

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 027

施設名称	上田市矢沢共同作業場		
指定管理者名	部落解放同盟上田市協議会		
指定管理期間	平成18年3月6日～平成25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	(1) 利用許可に関する業務 (2) 施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	市民生活部 人権男女共同参画課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)

(施設所管課による評価)

- ・企業部の活動として、農機具等の倉庫として利用
- ・一部は資源物回収所として利用

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	21年度決算額	22年度決算額	備考
収入				歳入			
計	0	0		計	0	0	
支出				歳出			
計	0	0		計	0	0	
差引	0	0		差引	0	0	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価	
①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
②経費節減に対する取り組み	
③その他	
（2）指定管理業務実施上の課題	
（3）次年度以降の取り組み	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 028-041, 043

施設名称	同和対策農業近代化施設（別紙15施設）		
指定管理者名	部落解放同盟上田市協議会		
指定管理期間	平成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	・同和対策農業近代化施設の管理運営、利用許可に関する業務 ・あらゆる差別の撤廃、権利保障の実現のための事業の推進 ・明るい地域づくりに係る事業の推進		
施設所管課	農林部 農政課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
管理業務	草刈等	随時	随時	各支部にて実施
日常清掃	建物内の清掃	随時	随時	利用者が利用後に実施
施設確認業務	農機具の整備、管理状況と利用状況の確認	2回	7月3日、3月27日	各施設の巡回、支部長への確認により実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
(施設所管課による評価)				

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23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
統括責任者（会長）	1人	1人	全体の統括
各施設責任者（支部長）	1人	1人	担当施設の統括
管理部門（支部役員）	1人	1人	施設の管理、状況把握等

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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）

(1) 平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価	
①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
・3月27日と7月3日の午前9時から午後4時まで、各地域の同和施設を巡回し、農機具の整備と管理状況を確認し、支部長に利用状況の報告も聞いた。 ・高齢化のため、遊休農地が増えている。専門の機械オペレーターが亡くなり、今年度が心配される。	
②経費節減に対する取り組み	
・巡回回数を増やし、春・秋のそれぞれの繁忙期終了後に点検・整備を行い、時期のスムーズな利用を心がけている。	
③その他	
・利用者組合を組織し、「長野県地域発元気づくり」支援金に応募し、利用者・農地所有者との連携を図り、農業の拡大に努めている。	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
・農機具が古くなり、整備費がかかる。	
(3) 次年度以降の取り組み	
・県の制度を利用し、農機具の入れ替えをしながら、遊休農地化をさせない村づくりを目指す。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・「利用しようとしたら壊れていた」等の苦情があり、利用ノートの記入を行うよう指導した。	
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）	

(別紙)

- 1 伊勢山共同畜舎
- 2 矢沢共同作業所
- 3 保野共同作業所
- 4 東前山共同作業所
- 5 浦野共同作業所
- 6 御所農機具保管施設
- 7 中之条農機具保管施設
- 8 川辺町農機具保管施設
- 9 伊勢山第一農機具保管施設
- 10 伊勢山第二農機具保管施設
- 11 宮之上農機具保管施設
- 12 保野農機具保管施設
- 13 東前山農機具保管施設
- 14 別所農機具保管施設兼もみすり精米作業所
- 15 伊勢山本しめじ周年栽培施設

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.042

施設名称	宮之上なめこ周年発生施設		
指定管理者名	部落解放同盟上田市協議会		
指定管理期間	平成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	・同和対策農業近代化施設の管理運営に関する業務 ・あらゆる差別の撤廃、権利保障の実現のための事業の推進 ・明るい地域づくりに係る事業の推進		
施設所管課	農林部 農政課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
管理業務	草刈等	随時	随時	(有)キノッテクにて実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
(施設所管課による評価)				

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入				行政財産使用料	963,815	963,815	
	計	0	0	計	963,815	963,815	
支出							
	計	0	0	計	0	0	
差引	0	0		差引	963,815	963,815	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者（会長）	1人	1人	全体の統括
各施設責任者（支部長）	1人	1人	担当施設の統括
管理部門（支部役員）	1人	1人	施設の管理、状況把握等

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

評価項目	判断基準	評価
（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23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価	
①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
②経費節減に対する取り組み	
③その他	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
(3) 次年度以降の取り組み	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 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利用許可に関する業務 ・上田市別所温泉森林公園の施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	農林部 森林整備課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な清掃	週2回以上		職員が実施
各種修繕	修繕	随時		職員が実施
日常点検	電気・水道等の点検	随時		職員が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
森林総合センター	—	151 人	158 人	104.64%
バンガロー・テント	—	336 人	383 人	113.99%
テニスコート	—	19 人	14 人	73.68%
		506 人	555 人	109.68%

（施設所管課による評価）

利用者が前年度から約1割増加した。
新たに開設された指定管理者のホームページを利用した宣伝活動の効果があったと推察される。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	指定管理料	4,047,000	4,047,000	歳入	使用料	476,880	447,610
	計	4,047,000	4,047,000		計	476,880	447,610
支出	人件費	2,171,000	2,343,307	歳出	指定管理料	3,766,500	4,047,000
	光熱水費	234,000	246,479				
	燃料費	49,000	87,876				
	修繕費	850,000	1,124,550				
	役務・印刷代	220,000	129,105				
	資材費	523,000	129,986				
	計	4,047,000	4,061,303		計	3,766,500	4,047,000
差引	0	-14,303		差引	-3,289,620	-3,599,390	

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
管理担当（常勤）	2	2	・施設の維持管理業務
受付担当（常勤+非常勤）	2	2	・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

(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
合併浄化槽の保守点検が実施されていなかったため、年に一度必ず実施するよう指導した。

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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
広報活動	事業の開催案内やホームページによる広報が適切に行われているか。	○
（個別事項に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

・旅行雑誌、地域新聞、ラジオ、ホームページ等、様々な媒体を利用して広報活動を実施して、集客に取り組んだ。

②経費節減に対する取り組み

・特産栗栽培委託業務において、適期の消毒、草刈、施肥等の業務を行うことで効率化を図った。

③その他

・利用者の安全確保の為に、園内施設や遊具の点検を行い、修繕を行った。
・インフルエンザ対策として、施設入口に消毒液を置いて利用者に使用してもらった。

（2）指定管理業務実施上の課題

・森林公園に至る道路が工事等で通行止めになることが多く、利用者の利便性が悪かった。
・利用者にとって魅力ある特徴が、乏しく漠然としている。
・冬期間を閉鎖しなければならないので、利用も限定される。
・遊歩道及び遊具等について可能な範囲での補修をしているが、これらの損傷が著しいものがあり、利用に支障をきたしている。

（3）次年度以降の取り組み

・利用者の安全確保を第一とし、園内危険箇所の把握と修繕をするとともに各種案内看板の設置や緊急連絡体制の再考をする。
・森林公園としての魅力を高めるため樹木の剪定、遊歩道の修繕等の整備を行い、景観ならびに利便性の向上を図る。
・展示品や購買品の見直し、各種イベントの企画をし、利用者（特に新規）の増加を図る。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 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23年4月1日～平成26年3月31日	料金制導入区分	使用料（収納委託）
指定管理者が行う業務内容	・上田市森林センターの利用許可に関する業務 ・上田市森林センターの施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	農林部 森林整備課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な清掃	随時		職員が実施
各種修繕	修繕	随時		職員が実施
日常点検	電気・水道等の点検	随時		職員が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
会議室利用	—	38 回	34 回	89.47%
利用者数	—	8,613 人	9,254 人	107.44%
	—			

（施設所管課による評価）

利用者が前年度より増加した。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	指定管理料	180,000	94,380	歳入	使用料	83,230	94,380
	計	180,000	94,380		計	83,230	94,380
支出	人件費	108,000	108,000	歳出	指定管理料	38,370	94,380
	光熱水費	36,000	36,000				
	備品等	36,000	36,000				
	計	180,000	180,000		計	38,370	94,380
差引	0	-85,620		差引	44,860	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（常勤）	1	1	・全館の運営を統括
管理担当（常勤）	1	1	・施設の維持管理業務
受付担当（常勤+非常勤）	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

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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
従業員の労働環境確保	従業員の労働条件や賃金水準は維持されているか。	○
（個別事項に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・館内・駐車場の清掃・整備を行い、利用者が気持ち良く利用できるように努めています。正面玄関の塗装や、玄関カーペットの新調など、入り口の雰囲気も明るく変わりました。
- ・ロビーには森林・林業関係のポスターの掲示をし、利用者の方への情報提供も行いました。
- ・職員から利用者の方への元気の良い挨拶を心掛けることで、利用しやすい雰囲気づくりを努めています。

②経費節減に対する取り組み

- ・節電・節水に努め、光熱費の削減に取り組みました。

③その他

- ・AEDの設置をし、緊急事態に備えています。緊急時における救急措置について、全職員が講習を受けております。
- ・インフルエンザ対策として、玄関に消毒液の設置をしています。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・カーテンなど備品の老朽化が目立っています。備品の更新について、検討をお願いします。
- ・駐車場の白線の引き直しについて、検討をお願いします。

（3）次年度以降の取り組み

- ・一般の市民の皆様に広く利用して頂けるように、PRします。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・駐車場の台数が足りない、白線が見えにくいという意見があります。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 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23年4月1日～平成26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	・利用許可に関する業務 ・施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	農林部 森林整備課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
定期清掃	業者による年一回の清掃	随時	3/16	業者が実施
各種修繕	修繕	随時		職員が実施
日常点検	電気・水道等の点検	随時		職員が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
集会室・研修室利用者	—	521 人	617 人	118.43%
	—			
	—			

（施設所管課による評価）

利用者が前年度に比べ2割近く増加した。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	指定管理料	158,000	158,000	歳入	使用料		
	計	158,000	158,000		計	0	0
支出	人件費	12,000	12,000	歳出	指定管理料	158,000	158,000
	清掃費	98,000	98,400				
	光熱水費	47,000	57,000				
	予備費	1,000	1,000				
	計	158,000	168,400		計	158,000	158,000
差引		0	-10,400	差引		-158,000	-158,000

4. 職員の配置状況

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

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

評価項目	判断基準	評価
従業員の労働環境確保	従業員の労働条件や賃金水準は維持されているか。	○
（個別事項に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・利用者に施設を気持ちよく利用していただけるよう、館内の整理・整頓・清掃に心掛けました。

②経費節減に対する取り組み

- ・使用していない照明等のスイッチをこまめに切り、光熱費の削減に努めました。

③その他

- ・インフルエンザの予防対策として、施設入口に消毒液の設置を行いました。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・集会室のブラインドの老朽化で開閉が一部できなくなっています。また、施設の外にある灯油タンクの蛇口のゆるみが障り漏れがあります。検討をお願いします。

（3）次年度以降の取り組み

--

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・冬場、和室（研修室）のストーブに給油の際、メーターが動かないため溢れだしました。すぐに拭きましたが、措置が必要です。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

--

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 047

施設名称	上田市技術研修センター		
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23年4月1日～平成26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	・上田市技術研修センターの利用許可に関する業務 ・上田市技術研修センターの施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	商工観光部 商工課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	一日一回以上	毎日	職員が実施
日常・定期点検	給排水・冷暖房・電気設備の点検	一日一回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回	9/20, H24/3/14	専門業者に委託
浄化槽保守点検	有資格者による法定点検	年5回	5/29, 8/20, 11/27, H24/2/24, 2/28	専門業者に委託
空調設備保守点検	専門業者による点検	年2回	6/11, 10/29	専門業者に委託
電気設備保守点検	専門業者による点検	年6回	4/7, 6/16, 8/1, 10/12, 12/7, H24/2/8	専門業者に委託
館内定期清掃	専門業者による点検	年2回	9/4, H24/2/12	専門業者に委託
自動ドア保守点検	専門業者による点検	年2回	5/19, 8/22	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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
研修室 利用件数	900件	851件	956件	112.34%
研修室 利用人数	10000人	8,367人	9,473人	113.22%
(施設所管課による評価) 特になし				

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	指定管理料	9,302,000	8,548,000	歳入	使用料	1,048,475	1,177,995
	計	9,302,000	8,548,000		計	1,048,475	1,177,995
支出	人件費	3,923,000	3,754,000	歳出	指定管理料	8,977,000	8,548,000
	通信運搬費	145,000	139,000				
	消耗什器備品費	118,000	118,000				
	消耗品費	201,000	150,000				
	修繕費	50,000	35,000				
	印刷製本費	48,000	42,000				
	燃料費	74,000	74,000				
	光熱水費	1,422,000	1,164,000				
	賃借料	363,000	302,000				
	租税公課費	198,000	198,000				
	負担金支出	20,000	18,000				
	委託費	1,838,000	1,708,000				
	手数料	293,000	237,000				
	事務局経費	609,000	609,000				
	計	9,302,000	8,548,000		計	8,977,000	8,548,000
差引	0	0		差引	-7,928,525	-7,370,005	

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）

特になし

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

（評価の基準）

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

(1) 施設管理

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

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

- ・月毎の報告書は事前にFAXで送ってもらう。

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価	
①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
・挨拶を率先して行う等の接遇向上に努めました。 ・雇用対策事業の研修を積極的に受け入れることにより、件数で約110件、人数で約1100人の利用者増としました。 ・夏季の室温上昇対策として、よしずと遮光シートを設置しました。 ・冬季の暖房用に石油ヒーターを設置し、快適な室温で利用できるようにしました。	
②経費節減に対する取り組み	
・光熱水費の節減に努め、また委託料の節減等で前年より約40万円の支出減とした。	
③その他	
・上田市危機管理室からの要請を受け、東日本大震災の被災者の宿泊を受け入れました。 ・消防設備委託業者を講師に、消火器を使用し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も含めて職員全員で行い、防災対策を図りました。	
（2）指定管理業務実施上の課題	
・上段の駐車場と正面玄関を結ぶ階段が崩れ、危険な状態となっているため、通行止めになっています。利用者の利便性を考えて改修が必要と考えます。 ・昨夏に設置した冷房設備の能力が十分でなく、室温が適温まで下がらないため、利用者から苦情が寄せられています。	
（3）次年度以降の取り組み	
・利用促進と課題解決のため、市と協議しながら施設の運営方法を検討します。	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・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。 ・インターネット回線を利用したいとの要望をいただいています。	
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 048

施設名称	上田市塩田の館		
指定管理者名	西前山営農活性化推進協議会		
指定管理期間	平成23年4月1日から平成26年3月31日まで	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	①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）②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）③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）④自主事業		
施設所管課	商工観光部 観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
・館内外清掃	当番管理者による日常清掃	1回以上／日	毎日	開館前清掃の実施等
・館内外清掃	業者によるマット・モップ交換	1回／月	月末	サニクリーンによるレンタル
・浄化槽点検	点検・調査	1回／月	月中旬	(有) サニテックに委託
・防火・防犯	当番管理者による	1回以上／日	毎日	ガス・灯油器具等の確認、閉館後の施錠など
・警備保障	業者による警備	毎日	毎日	総合警備保障㈱に委託
・消防設備点検	有資格者による法定点検	2回／年	6/24、12/15	ミヤジマ技研㈱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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
入館者数（食堂利用者）	8,500	8,500 人	8,300	97.65%

（施設所管課による評価）

- ・トイレのバリアフリー化事業実施により、利用者の利便性が向上した
- ・指定管理者の変更に伴う混乱について、極力抑制できた。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	指定管理料	4,610,000		歳入			
	計	4,610,000			0	0	
支出	人件費	2,030,000	2,137,000	歳出	指定管理料	4,110,000	4,610,000
	管理事務費	130,000	275,000				
	消耗品	15,000	25,000				
	修繕費	100,000	538,000				
	光熱費	1,629,000	1,253,000				
	点検委託料	525,000	185,000				
	清掃業務	70,000	59,000				
	警備保障料	101,000	102,000				
	借地料	10,000	5,000				
	除雪費		17,000				
	雑費		14,000				
	計	4,610,000	4,610,000		計	4,110,000	4,610,000
	差引	0	0		差引	-4,110,000	-4,610,000

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

（金額単位：円）※ 消費税額含む

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

（施設所管課による評価）

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

（評価の基準）

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※ 無料施設は評価対象外)	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※ 無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※ 無料施設は評価対象外)	
(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 ・ 来客とのコミュニケーション等の中で、意見や苦情等を把握しているが、客観的に利用者満足度を把握する仕組みが整っていないため、早急に体制を整える必要がある。 ・ 地域の行事への積極的な関わりを持っており、地域振興の一助となっている。		

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価	
①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
・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。 ・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。 ・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。	
②経費節減に対する取り組み	
・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。 ・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。	
③その他	
・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。 ・館内トイレのバリアフリー化工事と下水道への接続を行い、利用者の利便性、快適性の向上を図った。	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
・空調機の屋内ユニットの点検整備が設置以来実施されていないため、専門業者による点検整備が必要である。	
(3) 次年度以降の取り組み	
・23年度以降は、指定管理者を辞退。新たな管理者に対し適正な引継ぎを実施する。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・地元の農産物、お土産などが買えないか。 ・身体障害者用駐車スペースがない。	
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 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23年4月1日～平成26年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	・丸子物産館の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・地域の特性を活かし、観光及び地場産業の振興と地域間交流の促進に寄与する場を提供する。		
施設所管課	丸子地域自治センター産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
定期清掃	施設機械の清掃	年1回	7月16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	毎日	資格所有職員
〃	有資格者による法定点検	年1回以上	4月28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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
利用者	6,000 人	5,507 人	4,586 人	83.28%

（施設所管課による評価）

音楽村のスイセン、ラベンダーの咲き具合によって、来客者、利用者が大きく左右される。昨年は、ラベンダーがあまりよくなく、少なからず支障があった。入りやすい施設、見せ方など工夫が必要。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	事業収入	16,230,000	11,892,000	歳入			
	管理委託料	3,500,000	3,500,000				
	計	19,730,000	15,392,000		計	0	0
支出	人件費	8,598,000	6,195,000	歳出	指定管理料	3,500,000	3,500,000
	事務費	206,000	344,000				
	事業費	8,110,000	6,243,000				
	管理費	2,816,000	2,610,000				
	計	19,730,000	15,392,000		計	3,500,000	3,500,000
差引		0	0	差引		-3,500,000	-3,500,000

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	1 人	1 人	全館の運営を統括
管理担当	2 人	2 人	商品管理、パン製造

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
景観形成事業		10	
信州ルネッサンス模擬店	6月4日	20	音楽祭イベント時模擬店を出店

(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
販売収入	38,000	38,000		材料費	38,000	38,000	
計	38,000	38,000		計	38,000	38,000	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

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

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・物産の充実のため委託者会議を実施品揃えの充実を図りました。
「水仙」シーズンは観光バスの入りこみが激減し、入館者20%減でしたが物産売上は46%の増となりました。

②経費節減に対する取り組み

- ・不使用電気のこまめな電源を切りました。（夜間便座保温のOFF等）
- ・扇風機の併用により冷房設定温度調節等

③その他

- ・敷地内（南面土手下）にラベンダーを植え、3年目のシーズンで咲き揃い好評でした。
- ・チューリップや鉢花等できるだけ季節の花を心掛けました。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・信州国際音楽村のイベントが必ずしも物産館利用者に結びついていない現状があるのでどうしたら立ち寄ってもらえるか工夫する。
- ・丸子物産館としての運用及び方向性をどうするべきか。

（3）次年度以降の取り組み

- ・物産館としての在り方、地域の産物の取扱い等、利用者がシーズン限定の現状の中で品揃えが難しい。観光課との連携を図りながら季節限定品の開拓を図る。（強力いただける委託希望者の開拓等）
- ・喫茶の充実・店内製造のパン、クッキーの新メニューを充実させる。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・何の建物かわかりにくい。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 050-051

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23年4月1日 ～ 平成26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		
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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
昼・夜風呂入浴者数	243,000 人	220,834 人	259,177 人	117.36%
朝風呂入浴者数	54,000 人	49,190 人	57,927 人	117.76%
第一研修室	108 回	98 回	83 回	84.69%
第二研修室	87 回	79 回	77 回	97.47%
第三研修室	160 回	145 回	152 回	104.83%

(施設所管課による評価)

研修室については目標値より下回ったものの、入浴者数は目標値を上回る実績である。また、露天風呂築設以来初めて通年で営業したという事情もあるが、利用者数が会館以来初となる30万人を超える。管理者の努力も実績に寄与されているものと考えられる。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	指定管理料	15,666,000	15,666,000	歳入	行政財産使用料	340,595	408,709
	事業収入	97,042,000	100,130,010				
	補助金収入	608,000	608,400				
	雑収入	2,000	3,480				
	計	113,318,000	116,407,890		計	340,595	408,709
支出	人件費	34,911,000	34,865,577	歳出	指定管理料	16,423,000	15,666,000
	消耗品等	5,338,000	4,987,884		委託料	539,675	0
	修繕費	2,692,000	2,426,821		修繕費	1,118,050	2,160,300
	光熱水・燃料費	30,009,000	29,682,979		工事請負費	0	2,830,400
	賃借料	1,661,000	1,654,195				
	その他	38,707,000	37,601,605				
	計	113,318,000	111,219,061		計	18,080,725	20,656,700
差引	0	5,188,829		差引	-17,740,130	-20,247,991	

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）	6人	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	10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）	2人	2人	営業時間内の館内清掃

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

評価項目	判断基準	評価
（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23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

良質の泉質をよく理解した上での 宣伝やお客様間での口コミによる増加
 日頃 機器設備や環境(内外)面を整え ご利用に支障のないよう心掛けている。
 市の予算にて駐車場 10台分拡張しての混雑を緩和いたしました。
 特に温泉浴室浴槽内での環境衛生管理に清掃委託業者とともに努めました。
 大広間でのお茶等 無料サービス
 職員間でのミーティングを頻繁に行い 接客・接客などの向上に努めました。

②経費節減に対する取り組み

冷暖房など温度管理を徹底し こまめに調節しての節減
 当職員により 営繕修理や施設内外において整備の実施
 長寿命・省電力のLED照明を順次設置しての節減

③その他

市内利用促進を図るため 高齢者福祉センター間（途中道中 川西経由）からの誘客
 ＊通年を通しての月・水・金曜日 定期運行
 市内における10名以上の無料送迎
 温泉スタンドからの温泉水供給

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・開館以来 当館15年目に当たり 設備機器の消耗劣化が著しく修繕管理に□苦慮いたして□
 おり故障前の保守点検による早期修理の必要性
- ・年間券利用者の増加に伴う利用料金収入の伸び悩み

（3）次年度以降の取り組み

- ・今年度の実績に甘んずることなく 研修会等積極的に受講参加したり□色んな事柄において創意工夫を凝らし常に向上していく姿勢を持つ。
- ・食材供給棟(ささら亭・直売所)とリンクして利用率を共に上げる努力をする。
- ・施設管理における危機管理を常に意識し快適な施設運営を心掛ける。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・泉質な温泉水による感謝の言葉
- ・フロント受付対応での感謝の言葉
- ・お客さん間での利用方法によるマナーの指摘
- ・冷暖房の切り替え時期に 温度管理の苦情（水冷式冷暖房のため）
- ・設備表示案内による提案

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

(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	レジオネラ菌検査	年2回	4/28・9/8	(有)エー・エフ・プランニングに委託し、レジオネラ菌が発生していないか調査を実施
給排水設備等点検業務	給排水設備等の点検	週1回	週1回	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	9/8・11/29・3/8	(有)長野プロテックに委託し、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2回	2/23・8/25	東芝エレベータに委託し、正常に稼働しているか点検を実施
自動扉開閉装置点検業務	自動扉の点検	年3回	6/3・9/2・1/13	(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
電気保安設備点検業務	電気設備の点検	月1回	月1回	堀内電気保安管理事務所に委託し、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	7/27・3/1	川本工業(株)に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
警備保障業務	施設の警備保障業務	随時	随時	新日本警備保障(株)に委託し、営業時間外の警備を実施
浄化槽点検業務	浄化槽設備の点検	月2回	毎月2回	上田市浄化槽管理組合に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
省エネシステム点検業務	省エネ（節水）器の点検	年2回	6/23・2/22	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	3月8日	信濃ベンジング(株)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	職員により不審者等がいら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23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 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	・鹿教湯温泉センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・地域住民の健康の増進及び福祉の向上並びに世代間及び地域間の交流に寄与する場をする。		
施設所管課	丸子地域自治センター産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
定期清掃	職員による館内清掃	年1回	12月	職員が実施
ボイラー保守点検	専門業者による保守点検	年2回	6月・12月	専門業者に委託
消防設備点検	有資格者による法定点検	1日1回	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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
入場者数（大人）	26,200人	25,114人	21,710人	86.45%
入場者数（小人）	980人	742人	725人	97.71%

（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。施設の老朽化や湯量不足も対応策を検討したい。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	利用料金	6,200,000	5,439,480	歳入			
	その他	230,000	195,270				
	計	6,430,000	5,634,750		計	0	0
支出	人件費	3,500,000	3,338,500	歳出			
	事務費	580,000	162,213				
	施設管理費	2,000,000	1,907,686				
	消耗品費	350,000	267,334				
	計	6,430,000	5,675,733		計	0	0
差引	0	-40,983		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） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価	
①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
・シャワーの湯量の改善をしました。（カランの交換） ・タオルの補修を行ないました。 ・機械のメンテナンスの回数を増やし、故障のないように注意しました。	
②経費節減に対する取り組み	
・業務内容や人員配置を見直し、人件費を減らしました。	
③その他	
・館内の清掃と、まわりに花を植栽し、明るく清潔なイメージでお客様のおもてなしを行ないました。	
（2）指定管理業務実施上の課題	
・温泉内に休憩のできる日帰り旅館がオープンし、文殊の湯への来客数が減少しました。館内が古くなってきましたので利用減の原因かとも思われます。経費はギリギリで捻出に苦しんでいます。	
（3）次年度以降の取り組み	
・本年は上田市から補助をいただき、大規模な館内改修を予定しています。 ・苦情のないように努めたい。	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・館内のイスなどが汚れている。 ・お湯の量が少なく、もう少し多くお湯を送っていただきたい。	
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 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	6月と12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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
利用料	1,450,000 円	1,424,289 円	1,946,367 円	136.66%

(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。
利用者数の把握が出来ない状況。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	利用料金	1,570,000	1,946,367	歳入			
	その他	1,000	1,134				
	計	1,571,000	1,947,501		計	0	0
支出	人件費	795,000	795,000	歳出			
	事務費	100,000	82,212				
	施設管理費	676,000	659,009				
	計	1,571,000	1,536,221		計	0	0
差引	0	411,280		差引	0	0	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	0	0	非常勤による全館の運営を統括（経理業務含む）
管理担当者	0	0	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)	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価	
①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
・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。	
②経費節減に対する取り組み	
・利用者にも協力していただき、退出時には室内照明を消し節電に努める。	
③その他	
・男湯、女湯の浴槽水について水質検査の実施。（レジオネラ菌陰性）	
（2）指定管理業務実施上の課題	
・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。 ・地域の人口が減少していることもあり利用者が減少し、料金収入が減少しています。	
（3）次年度以降の取り組み	
・利用者の増加を図るため、地域外の利用者に向けた回数券、年間券等を検討していきたい。	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・女湯の洗い場にシャワーをつけてほしいと要望がありましたが、予算のこともあり、しばらく今のままで様子を見る事としました。 ・女子トイレが和式の水洗トイレですが、お年寄りの皆さんには、大変なこととされます。安心して利用出切るように様式の便座に改善したい。	
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 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	全職員により実施
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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
利用料金	1,950,000 円	1,286,775 円	1,233,132 円	95.83%

（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がることを指定管理者と一緒に考えたい。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	指定管理料	690,000	690,000	歳入			
	利用料金	1,350,000	1,233,132				
	その他	226,000	55				
	計	2,266,000	1,923,187		計	0	0
支出	人件費	845,000	845,000	歳出	指定管理料	690,000	690,000
	管理費	1,366,000	1,350,864				
	事務費	55,000	10,060				
	計	2,266,000	2,205,924		計	690,000	690,000
差引	0	-282,737	自治会等より補填	差引	-690,000	-690,000	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	0	0	非常勤による全館の運営を統括
管理担当者	0	0	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)	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 原因の分析と対応をまとめておくよう指示する。		

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価	
①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
・各地に温泉施設の設置、家庭風呂の普及等により利用者増は望めない。 ・部落入口に案内看板の設置	
②経費節減に対する取り組み	
・電燈をLEDに切り替え、全館照明50%撤去 ・暖房用ガスの廃止 （燃料、電気削減が目的） ・清掃委託料月60,000円→月49,400円 賞与年60,000円→給付無	
③その他	
・地元（大塩部落）入浴料1回30円→1回110円に値上げ - 他に赤字補填、補修工事負担料として1戸月額1,000円徴収	
（2）指定管理業務実施上の課題	
・役員を受ける者がいなくなる傾向 ・支払能力に見合った対価による清掃業務請けてが無い ・加熱温泉の燃料代負担 ・家庭風呂普及、社会状況の変化による温泉共同浴場経営に対する必要性、熱意の低下	
（3）次年度以降の取り組み	
・小浴場を加熱しない源泉を流す改造工事をし燃料削減、経費節約を図りたい。	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 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	・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回以上	毎日	職員が実施
施設定期清掃	職員による館内清掃	年1回	3月	職員が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
利用料	3,000,000 円	2,558,800 円	3,536,372 円	138.20%

(施設所管課による評価)

温泉地全体の活性化と併せて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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	利用料金	3,000,000	3,536,372	歳入			
	部落負担金	240,000	240,000				
	その他		64				
	計	3,240,000	3,776,436		計	0	0
支出	人件費	1,800,000	1,800,000	歳出			
	事務費	100,000	70,591				
	施設管理費	1,340,000	1,681,160				
	計	3,240,000	3,551,751		計	0	0
差引		0	224,685	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）	0	0	管理統括責任者（旅館組合員6軒）
管理担当者	1	1	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

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

利用者から、これまで衛生面上トイレの修繕の指摘を受けてきたが、本年度売り上げ金より、第一工事として女子トイレを簡易水洗トイレにし洗面台等も新しいものに変え気持ち良く利用者がトイレを使用できる様に改善した。
脱衣室の棚も塗装が剥げていた部分が非常に目立っていたが塗装し直した。
また、改装工事終了の際には地元メディアに取材に来て頂き共同浴場のPRをしたり地元イベントで共同浴場の掲載されたパンフレットを配布するなどPR活動にも力を入れている

②経費節減に対する取り組み

③その他

（2）指定管理業務実施上の課題

築35年程の施設なので老朽化により修繕を必要とする部分が多くある。
今後もアンケートBOXを設置し利用者の声を聞きながら考えていきたい。

（3）次年度以降の取り組み

本年は、昨年度の女子トイレ改装工事に続き男子トイレも汲み取り式から簡易水洗トイレに修繕して行きたいと考える。
また、今後もイベント参加や地元メディア等の取材を受けながら多くの方に利用して頂ける様PR活動も続けていきたい。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

男子浴槽と女子浴槽の仕切りの磨りガラスが透けており利用者から好ましくないとの苦情が寄せられた。早急に磨りガラス部分の塗装工事行い改善した。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

上記の苦情について、市に直接実名で意見が寄せられた。（2012.1.12）市から指示があり早急に対応した。

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 056

施設名称	武石温泉 うつくしの湯		
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23年4月1日～平成26年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	武石温泉うつくしの湯の管理運営業務		
施設所管課	武石地域自治センター武石産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
機械警備保守	機械による警備	毎日	通年	契約業者により実施
浴室清掃業務	温泉浴室清掃	毎日(休館日以外)	通年	職員が実施
浴室清掃業務	温泉浴室清掃	月4～5回(休館日)	通年	契約業者により実施
消毒機器保守	消毒機器設置管理保守	毎日	通年	契約業者により実施
券売機保守	入館券売機・食券売機保守	年1回以上	通年	契約業者により実施
設備保守	自動扉保守	年2回	4月～3月	契約業者により実施
電気設備点検	自家用電気工作物有資格者による法定点検	年2回	4月・10月	契約業者により実施
ボイラー保守管理	真空温水ヒーター点検	年1回	6月	契約業者により実施
空調設備管理	エアコン定期メンテナンス	年1回	6月	契約業者により実施
空調設備管理	スポットエアコン点検	年1回	6月	契約業者により実施
浴槽管理業務	レジオネラ菌検査	年2回	7月・1月	契約業者により実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回	8月・2月	契約業者により実施
設備保守	設備機器保守	年2回	10月・3月	契約業者により実施
設備保守	グリスフィルター清掃	1回	4月	契約業者により実施
設備修繕	売店・脱衣所・入口看板照明器具交換	1回	5月	契約業者により実施
設備管理	浴場・駐車場ランプ交換	1回	5月	契約業者により実施
設備修繕	厨房排水漏水修理	1回	5月	契約業者により実施
施設修繕	浴室タイル剥れ修理	1回	5月	契約業者により実施
設備修繕	厨房フライヤー修繕	1回	6月	契約業者により実施
設備保守	冷蔵庫薬品洗浄	1回	6月	契約業者により実施
設備修繕	チラー配管漏水修理	1回	6月	契約業者により実施
設備修繕	食堂呼出マイク修理	1回	6月	契約業者により実施
設備修繕	ボイラー修理	1回	6月	契約業者により実施
設備保守	浄化槽清掃	1回	7月	契約業者により実施
設備保守	トヨ清掃	1回	9月	契約業者により実施
設備修繕	スポットライトコンセント交換	1回	9月	契約業者により実施
施設修繕	カラオケ修理	1回	9月	契約業者により実施
設備修繕	空調システム室外機基盤修理	1回	9月	契約業者により実施
設備修繕	男子トイレ小便器センサー修理	1回	10月	契約業者により実施
施設管理	樹木剪定	1回	10月	契約業者により実施
施設修繕	真空温水ヒーター修理	1回	10月	契約業者により実施
施設修繕	浴槽大理石破損・目地修理	1回	10月	契約業者により実施
施設修繕	浄化槽用ポンプ修繕	1回	11月	契約業者により実施
設備修繕	女子トイレフロート・オーバーフロート管修理	1回	11月	契約業者により実施
設備保守	街灯蛍光灯交換	1回	11月	契約業者により実施
施設修繕	駐車場穴埋修理	1回	11月	契約業者により実施
施設修繕	ミストサウナ壁張替	1回	11月	契約業者により実施

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
施設管理保守	地下ピット洗浄作業	1回	11月	契約業者により実施
設備修繕	厨房地下ピット漏水・入口蓋修繕	1回	12月	契約業者により実施
設備修繕	厨房地下ピット揚水ポンプ修理	1回	12月	契約業者により実施
設備修繕	暖房便座修理交換6台	1回	12月	契約業者により実施
設備修繕	樋ヒーター修繕	1回	12月	契約業者により実施
設備修繕	大広間照明器具修繕	1回	12月	契約業者により実施
設備修繕	アサシヤグー温度表示計交換	1回	1月	契約業者により実施
設備修繕	あさもうたせ湯スイッチ破損修繕	1回	1月	契約業者により実施
設備修繕	男女露天出入口引戸修理	1回	1月	契約業者により実施
設備修繕	クー圧力計凍結破損修理	1回	3月	契約業者により実施
設備修繕	ガスレンジ修理	1回	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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
入館者数	125,000 人	126,102 人	129,234 人	102.48%
小広間	400 回	314 回	371 回	118.34%
(施設所管課による評価)				

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	21年度決算額	22年度決算額	備考
収入	利用料	43,400,000	37,409,050	歳入			
	売上等	42,500,000	36,208,135				
	その他	3,311,158	2,961,638				
	委託料（指定管理）	19,468,000	19,468,000				
	計	108,679,158	96,046,823		計	0	0
支出	人件費	40,220,573	37,832,690	歳出	指定管理料	16,690,000	12,451,000
	事務費	5,065,000	4,131,747		源泉管理費	0	259,350
	事業費	23,610,000	19,774,526		修繕料	236,250	0
	管理費	39,753,585	38,896,117				
	その他	30,000	50,000				
	計	108,679,158	100,685,080		計	16,926,250	12,710,350
差引	0	-4,638,257		差引	-16,926,250	-12,710,350	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
副支配人	2	2	統括管理者
職員	1	1	厨房
パート	6	6	厨房・清掃・設備

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
毎月イベント	5/1～3/31	119,563人	来館者に粗品プレゼント
食堂謝恩祭	6月・3月	1,000人	通常メニューより価格を安くして販売
カラオケイベント	9月・2月	100人	カラオケルームにて参加料を募りお楽しみイベント
マレット月例会謝恩会	12月	75人	マレット月例会の最終月に謝恩会を開催
12月イベント	12月11日	100人	相澤めぐみさんを招き歌謡ショー実施
12月イベント	12月25日	100人	ビンゴ大会の開催
年越しイベント	12/31～1/1	1,492人	大晦日、元旦の通常営業
年始イベント	1/1～1/3	1,000人	先着300名様に粗品（干支飴）をプレゼント
1・2月イベント	1/1～2/29	626人	食事割引券100円配布
自動販売機設置	4月～3月		利用者の便宜を図るため、施設内に自動販売機を設置

(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
毎月イベント	0	0		毎月イベント	430,000	315,000	
季節風呂	0			季節風呂	40,000		
年越しイベント	50,000	444,000		年越しイベント	40,000	0	
年始イベント	0	0		年始イベント	70,000	70,000	
食堂割引券配布	0	0		食堂割引券配布	0	63,000	
食堂謝恩祭	1,500,000	0		食堂謝恩祭	1,500,000	100,000	
カラオケイベント	120,000	300,000		カラオケイベント	120,000	100,000	
マレット月例謝恩会	0	75,000		マレット月例謝恩会	0	8,000	
ビンゴ大会	20,000	10,000		ビンゴ大会	20,000	10,000	
歌謡ショー	0	0		歌謡ショー	0	50,000	
自動販売機設置	1,500,000	1,190,000		自動販売機設置	180,000	0	
計	3,190,000	2,019,000		計	2,400,000	716,000	
				差引	790,000	1,303,000	

（施設所管課による評価）

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

（評価の基準）

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

(1) 施設管理

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

(3) 利用者サービス

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

(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。	○
（その他に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価	
①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	毎月、食事券プレゼントや食堂謝恩祭、カラオケ大会、ビンゴ大会等の各種イベントを企画し、集客に励んできた。また衛生面にも力を入れた。 建設以来12年が経過し修繕が必要である箇所が出始めている。利用者に迷惑や不便をかけないように早急に修繕し、安全に営業できている。
②経費節減に対する取り組み	人件費は今年度より事務局の人件費を按分により加算した分の増加を除けば、大きく削減することが出来た。 また事務費で削減でき、仕入等の事業費でも削減できたが、管理費面では原油価格の高騰により灯油の使用量を2,300L程抑えても、燃料費が130万ほど伸びる結果となった。
③その他	毎月のイベント等、丸子テレビなどで広告を依頼し、集客に励んできた。 今年度より廃止となった武石地域限定の割引券の影響で入浴料収入が落ち込んだ。
（2）指定管理業務実施上の課題	
建設より12年が経過し施設及び設備において修理が必要である箇所や、交換等が必要な箇所がでてきていますが、長期計画の中で施設設備の見直しまた改修を行って欲しい。 4施設共通となった年間券や回数券の利用者が増えており、他施設で購入した券を使う利用客が増えている為、入館者は前年対比で伸びているが料金収入に反映されていない。	
（3）次年度以降の取り組み	
毎月及び年間のイベントを更に工夫して実施し、対費用効果が得られる様宣伝にも力を入れ、上田市内ならびに市外にも宣伝をし利用客増を目指す。 小中宴会の募集、マレットゴルフ場の利用者などにも食堂利用補助券を配布し相乗効果を狙いながら集客に努める。	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	いつ来ても、きれいで良いと好評を得ている。評判を落とさないよう努力している。 毎月のイベントを楽しみにして、来月は何をするか楽しみにしているなどの声に答える様職員一同企画している。 広間の畳等も傷んできているので早めに交換してほしい。
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 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23年4月1日～平成26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	・相染閣の利用許可に関する業務 ・相染閣の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・相染閣の運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務		
施設所管課	健康福祉部 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（浴室を含む。）の清掃	一日1回以上	毎日	職員が実施
定期清掃	カーペットクリーニング	月1回以上	毎月	専門業者に委託
定期清掃	フローリングワックス仕上げ	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回以上	9月・3月	専門業者に委託
設備等保守	各種設備の保守点検	年1回以上		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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
入館者数	243,000 人	242,382 人	236,878 人	97.73%
岩盤浴	10,000 人	8,381 人	10,336 人	123.33%
大ホール	10,000 人	9,053 人	10,934 人	120.78%
交流室1・2	4,200 人	3,753 人	4,334 人	115.48%

（施設所管課による評価）

地震による年度当初の入館者数の減少はあったが、その後挽回し、概ね前年度並の利用状況であった。指定管理者による、利用者増加への取り組みの成果と考えられる。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	入館料収入	72,566,000	76,707,800	歳入	相染閣使用料	77,821,387	
	大ホール等使用料		917,940		施設私用電灯水道料	352,258	
	受取手数料	348,000	1,021,169		その他収入	27,650	300,127 行政財産使用料
	預金利息		988		その他収入		525,408 リース物件使用料
	計	72,914,000	78,647,897		計	78,201,295	825,535
支出	人件費	17,761,000	19,342,867	歳出	人件費	37,787,858	
	光熱水費	17,300,000	12,962,585		光熱水費	16,328,293	479,916 H23.3月分
	燃料費	9,900,000	9,162,368		燃料費	9,572,973	
	修繕費	500,000	995,412		修繕費	1,395,114	500,000
	委託費	14,022,000	15,367,673		委託料	14,633,717	
	その他	12,966,000	13,488,365		その他	9,260,800	529,668 賃借料等
	計	72,449,000	71,319,270		計	88,978,755	1,509,584
差引	465,000	7,328,627		差引	-10,777,460	-684,049	

市への収益納付額 2,531,253円

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）	9 人	5 人	受付窓口、入力担当
機械担当（常勤）		4 人	機械操作、環境整備担当
清掃担当（常勤）		6 人	館内外の清掃業務

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
健康器具の設置	毎日	-	入浴後にリラックスをしてもらう。
ソフトドリンクの自動販売機設置	毎日	-	足湯、芝生広場利用者への飲料提供

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
健康器具設置	875,000	242,300		支払使用料	525,000	57,829	
自動販売機設置	114,000	49,997		支払使用料	72,000	1,675	
つるし飾り講習会	340,000	0	他の団体が実施	講師謝金等	280,000	0	
土、日のイベント開催	240,000	0	実施しなかった。	テント借用料等	37,500	0	
ストレス度・血管年齢計測	250,000	0	実施しなかった。	計測器	600,000	0	
計	1,819,000	292,297		計	1,514,500	59,504	
				差引	304,500	232,793	

(施設所管課による評価)

事前の承認を得ず、自主事業を行っていたケースがある。今後は必ず、承認を得るよう口頭指導を行う。

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

岩盤浴保守点検業務、地下オイルタンク保守点検業務が行われていなかった。また、ボイラーばい煙測定業務の回数が1回少なかった。至急行うよう口頭指導した。
申請がない状態で自主事業が行われていた。(黒酢販売、発芽コーヒー販売、土・日以外の野菜等の販売) 承認を得てから、自主事業を実施するよう口頭指導した。

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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
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23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

・併設されている芝生広場の有効活用策として、グラウンドゴルフ初心者講習会、協会の大会を開催、また各種イベント会場として利用して頂き、主催者と協同して利用者に入館して頂けるよう働きかけました。
 ・ハイカーから要望が強かったリュックサックが入るロッカーを設置しました。
 ・ささくれの目立った大広間、交流室等の畳を張りかえました。
 ・健康推進策としてミックススポーツとタイアップで毎週金曜日の午前にストレッチ講習会を開催しました。
 ・季節行事に併せて利用者に鮎、福豆等を差し上げ、館外にはイルミネーションで、館内では写真やアート展示を行い、視覚でも楽しんで頂きました。

②経費節減に対する取り組み

・既製品等の購入についてはインターネットを利用し、品代、送料、手数料の廉価な物を購入し、消耗品は1円でも安い業者としました。
 ・浴室のシャワーに節水バルブを装着し出水量を抑え水道料の節約を図り、また電気についてはE C Oナビを設置し設定量を常時監視し、警報が出たら利用者が不便にならない所を節電して基本料金を抑えました。

③その他

・利用者からの時間外、休館日のアナウンスとして留守電を取り付けし、特に休館日前日には館内に”明日は休館日です”と掲示して無駄足にならぬようお知らせしました。
 ・職員全員にインフルエンザ予防接種を行い、消毒アルコールを常備して利用者にいつでも使って頂き”うつさない、うつらない”を心がけました。

（2）指定管理業務実施上の課題

・館内エアコンの修理回数が増え、利用者に不便をかけることがありました。
 ・岩盤浴に関係する設備の故障、修理回数が増えつつあります。
 ・建築後4年経過したため、ボイラー等大型設備の修繕が必要となることが想定されます。
 ・他施設での入館券利用者から一部負担金の徴収が出来ないものではないでしょうか。（利用された施設側は水道代、ソープ代等が全て持出しになっているため）

（3）次年度以降の取り組み

・当相染閣の特徴である岩盤浴の利用率を上げるための方策を考え、実行していく予定です。
 ・利用者拡大、増加に資するイベント等を企画し、広告して地域各団体に負担をかけぬよう館運営を行っていきます。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・駐車場が暗く、歩行者と接触しそうになった。→上田市が業者に新たに3基の照明灯設置の発注を行った。
 ・浴場で洗面用具での場所取りをやめさせてほしい。→場所取り禁止のCDを流し、職員が当該用具等の移動を行っています。
 ・浴室に灯油燃焼の臭いがたちこめることがある。→上田市と業者で対応策を検討して頂いている。
 ・男性の脱衣所に女性が入って清掃するのは気分が悪い。→24.4月から男性職員が行うこととしました。
 ・お湯が”熱い””ぬるい”との申し入れが数回あった。→人の感覚によることなのでお聞きするにとどめました。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

本件については特段ありませんでした。

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 058

施設名称	岳の湯温泉 雲溪荘		
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23年4月1日～平成26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	岳の湯温泉雲溪荘の管理運営業務		
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
清掃業務	館内清掃	毎日1回以上	毎日	契約業者及び職員が実施
電気保安設備点検	自家用電気工作物点検	年2回	4月・10月	契約業者により実施
水質検査	基本項目	年3回	4月・10月・1月	契約業者により実施
地下タンク検査	有資格者による法定点検	年1回	5月	契約業者により実施
消防設備修繕	警報設備非常電源等交換	1回	5月	契約業者により実施
地下タンク保守	地下タンク清掃	1回	6月	契約業者により実施
厨房設備保守	冷蔵庫薬品洗浄	1回	6月	契約業者により実施
温泉設備修繕	源泉供給配管改修	1回	6月	契約業者により実施
昇降機保守管理	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
設備修繕	ボイラー漏水修理	1回	6月	契約業者により実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回	6月・11月	契約業者により実施
ビオトープ検査	浴槽水ビオトープ菌検査	年2回	7月・1月	契約業者により実施
車両修繕	日野マフラー交換・サス・ブレーキ修繕	2回	9月・2月	契約業者により実施
車両修繕	4WDローサ乗降ステップ修理	1回	9月	契約業者により実施
浄化槽法定検査	有資格者による法定検査	年1回	11月	契約業者により実施
消防施設修繕	消防設備点検時不備事項修繕	1回	12月	契約業者により実施
ボイラー設備保守	暖房用・給湯用ボイラーの点検	年1回	12月	契約業者により実施
濾過機点検	濾過機点検整備	1回	12月	契約業者により実施
設備修繕	電話機修繕	1回	2月	契約業者により実施
設備修繕	施設分電盤回路修繕	1回	2月	契約業者により実施
施設修繕	客室配管凍結修繕	1回	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
除雪	敷地内除雪作業	随時	12月～3月	契約業者により実施
上水道管理	上水道滅菌装置維持管理	毎月	4月～3月	契約業者により実施
浄化槽管理	浄化槽管理保守点検	毎月	4月～3月	契約業者により実施
厨房衛生管理	厨房消毒業務管理	毎月	4月～3月	契約業者により実施
設備修繕	滅菌器修繕	1回	3月	契約業者により実施
設備修繕	客室5室分畳替え	1回	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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
宿泊	5,280人	5,259人	5,045人	95.93%
日帰り	3,260人	3,418人	3,266人	95.55%

(施設所管課による評価)

宿泊者の設定目標は、5,670人で、実績は5,259人だった。達成率は、86.85%でもう一步である。
日帰り者の目標は、3,100人で、実績は3,418人だった。達成率は、113.52%で約1割増加している。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	21年度決算額	22年度決算額	備考
収入	宿泊・休憩料	35,572,840	30,537,660	歳入			
	料理・商品売上	27,512,000	26,015,073				
	委託料(指定管理)	29,804,000	29,804,000				
	その他	765,491	622,946				
	計	93,654,331	86,979,679		計	0	0
支出	人件費	42,215,131	38,182,869	歳出	指定管理委託料	9,873,000	14,170,000
	事務費	4,778,000	3,845,656		工事費	1,869,000	4,898,250
	事業費	16,754,200	17,790,749		修繕料	273,000	1,238,790
	管理費	29,877,000	26,653,303		備品購入費	0	866,460
	その他	30,000	100,658		計	12,015,000	21,173,500
差引		0	406,444	差引		-12,015,000	-21,173,500

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
パート	5	5	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
ジビエコース	4月～3月	宿泊200・日帰100人	鹿肉・猪肉を使った料理の提供
松茸・料理コース	10月	宿泊150・日帰50人	武石産松茸料理の提供
米粉うどん・そばコース	4月～3月	200食	米粉うどんの販売・提供
雲溪鍋コース	1月～3月	宿泊500人	1泊2食5000円で宿泊料設定
自動販売機設置	4月～3月	4,750本	利用者の便宜を図るため、施設内に自動販売機を設置

(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
ジビエコース	2,400,000	2,400,000	通年料理として提供した為	ジビエコース	1,070,000	1,100,000	通年料理として提供した為
米粉うどん・そばコース	120,000	160,000		米粉うどん・そばコース	50,000	80,000	
松茸コース	3,080,000	2,200,000		松茸コース	1,742,000	1,500,000	豊作により原価低
雲溪鍋コース	2,500,000	2,700,000		雲溪鍋コース	1,050,000	1,100,000	
自動販売機設置	250,000	152,000		自動販売機設置	36,000	0	
米粉ラーメン	80,000	0		米粉ラーメン	35,000	0	
奏龍生酒	280,000	0		奏龍生酒	168,000	0	
計	8,710,000	7,612,000		計	4,151,000	3,780,000	
				差引	4,559,000	3,832,000	

（施設所管課による評価）

自主事業もいくつか行い、経営努力をしている。
松茸、雲溪鍋コースは差引約50万円づつ黒字となっている。

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

（評価の基準）

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

(1) 施設管理

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(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。	○
（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 利用者の安全対策が不十分である。マニュアルを作成し職員教育に生かす必要がある。		

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価	
①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
老朽化した施設、設備、車両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。 武石地域DM、上田市内新聞折込、フリーブック等へ広告掲載を行い利用者増を図った。 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。 施設内に自動販売機を設置し利用者の便宜を図った。 客室屋根にスプリンクラーを設置し夏場の焼け込みによる室温上昇を抑えお客様に好評を得た。 利用者アンケートを実施し、お客様からの声を直接聞くことが出来た。 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。	
②経費節減に対する取り組み	
電気・ガス・灯油の使用量を削減し使用料金を削減することが出来た。 残業がなるべく発生しないよう工夫をし、人件費を削減することができた。 不良在庫等がないよう仕入れに気を配り、仕入額をおさえることができた。 消耗品などの事務費も削減できた。	
③その他	
（2）指定管理業務実施上の課題	
施設老朽化により修繕必要箇所も予算が無く先送りになっている。 人員削減による、人件費の削減は限界に来ている。 大規模なリニューアルを実施していただきたい。 一番の懸案事項である雲溪荘の存続について早急な市の考えを示していただきたい。	
（3）次年度以降の取り組み	
市担当課と協議しながらの、安全対策マニュアルの作成 売上げ増への市担当課と共同の取り組み	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
お風呂は大変気持ち良い。	
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 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23年4月1日～平成26年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	・鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘の利用許可に関する業務 ・鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・市民や観光客に対して温泉を活用した保養の場（宿泊、温泉、宴会場等）を提供する。		
施設所管課	丸子地域自治センター産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内及び客室清掃	毎日1回	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	専門業者
消防設備点検	専門業者による点検	年2回	10月・3月	専門業者
電気保安設備点検	専門業者による点検	月1回	月初	専門業者
設備保守点検	専門業者による検査	2回～4回	4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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
宿泊（大人）	11,026人	11,026人	11,183人	101.42%
日帰り	2,113人	2,113人	1,913人	90.53%
	人	人	人	
	人	人	人	

（施設所管課による評価）

東日本大震災の影響が春先にあったが、以降は回復した。営業努力もかなりあると推測する。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	利用料	107,130,000	93,270,338	歳入			
	売店	8,160,000	6,755,235				
	その他	380,000	548,781				
	雑収入	48,000	53,132				
	繰入金	3,000,000	3,000,000				
	計	118,718,000	103,627,486		計	0	0
支出	人件費	33,811,000	31,096,910	歳出			
	事務費	4,230,000	3,942,694				
	事業費	35,352,000	34,604,803				
	管理費	31,299,000	30,297,953				
	その他	14,026,000	3,700,000				
	計	118,718,000	103,642,360		計	0	0
差引	0	-14,874		差引	0	0	

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	4	4	フロント業務
サービス	13	13	サービス業務
調理	2	2	調理業務
施設管理	4	4	浴室清掃・運転業務

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価	
①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
閑散期に顧客へDM発送 宿泊料金の値引き クアハウス利用券の進呈 地元産野菜の食べ放題	
②経費節減に対する取り組み	
調理方法の工夫による食材費の削減	
③その他	
（2）指定管理業務実施上の課題	
隣接大手資本施設との競合（利用価格、設備、料理内容等） 鹿教湯温泉の観光客数の減少 設備の老朽化	
（3）次年度以降の取り組み	
サービスの向上等にむけた教育 清潔感 安心、安全 積極的なPR活動	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
トイレの設置（客室内） エレベーターの設置 冬期間の風呂の温度が低い（シャワー等はボイラーで対応したいが） 露天風呂の設置	
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.060

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

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入				歳入			
計	0	0		計	0	0	
支出				歳出			
計	0	0		計	0	0	
差引	0	0		差引	0	0	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

該当なし

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

【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た。

②経費節減に対する取り組み

特記事項なし

③その他

特記事項なし

（2）指定管理業務実施上の課題

特記事項なし

（3）次年度以降の取り組み

特記事項なし

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

特記事項なし

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

特記事項なし

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.061

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

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
入場者数		377 人	384 人	101.86%
(施設所管課による評価)				

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入				歳入			
	計	0	0		計	0	0
支出				歳出	光熱水費	23,873	119,070
	計	0	0		計	23,873	119,070
差引	0	0		差引	-23,873	-119,070	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

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

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

該当なし

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	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)	
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。
- ・ 光熱水費の前年比大幅増は、水道の漏水によるものである。

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価	
①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	【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た。
②経費節減に対する取り組み	特記事項なし
③その他	特記事項なし
（2）指定管理業務実施上の課題	
	特記事項なし
（3）次年度以降の取り組み	
	特記事項なし
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	特記事項なし
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）	特記事項なし

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 062

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

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
トイレ				
展望ハウス		40 回	46 回	115.00%

(施設所管課による評価)

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

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入				歳入			
計	0	0		計	0	0	
支出				歳出			
計	0	0		計	0	0	
差引	0	0		差引	0	0	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

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

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

該当なし

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

近隣関係者や利用者の清掃ボランティア活動により、清潔に管理されている。

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価	
①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
【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。	
②経費節減に対する取り組み	
特記事項なし	
③その他	
特記事項なし	
（2）指定管理業務実施上の課題	
特記事項なし	
（3）次年度以降の取り組み	
特記事項なし	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
特記事項なし	
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）	
特記事項なし	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 063

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

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入				歳入			
計	0	0		計	0	0	
支出				歳出			
計	0	0		計	0	0	
差引	0	0		差引	0	0	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

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

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

該当なし

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

近隣関係者や利用者の清掃ボランティア活動により、清潔に管理されている。

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

【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た。

②経費節減に対する取り組み

特記事項なし

③その他

特記事項なし

（2）指定管理業務実施上の課題

特記事項なし

（3）次年度以降の取り組み

特記事項なし

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

特記事項なし

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

特記事項なし

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 064

施設名称	武石番所ヶ原スキー場		
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23年4月1日～平成26年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	武石番所ヶ原スキー場の管理運営業務		
施設所管課	武石地域自治センター 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
機械警備	機械による警備	毎日	毎日	契約業者により実施
安全管理業務	パトロールによる巡視	毎日	毎日	契約業者により実施
浄化槽管理保守	浄化槽の管理	年8回	4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	年1回	11月	契約業者により実施
ゲレンデ管理	ゲレンデ草刈	1回	11月	契約業者により実施
索道設備保守	シーズン前整備	年1回	11月	契約業者により実施
スノーマシン保守管理	シーズン前整備	年1回	12月新車納車	契約業者により実施
圧雪車保守管理	シーズン前整備	年1回	12月新車納車	契約業者により実施
除雪	敷地内除雪作業	随時	12月～3月	契約業者により実施
設備修繕	厨房ボイラー修理	1回	12月	契約業者により実施
消防設備点検	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
消防設備修繕	法定点検時不備事項の修繕	1回	12月	契約業者により実施
浄化槽設備保守	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
水質検査	上水基本項目検査	年1回	1月	契約業者により実施
ゲレンデ走行車修繕	スノーモービル修理	1回	1月	契約業者により実施
修繕	レンタルスキーの修繕	1回	2月	契約業者により実施
設備修繕	電灯回路絶縁不良修繕	1回	2月	契約業者により実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
リフト券売上	13,550 千円	12,959 千円	13,854 千円	106.91%

(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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	21年度決算額	22年度決算額	備考
収入	料理・商品売上等	3,730,000	5,942,610	歳入			
	リフト券売上	13,550,000	13,854,200				
	雑収入	48,800	218,300				
	委託料（指定管理）	7,588,000	7,588,000				
	計	24,916,800	27,603,110		計	0	0
支出	人件費	13,848,718	14,114,473	歳出	指定管理料	6,005,000	6,071,000
	事務費	1,307,000	1,150,259		点検委託料	762,195	840,000
	事業費	1,716,500	2,406,194		修繕料	1,790,250	420,000
	管理費	8,034,582	9,616,247		草刈り委託料	400,050	0
	その他	10,000	1,592				
	計	24,916,800	27,288,765		計	8,957,495	7,331,000
差引		0	314,345	差引	-8,957,495	-7,331,000	

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	統括管理及び索道主任技術者
パート	3	3	リフト係・厨房
アルバイト	11	11	リフト係・厨房

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
スキー場開き	12/22	10人	OPEN当日はリフト料金無料
スキー子供の日	毎月第3日曜日	43人	毎月第3日曜日は小学生以下リフト料金無料
リニューアルイベントに併せスキー100周年対応イベント	1/7～1/9	3,610人	3日間リフト料金無料
リフト券の充実	シーズン中	1,133人	上田市民・練馬区民1日券・回数券2割引
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
シニアスキー教室	1/15・21・29 2/4・25・ 26・3/10・17	76人	若い頃スキーをしていたがしはらく離れていた50歳以上のシニアを対象にもう一度ゲレンデデビューのお手伝いをするスキー教室

(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
スキー場開き	30,000	0	上田市にて開催	スキー場開き	25,000	0	上田市にて開催
スキー子供の日	105,000	0	リフト券無料	スキー子供の日	0	0	
食事ワンコインメニュー	5,000	0	今年度未実施	食事ワンコインメニュー	0	0	
スキー100周年イベント	0	957,000	3日間売上	スキー100周年イベント	100,000	277,000	
シニアスキー教室	0	76,000		シニアスキー教室	0	10,000	
レディースデイ	28,000	0	今年度未実施	レディースデイ	0	0	
半日券	75,000	0	今年度未実施	半日券	0	0	
昼食付リフト券	15,000	0	今年度未実施	昼食付リフト券	0	0	
リフト券の充実	0	2,809,000	上田・練馬割引	リフト券の充実	0	0	
自販機の設置	165,000	336,000		自販機の設置	12,000	202,000	
計	423,000	4,178,000		計	137,000	489,000	
				差引	286,000	3,689,000	

（施設所管課による評価）

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

（評価の基準）

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

(1) 施設管理

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

(3) 利用者サービス

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

(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)	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）	○
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 利用者の安全対策が不十分である。マニュアルを作成し職員教育に生かす必要がある。		

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価	
①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
毎月第3日曜日をスキー子供の日として小学生以下の子供料金を無料にしてご両親の負担を減らし、未来のスキー人口増加をにらみ集客につなげる努力をした。 シニアのスキー教室を行い一時スキーから離れていたシニア層にゲレンデ再デビューのお手伝いをし、利用者増を図った。 パトロール有資格者の採用による常備パトロール員の配置をし、お客様の安全に取り組んだ。 第一リフトの架替により第一リフト中間駅の配置人員を1名から2名にし、初心者スキーヤーの安全に配慮した。 レンタルスキーの充実を図り、利用者の要望にこたえるよう努めた。 大規模改修と地元へのPRにより市内を中心とした一般客が大幅に増加した。	
②経費節減に対する取り組み	
施設が新しくなり経費上昇が余儀なくされた中で、職員一人一人が各種の節約に努めた。事務費を削減する事が出来た。 毎年雪不足の為スノーマシンによる降雪を行っているが、スノーマシンの性能アップと、本年の冷え込みによりスノーマシンに係る人件費を抑えることが出来た。 お客様がいなかったり荒天時には、職員が早く上がる等、人件費の抑制を図った。	
③その他	
利用者が安心して、安全にスキー及びスノーボードを楽しんで頂けるよう、ゲレンデ整備及び、パトロール員のレベルアップに力を入れ営業した。	
（2）指定管理業務実施上の課題	
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をしたり、休業をしている。また、暖冬により自然雪がシーズン前から降らずスノーマシンによる雪作りをし、経費がかかる。 リニューアルにより、施設が充実した反面、経費もかかるようになっている。 ゲレンデ、リフトのリニューアルによりお客様が増え、レストハウスと駐車場の容量不足があらかになった。	
（3）次年度以降の取り組み	
平成23年度は第一リフトのリニューアルにより、市担当課の武石地域自治センターが主体となって宣伝活動を行い利用者増となったので、さらに協力を仰ぎ集客に励みたい。 電気料は平成24年度から通年で掛かってくるので、節電に心がけたい。	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
大変すばらしいゲレンデになって楽しかったが、レストハウス、駐車場が狭い。	
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 065

施設名称	巣栗溪谷緑の広場		
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23年4月1日～平成26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	巣栗溪谷緑の広場の管理運営業務		
施設所管課	武石地域自治センター 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
機械警備	機械による警備	毎日	毎日	契約業者により実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年1回	4月	契約業者により実施
浄化槽管理	浄化槽管理保守点検	年4回	4月～11月	契約業者により実施
給排水設備点検	給排水設備保守点検	年2回以上	4月・11月	契約業者により実施
冷凍庫冷蔵庫保守	冷凍庫冷蔵庫保守点検	年1回以上	4月	契約業者により実施
設備修繕	施設内水道凍結破損修理	1回	4月	契約業者により実施
消防設備修繕	消防設備点検時不備事項修繕	1回	5月	契約業者により実施
厨房消毒業務	厨房消毒施工	年6回	5月～10月	契約業者により実施
設備管理	給湯茶器管理保守	年1回	7月	契約業者により実施
施設管理	バンガロー蜂の巣駆除	年2回	8月	契約業者により実施
設備修繕	アイス用冷凍庫修理	1回	9月	契約業者により実施
浄化槽管理	有資格者による法定点検	年1回	10月	契約業者により実施
設備修繕	売店トイレ給水地他凍結修理	1回	11月	契約業者により実施
浄化槽管理	汚泥引き抜き	1回	12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
除雪	除雪作業	随時	1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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
入場者数（キャンプ場）	425 人	425 人	576 人	135.53%
料理（飲食部門）	3,200 千円	3,088 千円	2,482 千円	80.38%
売店（商品部門）	17,750 千円	15,496 千円	16,338 千円	105.43%
つり堀	700 人	564 人	450 人	79.79%
そば打ち体験	150 人	52 人	95 人	182.69%

（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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	21年度決算額	22年度決算額	備考
収入	利用料	23,200,000	20,908,812	歳入			
	雑収入	193,000	245,460				
	委託料	7,913,000	7,913,000				
	計	31,306,000	29,067,272		計	0	0
支出	人件費	9,604,791	8,714,095	歳出	指定管理委託料	4,124,000	4,124,000
	事務費	925,250	818,563				
	事業費	14,127,000	12,767,022				
	管理費	6,648,959	5,771,718				
	その他	0	17,476				
	計	31,306,000	28,088,874		計	4,124,000	4,124,000
差引		0	978,398	差引		-4,124,000	-4,124,000

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
パート	2	2	厨房・売店

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
上田城千本桜祭り武石井出店	4/9～4/10	406食	上田城千本桜祭り時に武石井を出品
照姫まつり出張売店	5/15		東京練馬区石神井公園にて行われた照姫まつりに出張売店
武石地域夏祭り出張売店	8/12		武石地域の夏祭りに出張売店
練馬まつり出張売店	10/21		東京練馬区中央大跡地にて行われた練馬まつりに出張売店
武石新そば祭り	11/12・13	1,673食	武石で収穫した新そばを使ってそば祭りを開催
自動販売機設置	4月～11月	3,400本	利用者の便宜を図るため、施設内に自動販売機を設置

(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
出張売店	1,800,000	280,000		出張売店	1,460,000	194,000	
売店充実	300,000	130,000		売店充実	210,000	89,000	
昼食改善	200,000	0	通常料理売上に含む	昼食改善	120,000	0	通常仕入に含む
新そば祭り	1,531,000	1,365,000		新そば祭り	975,000	389,000	
自動販売機設置	125,000	109,000		自動販売機設置	48,000	0	
計	3,956,000	1,884,000		計	2,813,000	672,000	
				差引	1,143,000	1,212,000	

（施設所管課による評価）

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

（評価の基準）

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	△
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(※ 消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
（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 電気・ガス・燃料については、使用量の削減が図れた。水道は不適切な管理により使用料が増えた。燃料単価が高騰していることから、管理体制を見直し一層の使用量の削減を指示した。		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※ 無料施設は評価対象外)	△
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※ 無料施設は評価対象外)	○
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※ 無料施設は評価対象外)	○
（財務状況に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 キャンプ場の利用者は増えたが、釣り堀、そば打ち体験施設は前年を大幅に下回っている。各項目とも目標を下回っている。平成22年度は、9月の連休の減少、7月の長雨、8月の猛暑と観光客減少の要素があったが、PRの一層の強化、特色あるイベントの開催など、利用者増、収入増の方策を検討する必要がある。		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか。	×
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないよう、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 利用者満足度の把握や、施設職員の研修が不十分である。 利用者の意見等が確実にサービスにつながるよう体制を整備する必要がある。 H24年度は、アンケート調査を実施する予定である。		

(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)	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)	○
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 利用者の安全対策が不十分である。マニュアルを作成し職員教育に生かす必要がある。		

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価	
①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	武石夏祭、練馬区民祭等に出張売店を出し売上増を図った。 食事メニューでは、ワンコイン(500円)メニューを提供した。 そば祭では、観光協会とも一緒となって折込チラシを入れ集客した。 フリーブックなどの情報誌に掲載し集客を図った。 自販機の設置をし、利用者の便宜を図った。
②経費節減に対する取り組み	人件費、事務費、事業費、管理費全て削減で来た。 業務日誌の作成を行い、水道メーターの管理を徹底した。
③その他	施設内の草刈等も業者に頼むと経費がかさむので余った時間等で職員が実施している。
(2) 指定管理業務実施上の課題	
美ヶ原を訪れる観光客がビ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売上にならない、難しい事業である。 巢栗溪谷の遊歩道、橋の整備が実施されず、観光客より不満の声を多々いただいた。	
(3) 次年度以降の取り組み	
売上増が望めない為、経費削減を更に実施していく。 光熱費をより一層削減できるよう努める。 市担当課と安全マニュアルの作成をする。 市担当課と一緒にイベント等を企画し、誘客する。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	そばつゆの味が良くない→職員にて試食後だしの変更をした。 釣堀が楽しかった→今後も同じように言われるようさらにサービス面に力を入れた。 アルバイトの接客が良くない→責任者より厳重注意をし、あいさつから指導しなおした。 案内図にある橋が通れない→担当課に対応を検討していただくよう要請。
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 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21年7月1日～平成26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	・交流館の利用許可に関する業務 ・交流館の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・交流館の運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務		
施設所管課	真田地域自治センター 産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	随時	—	施設使用の度に利用者に対し清掃を呼び掛け
定期清掃	施設全体の館内清掃	年2回	4月15日、12月28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	8月27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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
入場者数	2,138人	2,138	1,589	74.32%
休憩室	54回	54	69	127.78%

(施設所管課による評価)

景気悪化等の影響により、入場者数が目標値及び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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	利用料金	0	0	歳入	使用料	0	0
	一般財源（自治会より）	70,000	41,322				
	計	70,000	41,322		計	0	0
支出	消耗品費	5,000	3,980	歳出	指定管理料	0	0
	管理費	17,000	7,748				
	光熱費	48,000	29,594				
	計	70,000	41,322		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	

※イベント会場の提供のみであるため
未記入

(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)	
(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 平成24年度以降、施設運営の向上に資する目的で、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。		

(4) その他

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

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価	
①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	
・利用者に対し、セルフサービスでお茶を提供している。 ・必要に応じ、利用者へ周辺の観光情報を提供している。	
②経費節減に対する取り組み	
・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。	
③その他	
なし	
（2）指定管理業務実施上の課題	
・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よう、指定管理者とともに検討を進める。	
（3）次年度以降の取り組み	
・当面は本年度と同様の取組みを実施する予定。	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
なし	
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）	
なし	