアハウスとの相互の利用者における繋がりを広げ、相乗効果による利用者増に努めていきます。</li> <li>・宴会時の利用者到大変好評な「テーブル・椅子のセット」を増設して、利便性の向上を図るとともに、客室の寝具を更新することにより快適な睡眠を提供し、利用者の目線に立ったサービスに努めます。</li> <li>・高齢者の利用に配慮した最寄駅（上田・松本）からの送迎サービス等を充実させ、より利用しやすい施設となるよう利便性の向上に努めます。</li> <li>・旅行で一番の楽しみとも言える料理については、信州の旬を味わえる「山菜・野菜・松茸」など地元食材を提供し、「鹿月荘の味」が思い出となるよう努めます。</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内エレベーターと客室へのトイレ・冷蔵庫の設置について要望が多数寄せられました。</li> </ul>	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	

# 平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

60

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

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
駐車場・広場				

(施設所管課による評価)

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

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者(H26年度)				市					
	項目	予算額	決算額	備考	項目	25年度決算額	26年度決算額	備考	
収入					歳入				
	計	0	0			計	0	0	
支出					歳出				
	計	0	0			計	0	0	
	差引	0	0			0	0		
	差引	0	0			0	0		

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

該当なし

## 6. 施設所管課による評価(共通評価項目)

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。( 加入不要な施設は評価対象外 )	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているか( かつ )等、適正な勤務体制がとられているか。( 従業員がいない場合は評価対象外 )	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿( 労働者名簿 賃金台帳 出勤簿 )が適正に整備されているか。( 従業員がいない場合は評価対象外 )	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 無料駐車場・無料広場として万人開放しているため、個人情報や、機密情報の取扱いはない。		

7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
【降雪時の除雪】 ・降雪時には速やかな除雪作業により、観光客等が利用しやすい環境を整えました。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
特記事項なし	
<b>その他</b>	
特記事項なし	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
特記事項なし	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
特記事項なし	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
特記事項なし	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	
特記事項なし	

# 平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

61

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

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
入場者数		520 人	120 人	23.08%

(施設所管課による評価)

一部大雪の影響により、施設が使用できず利用者の減少が見られた。

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者(H26年度)				市				
	項目	予算額	決算額	備考	項目	25年度決算額	26年度決算額	備考
収入								
	計	0	0		計	0	0	
支出					光熱水費	0	0	
	計	0	0		計	0	0	
	差引	0	0		差引	0	0	

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

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

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

該当なし

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目)

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

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

7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
【良好な芝面の管理】 ・気象状況や天然芝の育成状況を把握し、的確に管理を行うことで芝面を良好な状態に維持しました。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
特記事項なし	
<b>その他</b>	
・野外炊飯場の屋根の修理を実施していただきました。	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
特記事項なし	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
特記事項なし	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
特記事項なし	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	
特記事項なし	

## 平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

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

### 1. 管理業務実績

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

### 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
トイレ				
展望ハウス		45回	40回	88.89%

#### (施設所管課による評価)

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

### 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者(H26年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	25年度決算額	26年度決算額	備考
収入				歳入			
	計	0	0		計	0	0
支出				歳出			
	計	0	0		計	0	0
差引	0	0		差引	0	0	

### 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

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

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

該当なし

## 6. 施設所管課による評価（共通評価項目）

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

### (施設管理に対する評価)

「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載  
近隣関係者や利用者の清掃ボランティア活動により、清潔に管理されている。

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

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

7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
【降雪時の除雪】 ・使用の予定と天候状況を的確に把握し、速やかな除雪作業により、観光客等が利用しやすい環境を整えた。冬期のスキー大会は、順調な運営ができました。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
特記事項なし	
<b>その他</b>	
特記事項なし	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
特記事項なし	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
特記事項なし	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
特記事項なし	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	
特記事項なし	

# 平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

63

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

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
トイレ・更衣室				

(施設所管課による評価)

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

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者(H26年度)				市				
	項目	予算額	決算額	備考	項目	25年度決算額	26年度決算額	備考
収入								
	計	0	0		計	0	0	
支出								
	計	0	0		計	0	0	
	差引	0	0		差引	0	0	

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

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

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

該当なし

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目)

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

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

7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1)平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
【降雪時の除雪】 ・天候状況を的確に把握し、速やかな除雪作業により、観光客等が利用しやすい環境を整えました。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
特記事項なし	
<b>その他</b>	
特記事項なし	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
特記事項なし	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
特記事項なし	
<b>(4)その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
特記事項なし	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	
特記事項なし	

# 平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

064

施設名称	武石番所ヶ原スキー場		
指定管理者名	一般財団法人 上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	武石番所ヶ原スキー場の管理運営業務		
施設所管課	武石産業観光課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
館内の清掃	館内の日常清掃	1日1回以上	12月～3月	職員が実施
駐車場内の清掃	駐車場内の清掃	週1回以上	12月～3月	職員が実施
給排水設備日常点検	給排水設備の日常点検	1日1回以上	12月～3月	職員が実施
暖房設備日常点検	暖房設備の日常点検	1日1回以上	12月～3月	職員が実施
電気設備日常点検	電気設備の日常点検	1日1回以上	12月～3月	職員が実施
消防設備日常点検	消防設備の日常点検	1日1回以上	12月～3月	職員が実施
消防設備法定点検	有資格者による法定点検	年1回	12月	契約業者により実施
浄化槽管理保守	浄化槽の管理	毎月	12月～3月	契約業者により実施
電気保安設備点検	自家用電気工作物有資格者による法定点検	月次毎月1回年次年1回	月次毎月・年次2回	契約業者により実施
施設警備	職員無人時の警備	休館日、夜間	12月～3月	契約業者により実施

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
輸送人員	85,000人	89,008人	91,812人	103.2%

### (施設所管課による評価)

目標値及び昨年度の実績を大きく上回る結果となった。今後も実績が維持できるよう努力してほしい。

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者 (H26年度)				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	25年度決算額	26年度決算額	備考	
収入	指定管理料収入	13,233,000	13,233,000	歳入				
	受託収入	11,250,000	12,419,352		対-指導料			
	事業収入	19,381,000	22,820,840					
	雑収入	5,000	0					
	計	43,869,000	48,473,192			計	0	0
支出	人件費	23,495,000	21,427,952	歳出	指定管理料	13,009,000	13,233,000	
	事務費	16,586,000	16,994,255		スノーマシン点検整備		194,000	
	法人管理費	3,788,000	5,792,000		グレンデ圧雪車点検整備		494,000	
	その他	0	0		備品購入費	1,420,000		スノーモービル
	計	43,869,000	44,214,207			計	14,429,000	13,921,000
差引	0	4,258,985		差引	-14,429,000	-13,921,000		

#### 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
支配人	1	1	統括管理及び安全統括管理者
嘱託	1	1	厨房・レストハウス
非常勤	2	2	リフト係(索道技術管理者)・厨房(調理師免許所有)
季節	33	43	リフト係・厨房・スキー指導

#### 5. 自主事業の状況

##### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
自販販売機の設置	シーズン中		利用客の要望によりレストハウス、休憩所に設置
スキー場開き	12月20日	37人	安全祈願を行いシーズンの安全を祈念
雪の遊び塾	3月7日	42人	市内の子供を中心にスキー場のPR

##### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加費	0	0		講師謝礼	209,000	10,000	
その他	230,000	427,470		材料費	21,000	247,905	
計	230,000	427,470		計	230,000	257,905	
				差引	0	169,565	

##### (施設所管課による評価)

自動販売機の設置により、169千円の収入増となっている。

#### 6. 施設所管課による評価(共通評価項目) 全施設共通

##### (評価の基準)

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

## (1)施設管理

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

## (2)財務状況

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

### (3)利用者サービス

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

### (4)その他

評価項目	判断基準	評価
職員の配置状況	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)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
<b>(その他に対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 対応マニュアルは整備したが、運用はしていない。 防災訓練などを行ってほしい。		

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

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

## 8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<p>毎月第3日曜日をスキーこどもの日として小学生以下の子供料金を無料にすることでご両親の金銭的な負担を減らし、未来のスキー人口増加することを目的に集客につなげる努力をした。</p> <p>パトロール員の有資格化を図り、常駐パトロール員の配置をし、お客様が負傷した際には迅速に的確な処置が図れるよう努めた。</p> <p>昨年同様、第一リフト中間駅の配置人員を2名にし、初心者スキーヤーの安全に心がけ、利用者に安全を提供した。</p> <p>レンタルスキーブーツの補充を行い、利用者の要望にこたえられるよう努めた。</p> <p>雲溪荘との宿泊パックにより、利用者増を図った。</p> <p>索道に従事する職員の救助訓練を行い、緊急時に迅速な対応が取れるよう努めた。</p>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<p>圧雪車の使用燃料である軽油の免税軽油申請を県に行い、経費節減に努めた。</p> <p>光熱水費、人件費等の経費の節減に努めた。</p> <p>毎年シーズン初めの降雪が見込めなかったが、今年度は順調に降雪があり人工降雪作業時の人件費も削減することができた。</p> <p>お客様が早く帰り職員も早く帰れるような時（平日）は職員も勤務時間を調整し、人件の費削減に努めた。</p>	
<b>その他</b>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<p>ウインタースポーツ、特にスキー人口の減少で多くのスキー場が閉鎖に追い込まれているような状況である。</p> <p>人工降雪機に頼らざるを得ない状況の中、雪作りの経費が多くかかってします。</p> <p>施設整備が充実した反面、光熱水費の経費がかかるようになった。</p> <p>レストハウスと駐車場の容量不足。</p> <p>収益などは天候に大きく左右される。</p>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<p>練馬区の売上が半数以上を占めるが上田市民を中心に一般客も多くなってきているので、この良い傾向を崩さない様努力をしたい。</p> <p>ジュニアスキー教室の開催を計画し、未来の指導員、スキー人口の確保につなげたい。</p>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<p>シーズン券の購入場所がわかりにくい 今年度からスキー場での購入となることを説明</p> <p>第1リフトスピードが遅い リフトワイヤーの寿命を延ばすためと説明した。</p>	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	

平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

065

施設名称	巢栗溪谷緑の広場		
指定管理者名	一般財団法人 上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	巢栗溪谷緑の広場の管理運営業務		
施設所管課	武石産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
館内清掃	館内の日常清掃	1日1回以上	4月～11月	職員が実施
バンガローの清掃	バンガローの清掃	随時	4月～11月	職員が実施
駐車場内の清掃	駐車場内の清掃	週1回以上	4月～11月	職員が実施
給排水設備	水道の日常点検等	1日1回以上	4月～11月	職員が実施
暖房設備	暖房設備の日常点検	1日1回以上	10月～11月	職員が実施
電気設備	電気機器の日常点検	1日1回以上	4月～11月	職員が実施
消防設備点検	消防設備の日常点検	1日1回以上	4月～11月	職員が実施
消防設備法定点検	消防設備の法定点検	1回	5月	契約業者により実施
自動ドア点検	自動扉管理保守	年1回	3月	契約業者により実施
浄化槽管理	専門業者による浄化槽の管理	年4回以上	4月～11月	契約業者により実施
給排水設備保守点検	専門業者による凍結防止	年2回以上	4月・11月	契約業者により実施
施設警備	施設内無人時の警備	休館日、夜間	4月～11月	契約業者により実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
売上	17,500 千円	15,439 千円	14,398 千円	93.3%

(施設所管課による評価)

新たな自主事業の開催などにより集客を図ったが、夏休み期間の7月、8月の週末の悪天候により、思ったより売上が伸びなかった。

3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者(H26年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	25年度決算額	26年度決算額	備考
収入	指定管理料	9,769,000	9,769,000	歳入			
	事業収入	17,037,000	14,397,673				
	雑収入	0	0				
	計	26,806,000	24,166,673		計	0	0
支出	人件費	8,759,000	8,187,394	歳出	指定管理委託料	8,266,000	9,769,000
	事業費	16,630,000	14,724,627				
	法人管理費	1,417,000	1,163,000				
	計	26,806,000	24,075,021		計	8,266,000	9,769,000
差引	0	91,652		差引	-8,266,000	-9,769,000	

#### 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
副支配人	1	1	統括管理
嘱託	1	1	厨房・売店・釣り堀・キャンプ場
非常勤	1	1	〃
臨時	1	1	〃

#### 5. 自主事業の状況

##### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
オープニングイベント	4月22日～30日	34人	土産品の1割引と購入者にお食事補助券配布
森の遊び塾	9月23日	39人	釣り堀、キャンプ場を使った参加型イベント

##### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加費	30,000	28,700		講師謝礼	20,000	12,780	
その他	0	0		材料費	10,000	21,700	
計	30,000	28,700		計	30,000	34,480	
				差引	0	-5,780	

##### (施設所管課による評価)

年間を通して集客につながる、オープニングイベントを一緒に考えたい。

#### 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目) 全施設共通

##### (評価の基準)

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

##### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 集客に影響がある夏休み期間中の週末の悪天候により事業収入が大幅な減額となった。今後も新たな自主事業やPR活動の強化などにより来客数増に努めてほしい。		

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
利用者アンケートを実施し利用者の意見や苦情を把握し改善に努めた。 参加型イベントを開催し、上田市民に巢栗溪谷緑の広場の周知を図った。 11月だけでなく4月にプチそば祭りを開催し売上増を図った。 グループ誌に掲載しオープン時期と夏のキャンプ時期の周知を図った。 自販機の設置をし、利用者の便宜を図った。	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
必要以外の節水、節電に努めた。 業務日誌の作成し、水道メーターの管理を徹底した。	
<b>その他</b>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
美ヶ原を訪れる観光客がピーナスラインの無料化以降、年々減少していて、巢栗溪谷緑の広場に来て頂けるお客様が減っている。 天候に左右される事業で、梅雨時期の長雨と、紅葉時期等の土日祝祭日に雨が降るだけで一般客が来客せず、売上にならない難しい事業である。 核家族化からか、一般客の客単価が下がっている。	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
売上が望めない為、経費削減と施設美化を更に実施する。 手打ちそばを前面に出し、集客増を狙う。 周辺の整備を市担当課に働きかけ、魅力ある巢栗溪谷として売り出せるよう働きかける。	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
巢栗溪谷の橋が壊れていて渡れず残念だった 市担当課に相談し改修の要求をした。 キャンプ場内の道路が悪い 市担当課に相談し改修の要求をした。 そば祭りが良かった。美味しかった。 来年度も開催したい。 そば祭りで本年度の営業が終了なのはもったいない。 美味しいそばのイメージをつけられるよう来年度からはオープンニングイベントとしてプチそば祭りを開催する。	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	

# 平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

066

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

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
入場者数	1,700 人	2,100 人	1,933 人	92.05%
休憩室利用日数	60 日	68 日	67 日	98.53%

### (施設所管課による評価)

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

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者(H26年度)				市					
	項目	予算額	決算額	備考	項目	25年度決算額	26年度決算額	備考	
収入	利用料金	0	0		歳入				
	一般財源(自治会より)	68,000	52,636						
	計	68,000	52,636			計	0	0	
支出	備品費	0	0		歳出				
	消耗品費	3,000	0						
	管理費	5,000	10,958						
	光熱水費	60,000	41,678						
	計	68,000	52,636			計	0	0	
差引	0	0		差引	0	0			

## 4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
なし			

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目) 全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	×
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 ( 無料施設は評価対象外 )	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 地元農家の休息及び交流を目的とした施設であることから、収入の増加を追求することが大変難しく、今後もPR等の取組は行わない予定である。		

## (3)利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	×
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないよう、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	
<b>(利用者サービスに対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 平成25年度に利用者向けのアンケート調査を実施するよう指定管理者に指示したが体制が整わず実施に至らなかったため、実施するよう強く指導する。		

## (4)その他

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

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）

<b>(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者に対し、セルフサービスでお茶を提供している。</li> <li>・必要に応じ、利用者へ周辺の観光情報を提供している。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・冬期間（11月下旬～3月末）は施設の水道の元栓を閉栓することで、水道水の使用を抑え、上水道料の支出軽減に努めている。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
なし	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地元の農家組合主催による観光客対象の「ブルーベリー摘み取り体験」実施期間における休憩所として利用される場合が大半を占めているため、それ以外の用途で利用してもらう機会を増やす可能性を探ってはいるが、実情は相当厳しい。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・当面は本年度と同様の取組みを実施する予定。</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
なし	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	

# 平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

067

施設名称	上田市塩田の里交流館		
指定管理者名	塩田の里交流館運営委員会		
指定管理期間	平成24年4月1日から平成29年3月31日	料金制導入区分	使用料（収納委託）
指定管理者が行う業務内容	塩田の里交流館の利用許可に関する業務 塩田の里交流館の施設・設備等の維持管理に関する業務 塩田、川西、青木地域における観光案内、地域資源等の情報発信業務 都市住民等との交流活動により地域活性化を図る業務（自主事業等）		
施設所管課	農林部農政課		

## 1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	1日1回以上	毎日	常勤職員が実施
定期清掃	専門業者による館内清掃	年1回	3月31日	清掃業者に委託
日常・定期点検	給排水・冷暖房・電気設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	防火管理者による点検	1日1回以上	毎日	常勤職員が実施
消防設備点検	有資格者による法廷点検	年1回以上	5月8日、10月27日	専門業者に委託

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
来館者数（全体）	15,700	15,564	15,312	98.38%
研修の間	3,500	3,682	3,234	87.83%
語りの間	1,600	1,335	1,505	112.73%
体験の間	2,200	2,263	1,943	85.86%

### （施設所管課による評価）

平成24年度から平成25年度にかけて大幅に利用者が増加し、平成26年度もその好況を維持することができたが、惜しくも目標には到達できなかった。  
 展示観覧者や観光者の利用は好調であったものの、貸施設の稼働状況が低調であったことが原因の一つであるので、各部屋の利用率を向上する取り組みが必要である。

## 3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円） 消費税額含む

指定管理者（H26年度）				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	H25決算額	H26決算額	備考	
収入	指定管理料	4,204,000	4,204,000	指定管理委託料	使用料	629,585	576,750	地元負担金含
	諸収入	2,000	178	預金利息等	雑入	94,750	53,940	コピー使用料
					(自主事業として)			
					雑入	33,588	23,912	自動販売機電気使用量
	計	4,206,000	4,204,178		計	757,923	654,602	
支出	人件費	2,023,000	2,042,560	常勤1名、非常勤6名	指定管理料	4,183,000	4,206,000	
	需用費	736,000	550,168	消耗品費、印刷製本費等				
	管理費	1,445,000	1,475,826	修繕費、光熱水費等				
	予備費	2,000	0					
	計	4,206,000	4,068,554		計	4,183,000	4,206,000	
差引		0	135,624	差引	-3,425,077	-3,551,398		

## 4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
田園空間展示販売	4月～3月		お茶、書籍、講座の作成品等の販売
田園インストラクター講座	4月～3月	581	地元講師による唱歌、茶道、運動遊びの講座
塩田平ボランティアガイドの会	4月～3月	648	塩田地域を案内するボランティアガイドの養成講座
とっこ館俳句会(2ヶ月毎)	4月～3月	75	田園空間等を題材にした俳句の講習会
料理教室	5月～2月	69	地元食材の料理
味噌づくり体験	3月	32	味噌づくり
おやきづくり体験	9月	30	おやきづくり
そば打ち体験	5月～10月	139	そば打ち
アロマ塾	4月～3月	125	自然の原料で香水等を作る
着物リフォーム教室	4月～3月	113	蚕都上田の着物リフォーム
田園空間茶会席	5月	359	田園空間の中で楽しむ茶会
塩田平ため池フェスティバル	7月	1200	基調講演、ため池フォトコンテスト、農産物直売、百八手、ため池めぐり等
とっこの里秋まつり	10月	970	地域の伝統芸能、合唱、地元産の食材販売、館内展示、スタンプラリー等

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
平成25年度繰越金	167,219	167,219		運営委員会経費	520,000	510,116	賃金・食料費・事務用品等
地元負担金	400,000	430,500	861戸*500	イベント・講座	1,200,000	1,341,361	材料費・講師料等
イベント・講座	1,500,000	1,655,200	参加費等	物品販売	240,000	365,078	お茶・書籍等の仕入れ
物品販売	300,000	453,882	お茶、書籍等	自動販売機電気料	45,000	23,912	上田市へ
自動販売機売上	50,000	28,300		租税費	10,000	0	
諸収入	2,781	148,150	管理会計残金、預金利息等	地元負担金	400,000	400,000	上田市へ
				予備費	5,000	0	
計	2,420,000	2,883,251		計	2,420,000	2,640,467	
				差引	0	242,784	

### (施設所管課による評価)

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

## 6. 施設所管課による評価(共通評価項目)

全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1)施設管理

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

### (2)財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (無料施設は評価対象外)	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続きが適切に行われているか。 (無料施設は評価対象外)	
<b>(財務状況に対する評価)</b> 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 公金収納事務委託便宜ご指導がめつた項目について、マニュアルを再確認し実施してください 減免基準については現状にそぐわない点があるため、協議し見直すこととしたい		

### (3)利用者サービス

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

**(4)その他**

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(加入不要な施設は評価対象外)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。(従業員がいない場合は評価対象外)	×
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(労働者名簿 賃金台帳 出勤簿)が適正に整備されているか。(従業員がいない場合は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
<p><b>(その他に対する評価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載</b></p> <p>労働基準法第34条第1項において「労働時間が6時間を超える場合においては少なくとも45分以上、8時間を超える場合においては少なくとも1時間の休憩時間を労働時間の途中に与えなければならない」とされていますが、常時電話や窓口番があり職場を離れる事の出来ない状況であり、休憩時間があるとは言えませんので改善してください。1人が6時間以内の従事として1日2人交代制とするか、45分以上の休憩時間を確保できる体制を構築してください。</p>		

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

## 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26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価

#### 利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

年間を通じて以下の取り組みをして利用者の増加・サービスを図りました。参加者も県外・市内外・東御市・長和町・青木村など、利用者の輪が広がっております。

体験の間で料理教室・体験教室（味噌づくり・醤油づくり等）・郷土料理教室（そば打ち、おやき等）を開催し、地元農産物の旬の味や地産地消への取り組みをした。

塩田平ボランティアガイドの会、定例会を毎月開催し、歴史・風土・民話伝説他など総合的なガイドの勉強会をし、おもてなしの心も培った。また、年2回歴史散策ウォーキングや、塩田中学生の「塩田ふるさと学習」、塩田西小学生（5回）や東塩田小学校（1回）の児童にも塩田平の案内ガイドを行った。その他旅行会社からもガイドの要請（4回）があり活動した。

田園インストラクター講座（里山を唄いましょう、田園の四季折々の茶懐石と茶道、田植えステップで体力づくり、いつでも誰でも何処でも体操・コカリナ教室・おりがみ教室）68回

とっこ館俳句会6回（自然豊かなこの地の四季を五感で感じる）

着物リフォーム教室20回 「蚕都」と言われる上田、絹織物等眠っている着物を再製し、貴重な素材や歴史の再確認に努めた。

アロマ塾10回 自然の力からの癒しの空間を体験し活用。

児童、学生等の体験教室 そば打ち、ジャムづくり、おやきづくり2回

田園展示会を定期的で開催 絵画、写真、書道、つるし飾り、キルト・パッチワーク、卒園児・卒業生展等10回

#### 経費節減に対する取り組み

- ・館内床清掃（年1回）を2社に見積もり依頼して経費節減を計った。
- ・館内一部の照明をこまめに消して節電を計った。
- ・10cm以下の除雪は、運営委員会の役員で作業をし経費節減をした。

#### その他

- ・館外の駐車場や植え込みの手入れ等を運営委員会で定期的に行い、米館者のおもてなしに努めた。
- ・「ようこそいらっしゃいました。ご自由にご覧ください」等、来館者には必ず声をかけ挨拶をした。
- ・「第2回とっこの里秋まつり」を開催し、地元農産物・加工品、田園の里交流協定をしている静岡県掛川市「とうもんの里」のお茶等の販売、ゆるキャラショー、おもしろ農産物コンクール、郷土芸能 保育園児・小学校児童の合唱、田園インストラクター講座の発表等 盛大におこなわれた

### (2) 指定管理業務実施上の課題

- ・開館以来、5年が経過しています。現在の上市市塩田の里交流館条例に基づく使用料の減免・免除基準の見直しをして頂きたいと思っております。

### (3) 次年度以降の取り組み

- ・開館して6年目になります。10年先を見つめ、しっかり見直してみんなで知恵を出し合い前進してまいりたいと思っております。地域で親しまれ活用される「とっこ館」、世代をこえて老若男女が集える「とっこ館」を目指します。
- ・ホームページ等の情報発信により、県外からのそば打ち体験やボランティアガイドの要請が増えています。今後も地元を含め県内外にアピールして、より交流館としての役割を果たすと共に、ボランティアガイドの養成に力を入れ、おもてなしの心を提供していきたいと思っております。

### (4) その他

#### 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・とっこ館への交通手段が交通弱者や高齢者には無理なところがあります。近くを通るバスの回数も少なく、市内の高齢者が別所温泉まで電車に乗り、温泉駅からタクシーで往復して、とっこ館のイベントに参加して下さったこともありました。
- ・「車のナビでとっこ館が出てこず、周りをうろろうしていた」という苦言が時々ありました。

#### 市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）

- ・入金された現金を金庫で管理するのではなく、金融機関にこまめに預けるように指導されました。事務所に一人ということもあり金融機関になかなか行かれませんが、1週間に1回は行けるように組織で考えていきます。

# 平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

068

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

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
有料		261	286	109.58%

(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(H26年度)				市				
	項目	予算額	決算額	備考	項目	H25決算額	H26決算額	備考
収入	前年度繰越金	155,695	155,695		歳入			
	利用料金	650,000	611,700					
	補助金	70,000	126,000					
	冷暖房利用料金	126,000	60,910					
	利息	6	6					
	計	1,001,701	954,311			計	0	0
支出	会議費	70,000	34,150		歳出			
	光熱・水道費	400,000	404,585					
	清掃費	120,000	118,132					
	事務費	5,000	15,328					
	設備費	100,000	24,800					
	その他	306,701	240,000					
	計	1,001,701	836,995			計	0	0
差引	0	117,316		差引	0	0		

## 4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

--

## 6. 施設所管課による評価（共通評価項目） 全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報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等、適正な勤務体制がとられているか。( 従業員がいない場合は評価対象外 )	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿( 労働者名簿 賃金台帳 出勤簿 )が適正に整備されているか。( 従業員がいない場合は評価対象外 )	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
<b>(その他に対する評価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載</b>		

7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災センター年間通して固定した有料件数270～280件位無料件数と合わせると、毎日使用されている。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・夏の暑さを防ぐため南側にカーテンとして、下常田自治会の協力でゴーヤを植え、出来るだけ自然の風を入れ扇風機等の利用を減らし節電し無駄な電気を消すように注しています。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・入口の立看板が字が消えてしまい、板を削り書替えました。</li> <li>また、玄関上野時計が室内用だったため止まってしまい使用不能になり、新しく購入しました。</li> </ul>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年センターの使用料収入だけでは水道料・光熱費・管理費でいっぱい、修理及び物品等の購入は財産区から全面的に援助がないと出来ない状態です。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・2階の天井・壁紙・階段・1階の廊下のクロス壁が、はげたり穴があいている所もあり、できるだけ早く全面修理する必要があります。</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・2階大広間・1階の廊下・和室の蛍光灯をLEDに交換できないものか。（節電になる）</li> </ul>	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	

# 平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

069

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

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
有料		206	229	111.17%

(施設所管課による評価)

## 3. 収入・支出の状況 (自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者 (H26年度)				市				
	項目	予算額	決算額	備考	項目	H25決算額	H26決算額	備考
収入	前年度繰越金	124,596	124,596		歳入			
	利用料金	240,000	245,020					
	補助金	230,000	237,400					
	冷暖房利用料金	0	0					
	利息等		9					
	計	594,596	607,025		計	0	0	
支出	光熱・水道費	200,000	205,441		歳出			
	管理手当	63,000	63,000					
	消耗品	100,000	96,762					
	修繕	100,000	0					
	清掃委託	111,000	25,218					
	雑費	20,596	0					
		計	594,596	390,421			計	0
	差引	0	216,604		差引	0	0	

## 4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目)

全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報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( 等 )、適正な勤務体制がとられているか。( 従業員がいない場合は評価対象外 )	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿( 労働者名簿 賃金台帳 出勤簿 )が適正に整備されているか。( 従業員がいない場合は評価対象外 )	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
<b>(その他に対する評価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載</b>		

## 7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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

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

## 8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1)平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理運営委員による外周りの草刈を実施。</li> <li>・表示（電気・ガス・水道）の見直し実施（場所・操作を分かりやすくした）。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の事後清掃と使用物の持ち帰りの徹底を図った（表示による）。</li> <li>・管理運営委員による草刈・剪定の実施。</li> <li>・電気・ガス・水道の使用後のOFF捜査作業の徹底を図った（場所毎の表示）。</li> <li>・不凍栓の場所を表示し、閉め忘れ防止を図った（冬季の水道事故の防止策）。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・消火器の更新を実施した。</li> </ul>	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理運営委員の全員が、各自治会では会長と分館長となっているため、防災センターの管理業務に十分な時間・労力を割くことが難しいのが現状と思います。</li> <li>・城南公民館へ移動する団体が見受けられます。</li> <li>・建物・設備の老朽化による修繕費の増加が今後懸念されます。</li> </ul>	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・消防計画書のフォローアップを実施し、定着化を図る。</li> <li>・環境美化（内外）に努め、利用者の満足度向上を図りたい。</li> <li>・目安箱を設置し、利用者の要望を汲みあげる。</li> <li>・各自治会を通して、住民の要望を把握する（川辺泉田地区自治会連合会の会長会で提案予定）。</li> <li>・設備の更新・修繕のため、館内点検の実施とフォローを推進する。</li> </ul>	
<b>(4)その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・1階和室の暖房機器が不調（暖房運転に入らない）との指摘があった。何度か試しているうちに暖房運転に入ったとのこと（原因不明）。</li> <li>・1階から2階への階段が長くて不便との意見がある（高齢者より毎年）。</li> <li>・トイレの水が流れないとの指摘がり、調べたところ、前回使用者の不凍栓の取扱いが不適切だったと推定された。不凍栓の表示を見直し、再徹底を図った。</li> <li>・建物の耐震性は十分かとの指摘がある。</li> </ul>	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・上田南部消防署より立入検査の結果通知として、4件の違反指摘があった(平成26年8月18日付)</li> <li>・対策会議を開催（10月22日）し、防災管理者の選任と消防計画書を作成し、南部消防署に提出した。本年度はそのフォローアップが必要と考えている。</li> </ul>	

# 平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

070

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

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
有料		233	234	100.43%

(施設所管課による評価)

## 3. 収入・支出の状況 (自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者 (H26年度)				市				
	項目	予算額	決算額	備考	項目	H25決算額	H26決算額	備考
収入	前年度繰越金	356,590	356,590		歳入			
	利用料金	350,000	382,500					
	補助金	300,000	300,000					
	冷暖房利用料金	50,000	54,700					
	利息等		6,058					
	計	1,056,590	1,099,848			計	0	0
支出	光熱・水道費	425,000	439,050		歳出			
	管理手当	150,000	150,000					
	消耗品	30,000	27,706					
	修繕	30,000	14,549					
	清掃委託	111,000	111,000					
	雑費	310,590	235,041					
	計	1,056,590	977,346			計	0	0
差引	0	122,502		差引	0	0		

## 4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

--

## 6. 施設所管課による評価（共通評価項目） 全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

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

7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区の内外を問わず、貸し出し条件に合致すれば、多くの人に利用していただくよう広報に務めた。</li> <li>・上履き（スリッパ）の交換、清掃の徹底に務めた。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・節電、節水、特に冷暖房の使用を控えてもらった（適正に）。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費税増税の影響もあり、自治会費からの運営に関する補助を増やす結果になった。</li> <li>・経過年数もあり、空調、内装の改修が課題であり、市と協議が急務である。</li> </ul>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理施設を上田市と指定管理者による、現状確認と今後の課題について、現地で検討する必要がある。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・より多くの人に利用してもらい、公共物の機能を高めたい。</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
特になし	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	

# 平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

071

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

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
有料		90	100	111.11%

(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 (H26年度)				市				
	項目	予算額	決算額	備考	項目	H25決算額	H26決算額	備考
収入	前年度繰越金	0	0		歳入			
	利用料金	100,000	107,800					
	補助金	650,000	663,419					
	冷暖房利用料金	0	0					
	利息等		0					
	計	750,000	771,219		計	0	0	
支出	光熱・水道費	730,000	747,302		歳出			
	管理手当	10,000	10,000					
	消耗品	10,000	13,917					
	修繕	0	0					
	清掃委託	0	0					
	雑費	0	0					
	計	750,000	771,219		計	0	0	
	差引	0	0		差引	0	0	

## 4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

## 6. 施設所管課による評価 (共通評価項目) 全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないよう、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( かつ )等、適正な勤務体制がとられているか。( 従業員がいない場合は評価対象外 )	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿( 労働者名簿 賃金台帳 出勤簿 )が適正に整備されているか。( 従業員がいない場合は評価対象外 )	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
(その他に対する評価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1)平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・年始に公民館委員を通じ、各クラブに年間活動利用申し込みを通知し、利用計画書を提出してもらい運営している。（増減なし）</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・各クラブの代表者に、電気・ガス・灯油・水道等の経費節減を依頼し、協力してもらっている。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者は、自治会内の各委員会等の会議打合せや、地域内住民のクラブ活動が主であり、有料貸与は児童のそろばん教室が月に8回程度である。</li> <li>・利用日程の集中もあり、その都度調整している。</li> </ul>	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・現状、自治会内の利用者の利用回数が多く、利用に対する特別な取り組みは行っていない。</li> <li>・前年度の月平均利用回数は50回程度。</li> <li>・利用者の火の元、戸締り、ゴミの持ち帰りなどを徹底したい。</li> </ul>	
<b>(4)その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・各クラブの備品の置き場所がせまく苦慮している。</li> </ul>	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	

# 平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

072

施設名称	上田市城下地区防災センター		
指定管理者名	上田市城下地区防災センター管理運営委員会		
指定管理期間	平成27年4月1日から平成37年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターの利用許可に関する業務</li> <li>・センターの施設、設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・センターの運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務</li> </ul>		
施設所管課	消防総務課		

## 1. 管理業務実績

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

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
有料		419	369	88.07%

(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(H26年度)				市				
	項目	予算額	決算額	備考	項目	H25決算額	H26決算額	備考
収入	前年度繰越金	549,860	549,860					
	利用料金	550,000	566,240					
	補助金	0	0					
	冷暖房利用料金	150,000	132,787					
	利息等	10,000	12,035					
	計	1,259,860	1,260,922		計	0	0	
支出	光熱・水道費	450,000	445,052					
	管理手当	100,000	100,000					
	消耗品	50,000	3,602					
	修繕	30,000	0					
	清掃委託	111,000	20,000					
	雑費	518,860	432,802					
	計	1,259,860	1,001,456		計	0	0	
差引	0	259,466		差引	0	0		

## 4. 職員の配置状況

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

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

--

## 6. 施設所管課による評価（共通評価項目） 全施設共通

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (4)その他

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

7. 施設所管課による評価（個別評価項目）

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）

<b>(1) 平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者より冷暖房の効きが悪いとの苦情があり、建設以来一度もやっていなかったフィルターの清掃を業者に依頼し行った。</li> <li>・カギの管理を隣のセブンイレブンに依頼し、利用者の便宜を図っている。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設周囲の草刈りをシルバー人材に依頼せず、役員で行っている。</li> <li>・役員報酬の減額と、各種団体、自治会への補助金を廃止した。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<b>(2) 指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・城南、川西公民館は無料で利用できるため利用団体が減り、利用収入も半分程になった。今後はその収入の中で運営できるように考えて行きたい。</li> <li>・カーテンも古くなり、新しいものにする必要も出てきた。</li> </ul>	
<b>(3) 次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・防災センターという名前にもかかわらず、防災用具は何もないので、今後どのように整備するか考えたい。</li> </ul>	
<b>(4) その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用料金が高いのに冷暖房が効かないとの苦情があり、冷暖房機のフィルター清掃等メンテナンスを23万円をかけて行った。</li> </ul>	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	

# 平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

073

施設名称	上田市本原地区コミュニティ消防センター		
指定管理者名	大畑自治会		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成36年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本施設の利用許可に関する業務</li> <li>・本施設、設備等の維持管理に関する業務</li> </ul>		
施設所管課	消防部 真田消防課		

## 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	使用後の後片付け、清掃	1回	使用日	使用者により実施
定期清掃	全館清掃	月1回	日曜日	自治会住民が当番で実施
ゴミの管理	ごみ出し	随時	ゴミの搬出日	自治会役員が実施
修繕	小修繕	随時	随時	自治会役員他が実施

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
全館		528人	493人	93.37%
研修室		440人	337人	76.59%
会議室		394人	425人	107.87%
調理室		404人	804人	199.01%

### (施設所管課による評価)

施設の使用は、昨年とほぼ同じである。

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者(H26年度)				市					
	項目	予算額	決算額	備考		項目	25年度決算額	26年度決算額	備考
収入	自治会費	320,000	317,562		歳入				
	計	320,000	317,562			計	0	0	
支出	管理費	320,000			歳出				
			33,480	有線料金					
			189,853	電気料金					
			23,413	上下水道					
			63,116	ガス料金					
		7,700	建物共済						
	計	320,000	317,562		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
なし			

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
該当なし			

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

--

## 6. 施設所管課による評価（共通評価項目）

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

## (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( かつ )等、適正な勤務体制がとられているか。( 従業員がいない場合は評価対象外 )	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿( 労働者名簿 賃金台帳 出勤簿 )が適正に整備されているか。( 従業員がいない場合は評価対象外 )	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
(その他に対する評価) 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 適切に運用されている。		

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
管理運営の健全性	管理運営が公平適正に行われているか。	
（個別事項に対する評価） 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1)平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・大畑自治会員であれば、事前に自治会長に連絡し、誰でも気軽に使用可能。</li> <li>・館内の点検を行い、誰もが気持ちよく利用できるよう心がける。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用後の、電気・暖房機、水道の点検を、利用者に周知。</li> </ul>	
<b>その他</b>	
なし	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在は、利用者に十分な満足度があるようなので、今後も継続してゆきたい。</li> </ul>	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・各隣組による清掃を行い、整理・整頓、清潔に保つ。</li> <li>・高齢者に、2階使用時の階段の注意を呼びかける。</li> </ul>	
<b>(4)その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者用の中腰掛椅子が好評。</li> </ul>	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・防火管理者の選任、消防用設備の点検について改善。</li> </ul>	

# 平成26年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

074

施設名称	上田市長地区コミュニティ消防センター		
指定管理者名	横尾自治会		
指定管理期間	平成16年9月17日～平成27年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本施設の利用許可に関する業務。</li> <li>・本施設、設備等の維持管理に関する業務。</li> </ul>		
施設所管課	消防部 真田消防課		

## 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	使用後の後片付け・清掃	1回	使用日	使用者が実施
定期清掃	全館清掃	月1回	各月中旬	自治会住民が当番で実施
定期清掃	全館清掃	月1回	各月下旬	住民ボランティアが実施
ゴミの管理	使用者がゴミを持ち帰る	随時	随時	使用者が実施
修繕	小修繕	随時	随時	自治会役員・他

## 2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H25年度実績	H26年度実績	対前年比(%)
全館		1,611人	1,455人	90.32%
研修室		422人	561人	132.94%
会議室		584人	644人	110.27%
調理室		918人	1,328人	144.66%

### (施設所管課による評価)

施設の使用は、ほぼ昨年と同じである。

## 3. 収入・支出の状況(自主事業は除く)

(金額単位：円) 消費税額含む

指定管理者(H26年度)				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	25年度決算額	26年度決算額	備考	
収入	自治会費	450,000	444,546	歳入				
	計	450,000	444,546		計	0	0	
支出	管理費	450,000		歳出				
			21,960		有線料金			
			34,565		灯油料金			
			328,654		電気料金			
			26,780		上下水道			
		32,587	ガス料金					
計	450,000	444,546		計		0		
差引	0	0		差引		0		

## 4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
なし			

## 5. 自主事業の状況

### (1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
該当なし			

### (2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) 消費税額含む

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

### (施設所管課による評価)

## 6. 施設所管課による評価（共通評価項目）

### (評価の基準)

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

### (1) 施設管理

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

## (2)財務状況

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

## (3)利用者サービス

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

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

## 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
運営管理の健全性	運営管理が康平適正に行われているか。	
（個別事項に対する評価） 「 」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

## 8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

<b>(1)平成26年度（平成26年4月1日～平成27年3月31日）の取り組みに対する評価</b>	
<b>利用者増加・利用者サービス向上への取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会の人であれば、誰でも気軽に使用できるように周知。</li> <li>・事前に自治会長に連絡をして、日付、団体名、個人名、時間、部屋名を申し出て許可を取る。</li> </ul>	
<b>経費節減に対する取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・使用後は、必ず責任者がガス・暖房機の消火と、照明の消灯を確認して日誌に記録。（記録は自治会長が確認し保管）</li> </ul>	
<b>その他</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・年間の掃除当番を決めて、組合単位（約10名）で毎月1回の全館清掃を実施。</li> <li>・その他に、毎月1回ボランティアによる、自主清掃を実施。</li> </ul>	
<b>(2)指定管理業務実施上の課題</b>	
なし	
<b>(3)次年度以降の取り組み</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治会の決まりで、使用後は全員で室内の清掃を実施。今後も更なる清掃、整理、整頓に取り組む。</li> </ul>	
<b>(4)その他</b>	
<b>利用者からの主な意見、苦情及び対応等</b>	
なし	
<b>市からの改善指示に対する対応（市から改善指示等があった場合のみ）</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・防火管理者の選任・消防用設備点検の実施について、改善する。</li> </ul>	