

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 121

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

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
管理業務	日常清掃	随時	随時	利用者が利用後に実施
管理業務	定期清掃	1回	7月	自治会役員により実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	1回	7月9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(%)
農事研修室	2,200人	3,379人	3,243人	95.98%
料理実習室	600人	535人	1,114人	208.22%
第一会議室	400人	301人	250人	83.06%
第二会議室	450人	414人	388人	93.72%
第二会議室	450人	414人	388人	93.72%
第三会議室	200人	163人	193人	118.40%
多目的ホール	10,000人	10,624人	10,849人	102.12%
(施設所管課による評価)				
・目標値を達成できていない区分もあるが、施設全体では目標値を上回る利用がされている				

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（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	使用料	300,000	345,600	歳入			
	自治会繰出金	250,000	460,733				
	計	550,000	806,333		計	0	0
支出	光熱水費・燃料費	520,000	614,738	歳出	修繕費	281,820	400,685
	使用料		17,343		委託料	34,860	0
	委託料		105,495				
	修繕		68,757				
	計	520,000	806,333		計	316,680	400,685
差引				差引	-316,680	-400,685	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
(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 光熱費の増加により、自治会繰出し金による経費の補填が増えている。指定管理者でも使用料の値上げも視野に入れているが、使用者の理解の得られる料金案にするよう指示した。		

(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	厨房の水道・温水ともに凍結する事態が続いたので、市にパネルヒーターを2面設置してもらった。
②経費節減に対する取り組み	各利用者代表に経費節減のお願いをした。
③その他	
（2）指定管理業務実施上の課題	
利用料を大幅に上回る経費に悩んでいる 利用料の値上げを検討願いたい	
（3）次年度以降の取り組み	
畳表の交換を願いたい 玄関のタイルの張替えを市に依頼している	
（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. 122

施設名称	上田市多目的研修集会施設前山会館		
指定管理者名	東前山自治会		
指定管理期間	平成23年4月1日 ～ 平成28年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	・上田市多目的研修集会施設前山会館の管理運営に関する業務 ・東前山自治会の地域全般にわたる行事の推進 ・明るい地域づくりに係る事業の推進		
施設所管課	農林部 農政課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
管理業務	草刈・使用後の清掃業務	随時	随時	自治会役員及び使用者にて実施

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(%)
多目的ホール	800 人	926 人	1,383 人	149.35%
耕和室	10 人	17 人	89 人	523.53%
農業経営研修室	700 人	731 人	344 人	47.06%
会議室	400 人	463 人	547 人	118.14%
料理実習室	20 人	20 人	15 人	75.00%

(施設所管課による評価)

区分により目標の達成状況は異なるが、総数では目標値及び22年度実績を上回った利用状況である

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（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	利用料金収入	0	0	歳入			
	自治会繰出金	655,000	667,192				
	計	655,000	667,192		計	0	0
支出	管理費	600,000	636,192	歳出	修繕費	0	19,792
	通信費	25,000	13,440		委託料	479,850	28,900
	備品費	30,000	17,560				
	計	655,000	667,192		計	479,850	48,692
差引	0	0		差引	-479,850	-48,692	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(※消防設備が不要な施設は評価対象外)	△
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・消防設備の点検がされていないため、24年度実施していただくよう指導済み。		

(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 ・利用毎及び自治会総会等において利用者の意見を聴き、施設運営に反映されている		

(4) その他

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。(※従業員がいない場合は評価対象外)	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(労働者名簿・賃金台帳・出勤簿)が適正に整備されているか。(※従業員がいない場合は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
(その他に対する評価) ※ 「△」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	
敬老会など自治化以外の主催イベントを当館内で実施するようにした	
②経費節減に対する取り組み	
月1回の清掃、集会施設使用後の片づけを丁寧に行い、設備、備品を大切にしている。 消灯、暖房の使用（石油の消費）にも気をつけている。	
③その他	
（2）指定管理業務実施上の課題	
暖房について、昨年に市からブルーヒーターを新たに設置してもらったが、灯油を入れるのにタンクが対応されていない。引き続き改善をお願いしたい。	
（3）次年度以降の取り組み	
引き続き、大切に利用するよう指導していく。	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
玄関のポーチが降雪時、降雨時に滑りやすく危険である。改善をお願いしたい。	
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. 123

施設名称	上田市室賀基幹集落センター		
指定管理者名	上室賀自治会		
指定管理期間	H23. 4. 1～H28. 3. 31	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	・利用許可に関する業務 ・施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	農林部 森林整備課		

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
会議室利用	—	129 団体	61 団体	47.29%
利用者数	—	1,515 人	770 人	50.83%

(施設所管課による評価)

昨年度に比べ利用団体及び利用者数が半減した。
 慰労会や懇親会など、酒宴の会場としての利用が減ったことが大きな理由。
 また、自治会役員によると集落の高齢化が進んでいることも理由の一つに挙げられるとのこと。

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
常駐職員の配置なし			

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
(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	
環境整備として館内の修繕（2Fの天井の貼り換え）を行いました。	
②経費節減に対する取り組み	
節電・節水に努めました。	
③その他	
・利用者の安全確保のために、館内施設の点検を行い、修繕を行いました。	
（2）指定管理業務実施上の課題	
・施設全体の老朽化により、修繕料が毎年増加しています。	
（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	
・利用者の多くは高齢者であり、直に畳に座るよりも、テーブルや椅子のほうが、利用しやすいとの意見が多くありました。	
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）	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 124

施設名称	上田市コミュニティセンター下長瀬		
指定管理者名	下長瀬自治会		
指定管理期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	・センターの施設等の利用に関すること。 ・センターの施設等の維持管理に関すること。 ・自治会員の生活に関わる活動（文化活動、各種行事の開催ほか）。		
施設所管課	丸子地域自治センター 地域振興課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
館内清掃	ワックスかけ	1		
館内清掃	定期清掃	14		
消防設備点検	防火管理者点検	1		
消防設備点検	法定点検	2		

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
利用者数		4,761	4,589	96.39%

（施設所管課による評価）

利用者数は22年度と比較して△172人の4589人であり、利用率は対前年比で96.39%と減少した。

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	利用料	77,900		歳入			
	負担金	400,000	西組から				
	繰越金	409,659	22年度から				
	繰入金	100,000	一般会計から				
	利子	33					
	計	0	987,592		計	0	0
支出	事務費	0		歳出			
	管理費	129,379	消防点検、清掃委託等				
	その他	239,657	光熱水道費				
	繰越金	618,556	翌年度への繰越				
	計	0	987,592		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
なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成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	
特になし	
②経費節減に対する取り組み	
特になし	
③その他	
特になし	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
特になし	
(3) 次年度以降の取り組み	
特になし	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
自治会会員からの要望等は、班長を通じて随時対応している。	
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. 125

施設名称	上田市コミュニティセンター榎実の家		
指定管理者名	下和子自治会		
指定管理期間	平成23年4月1日から平成23年12月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	・センターの施設等の利用に関すること。 ・センターの施設等の維持管理に関すること。 ・自治会員の生活に関わる活動（文化活動、各種行事の開催ほか）。		
施設所管課	丸子地域自治センター 地域振興課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
清掃業務	館内定期清掃	18	毎月2回	
消防設備点検	防火管理者点検	4		
消防設備点検	法定点検	1		

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
利用者数		4,464	4,986	111.69%

（施設所管課による評価）

利用者数は22年度と比較して522人増の4986人であり、利用率も対前年比で111.69%となった。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（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	3,750		歳入			
	その他の収入	1,000	座卓				
	自治会から補填	403,986					
	計	0	408,736		計	0	0
支出	事務費	169,349	有線、保険	歳出			
	管理費	239,387	光熱水道費				
	その他						
	計	0	408,736		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
なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成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	
特になし	
②経費節減に対する取り組み	
特になし	
③その他	
特になし	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
特になし	
(3) 次年度以降の取り組み	
特になし	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
自治会会員からの要望等は、班長を通じて随時対応している。	
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. 126

施設名称	上田市コミュニティセンター塩川		
指定管理者名	石井自治会		
指定管理期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	・センターの施設等の利用に関すること。 ・センターの施設等の維持管理に関すること。 ・自治会員の生活に関わる活動（文化活動、各種行事の開催ほか）。		
施設所管課	丸子地域自治センター 地域振興課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
清掃業務	館内定期清掃	12		
消防設備点検	防火管理者点検	1		
消防設備点検	法定点検	1	7月	

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(%)
利用者数		7,564	6,900	91.22%

（施設所管課による評価）

利用者数は22年度と比較して△664人の6900人であり、利用率は対前年比で91.22%と減少した。

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	利用料	70,600	非営利目的				
	自治会から補填	949,680					
	計	0	1,020,280	計	0	0	
支出	事務費	239,633	有線、保険等				
	管理費	780,647	光熱水道費、防災管理費等				
	計	0	1,020,280	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
なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成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	
特になし	
②経費節減に対する取り組み	
消防施設点検等について、複数業者より見積もりを徴し経費節減を図る	
③その他	
特になし	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
特になし	
(3) 次年度以降の取り組み	
特になし	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
自治会会員からの要望等は、班長を通じて随時対応している。	
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. 127

施設名称	上田市コミュニティセンター熊の森		
指定管理者名	飯沼自治会		
指定管理期間	平成23年4月1日から平成28年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	・センターの施設等の利用に関すること。 ・センターの施設等の維持管理に関すること。 ・自治会員の生活に関わる活動（文化活動、各種行事の開催ほか）。		
施設所管課	丸子地域自治センター 地域振興課		

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
利用者数		7,285	6,565	90.12%

（施設所管課による評価）

利用者数は22年度と比較して△720人の6565人であり、利用率も対前年比で90.12%と減少した。

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	利用料	83,900		歳入			
	自治会から補填	1,035,401					
	計	0 1,119,301			計	0 0	
支出	事務費	435,278		歳出			
	管理費	684,023					
	その他						
	計	0 1,119,301			計	0 0	
差引	0	0		差引	0	0	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(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	
特になし	
②経費節減に対する取り組み	
特になし	
③その他	
特になし	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
特になし	
(3) 次年度以降の取り組み	
特になし	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
自治会会員からの要望等は、班長を通じて随時対応している。	
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. 128

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

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
大ホール		109 回	212	194.50%
国際会議室		64 回	165	257.81%
イベント準備室		121 回	177	146.28%
和室		126 回	213	169.05%

（施設所管課による評価）

東日本大震災から一年が経過し、利用回数が持ち直し、適正な利用状況と判断できる。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（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	9,600,000	9,600,000	歳入	使用料	1,160,000	1,240,000
	菅平区分担金	5,803,958	5,803,958				
	観光協会分担金	5,786,581	5,786,581				
	旅館組合分担金	5,786,581	5,786,581				
	菅平クリニック分担金	300,000	300,000				
	繰越金・雑収入	3,522,880	3,395,725				
	計	30,800,000	30,672,845		計	1,160,000	1,240,000
支出	人件費	14,400,000	14,250,340	歳出	指定管理料	9,600,000	9,600,000
	光熱水費	3,450,000	3,528,086				
	グラウンド管理・点検料	3,020,000	3,005,243				
	社会・労働保険料	3,180,000	3,131,828				
	役務費	2,450,000	2,142,708				
	需用費	2,580,000	2,352,676				
	使用・保険料外	1,720,000	1,153,963				
	計	30,800,000	29,564,844		計	9,600,000	9,600,000
差引	0	1,108,001		差引	-8,440,000	-8,360,000	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
観光振興事業	随時		イベント・大会開催
社会教育事業	随時		

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

該当なし

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

近隣関係者や利用者の清掃ボランティア活動により、清潔に管理されている。

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※ 無料施設は評価対象外)	△
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※ 無料施設は評価対象外)	○
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※ 無料施設は評価対象外)	○
(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 収入の状況は前年度とほぼ同程度であるが、天然芝グラウンドの使用料であり、芝面の維持のため増収(稼働率の増加)は望めない。よって評価は△であるが、適正な財務状況と判断できる。		

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

- ・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。
- ・大型テレビを設置し、菅平高原の夏冬の観光情報をまとめたDVDを常時放映し菅平高原の魅力をアピールしている。

②経費節減に対する取り組み

- ・カラーコピー機、白黒コピー機、ファックスを兼用の多機能印刷機に変更したことにより、複数台分掛かっていた電力使用量を削減した。

③その他

- ・受付窓口のレイアウト変更は好評を得ている。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・自主事業を展開するにあたり、備品等の数量が増加しているため、収納スペースが少なく、廊下等に溢れている状況です。倉庫などの収納スペースが必要です。
- ・経年の劣化による支障箇所が増加しており、修繕費の支出が増加しています。特に電話設備の劣化も著しく、通話のできない状況がまま見受けられるほか、火災報知機設備も不具合があるため、双方とも入替えが必要です。

（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

- ・一部の期間について、大ホールを使用する研修会が増加し、利用日のバッティングがみられるため、利用者から改善要望が出ている。特に冬期間の事例が多く、他の収容施設の使用が見込めない。また、一度の研修で千人を超えるものもあり、現会場では会場自体が狭隘である。複合施設の早期建築着工を要望します。

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）

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. 129

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

1. 施設の維持管理業務実績

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

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(%)
利用人数	なし	920	953	103.59%

(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	自治会費	535,000	291,041 自治会費充当				
	計	535,000	291,041	計	0	0	
支出	電気料	535,000	133,055	なし			
	燃料費		28,896				
	上下水道料		27,863				
	管理費		20,307				
	火災保険		28,000				
	維持管理費		31,500				
	通信費		21,420				
	計	535,000	291,041	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
なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（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	
利用者を把握すると共に、節水、節電の徹底を周知しました。	
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	
常に安全、安心して利用できるよう、施設の点検を行います。	
（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. 130

施設名称	上田市鹿教湯交流センター		
指定管理者名	鹿教湯温泉観光協会		
指定管理期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	・鹿教湯温泉交流センターの利用許可に関する業務 ・鹿教湯温泉交流センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・観光や保養、療養、健康づくりのために鹿教湯温泉を訪れる人々と地域住民との交流及び地域住民間の相互交流を促進し、地域の観光や特産品の情報発信を図る業務。		
施設所管課	丸子地域自治センター産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃業務	日常的な館内清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
施設定期清掃業務	専門業者による館内、足湯清掃	週2回以上	火・金	清掃業者に委託
エレベーター保守点検	専門業者による保守点検	年12回	月1回	専門業者に委託
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回	10月・3月	専門業者に委託
電気保安設備保守点検	有資格者による法定点検	年12回	月1回	専門業者に委託
自動ドア点検	専門業者による点検	年12回	月1回	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	8,200人	8,129人	16,871人	207.54%

(施設所管課による評価)

温泉地交流施設としての活用は、活発であり今後徐々に利用者が増えることも見込める。

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（暖房料含）	1,270,000	1,334,500	歳入			
	共益費	691,000	682,590				
	委託料	2,000,000	2,000,000				
	その他	10,000	70,492				
	計	3,971,000	4,087,582		計	0	0
支出	人件費	1,594,000	1,594,000	歳出	指定管理料	2,000,000	2,000,000
	消耗品費	200,000	203,421				
	燃料費	185,000	169,594				
	光熱水費	1,130,000	1,247,598				
	事務費	96,000	69,608				
	管理費	766,000	798,781				
	計	3,971,000	4,083,002		計	2,000,000	2,000,000
差引	0	4,580		差引	-2,000,000	-2,000,000	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
健康広場・体操	11月～3月	2,927人	宿泊者・地元の方の健康体操
丸子太鼓鼓城	毎週火・木	1,364人	太鼓練習・体験・指導・交流会
ストリートフェスティバル	8月	750人	音楽会・花火大会
商工観光祭松茸鍋	10月	1,000人	松茸鍋・地場産品販売・音楽会

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加費	280,000	280,000	商工観光祭				
計	280,000	280,000		計	0	0	
				差引	280,000	280,000	

(施設所管課による評価)

無料サービスのイベントも多数開催している。
参加料を徴収する工夫も期待したい。

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(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	
・福島震災で苦しむ子供達の受入れ等に積極的に取り組み、また、奥様ジャーナルのバスツアーの誘客など来客の増加に取り組みました。 ・旅館と連携し、宿泊と研修会がセットになった利用に努めました。	
②経費節減に対する取り組み	
・不用の電気を消したり、エアコンの温度調節を行ない節減に努力しました。 ・必要経費はぎりぎりの状況でこれ以上節約することができない状況で運営しています。	
③その他	
・経費が増やせないで、職員ができる修理や清掃を積極的に行いました。 ・花の植栽や草取りをし、環境美化に努めました。	
（2）指定管理業務実施上の課題	
・足湯の温度が低いことと、配管が詰まってしまうことがあり、清掃に気を使っています。 ・経費がギリギリのため、床のワックスがけやカーペットのクリーニングができない。	
（3）次年度以降の取り組み	
・各種イベントや講演会、調理実習を今よりも増やし利用増につなげたい。 ・夏休みの東京（都会）等の子供達のサマーキャンプの利用を増やしたい。	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・大雨の時、郵便局入口の場所のみ屋根のとよから雨水があふれ利用客に迷惑をかけている状況です。業者に数回点検してもらったが改善されず困っています。	
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. 131

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

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
入場者数	20,000人		20,188人	
(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	利用料等収入	4,800,000	4,853,100	歳入			
	指定管理料	5,400,000	5,400,000				
	雑収入		75,754				
	計	10,200,000	10,328,854		計	0	0
支出	人件費	5,615,000	6,706,794	歳出			
	事務費	2,160,000	1,235,417				
	管理費	2,425,000	2,356,643				
	雑費		30,000				
	計	10,200,000	10,328,854		計	0	0
差引	0	0		差引	0	0	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
月例会	毎月28日	695人	天下山マレットゴルフクラブ月例会
オープン大会	4月2日	86人	オープン大会
天下山杯大会	6月28日	78人	天下山マレットゴルフ場杯大会

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
(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	
昨年より増加している	
②経費節減に対する取り組み	
経費節減の努力がうかがえる	
③その他	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
特になし	
(3) 次年度以降の取り組み	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
特になし	
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）	
特になし	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 132

施設名称	上田市菅平高原ジャンプ台		
指定管理者名	菅平高原スキークラブ		
指定管理期間	平成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	・利用許可に関すること ・維持管理に関すること ・大会運営準備、管理		
施設所管課	真田地域教育事務所		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
管理運営協議	管理方針について協議	1	H23. 11. 20	クラブで開催
ジャンプ台整備活動	大会用のバーン整備	1	H24. 2. 16・17	クラブで実施
大会運営時の準備等	運営に係るハード・ソフト面の準備	2		シュナイダー大会外
雪面整備	整備の必要を認める場合に適時			

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(%)
大会、練習	1,300 人	722 人	570 人	78.95%

(施設所管課による評価)

市共催のシュナイダー大会では、ゲレンデの整備をはじめ大会運営全般を通して円滑に実施された。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（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	70,000	70,000	使用料			
	計	70,000	70,000	計	0	0	
支出	作業賃金	45,000	45,000	指定管理料	70,000	70,000	
	管理費	22,000	22,000				
	事務費	3,000	3,000				
	計	70,000	70,000	計	70,000	70,000	
差引	0	0		差引	-70,000	-70,000	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
(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 地元索道会社に降雪・圧雪の協力をお願いしているが、今後はかかった経費を負担する方向で、市の委託料に算入していく。		

(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 トイレが設置されていないため、利用者が不便をきたしている。 冬期間のトイレの設置について検討(水道なし、寒冷地による凍結、使用期間が短い)		

(4) その他

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。(※従業員がいない場合は評価対象外)	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。(※従業員がいない場合は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
(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	・地元索道会社以降雪と圧雪の協力をいただき、12月にはジャンプ台を完成させて、選手の育成と強化を図りました。 ・2月にはシュナイダー大会ノルディックシリーズを開催し、長野県・富山県・新潟県・群馬県の選手が参加しました。 ・長野県スキー連盟の要請により、長野県小学生ジャンプ大会を開催しました。 ・ルールに適合するようにアプローチの氷化を行い、選手が安全に競技できる環境を整えています。
②経費節減に対する取り組み	・降雪量が多いと見込まれる場合、事前にシートなどで雪面を保護し、降雪後の除雪作業の効率化を図りました。
③その他	・競技者の安全確保のための競技場整備・雪面整備を行っています。
（2）指定管理業務実施上の課題	
・自然の地盤であるため、降雨などにより地形が変わりプロフィールに合わせる事が難しくなっています。 ・プロフィールに合わせたゲージがずれてきてしまっているため、正確なプロフィールに合わせる事が難しくなっています。 ・菅平において長野県規模のスキー大会が検討されています。受け入れるにあたっては、正確なプロフィールの確保と、ルールに適合する雪面の整備が必要になります。	
（3）次年度以降の取り組み	
・長野県規模のスキー大会の受入が検討されていますが、どの程度の施設整備が必要なのか検証する必要があります。 - 県スキー連盟関係者や市関係機関と協議を進めていきます。	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	・菅平の自然条件は降雪量が少なく、気温が低いので、ルールに適合し安全な条件で競技を行うことができます。長野県をはじめ近隣スキー連盟の強化合宿も行われ好評を得ています。
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. 133

施設名称	上田市武石森林公園マレットゴルフ場		
指定管理者名	上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成18年3月6日～平成24年3月31日	料金制導入区分	使用料（収納委託）
指定管理者が行う業務内容	上田市武石森林公園マレットゴルフ場施設、整備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	教育委員会 武石地域教育事務所		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
コースの巡回		毎日	毎日	職員が実施
コース内の除草		毎日	毎日	職員が実施
使用料の徴収		毎日	毎日	職員が実施
大会等の予約		毎日	毎日	職員が実施
浄化槽点検業務		年5回	4/5、6/7、8/10、10/28、12/9	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(%)
1日券	3,000,000 円	2,561,300 円	2,276,400 円	88.88%
回数券	400,000 円	200,000 円	190,000 円	95.00%
年券	750,000 円	600,000 円	760,000 円	126.67%
入場者	10,000 人	10,709 人	10,487 人	97.93%

（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	委託料	5,600,000	5,466,423	入場料	3,496,450	3,227,450	
	計	5,600,000	5,466,423	計	3,496,450	3,227,450	
支出	人件費	3,283,061	3,390,240	委託料	5,600,000	5,466,423	
	事務費	560,000	140,000				
	管理費	1,756,939	1,936,183				
	計	5,600,000	5,466,423	計	5,600,000	5,466,423	
差引	0	0		差引	-2,103,550	-2,238,973	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
パート	2	2	受付
アルバイト	1	1	草刈等

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
月例会	月1回	延べ392名	

(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
				月例会	50,500	50,500	景品代
計	0	0		計	50,500	50,500	
				差引	-50,500	-50,500	

(施設所管課による評価)

定例の月例会を開催し、利用者の拡大に努めている。

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成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	
・コース整備に力を入れ利用者増を図った。 ・隣接するうつくしの湯と連携し、御食事補助券をプレゼントし利用者増を図った ・HPをリニューアルし利用促進を図った。 ・経年劣化等のOB杭・修理地杭等を購入し利用者に迷惑が掛からない様努めた。	
②経費節減に対する取り組み	
・光熱水料費はできる限りの節約に心がけている。 ・人件費において、削減を行ないました。 ・平成23年度経費削減に努めた結果、133,577円上田市へ返還することができた。	
③その他	
・利用者安全確保の為、倒木の処理をしました。 ・防犯の為、入口側に鎖を取りつけなおしました。 ・大会終了後、信毎と東信ジャーナルへの結果掲載をしました。 ・天候に左右される事業で、5～7月頃までの天候不順により今年度は利用客が減少した。	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
・光熱費、人件費とも毎年削減に取り組んでいますが限界にきています。 ・建設来15年余が経過し随所に老朽化も目立ち修繕箇所も増えている。 ・近隣に類似の施設があり、リニューアル等も検討いただかないと新しい施設に流れてしまう。 ・開場時間と休場日が上田市体育施設条例にあり、条例の見直しが図れば経費を削減することが可能である。	
(3) 次年度以降の取り組み	
・利用者から苦情がでないよう更なるコース整備を心がけ力を入れていきたい。 ・大きな大会があると練習をしに利用者が増えるので、各種大会の誘致を図りたい	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・前よりもコース管理がしっかりできていて、いつ来ても気持ち良くプレーができる。→毎回そう思っただけのような心がけている。 ・年券を市内市外でわけないで欲しい。→上田市の施設なので難しいと回答。 ・カップ周りの整備をお願いします。→カップ位置変更等整備をしました。	
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）	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 134

施設名称	上田市洗馬川公園		
指定管理者名	洗馬川公園管理委員会		
指定管理期間	平成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	・維持管理に関すること		
施設所管課	真田地域教育事務所		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
グラウンド整備	整地	1	4/27	業者に委託
除草作業	草刈	2	6/13・8/4	委員会で実施
除草剤散布	除草剤散布	2	6/30・8/18	委員会で実施
トイレ清掃	トイレ清掃	12	毎月1回	委員会で実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
利用者	5,000 人	6,028 人	6,114 人	101.43%

（施設所管課による評価）

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

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（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	200,000	200,000	歳入	使用料	5,100	6,375
	委員会負担金	0	6,583				
	計	200,000	206,583		計	5,100	6,375
支出	人件費	91,000	87,407	歳出	指定管理料	200,000	200,000
	管理費	109,000	119,176				
	計	200,000	206,583		計	200,000	200,000
差引		0	0	差引		-194,900	-193,625

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者（兼務）	1	1	

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

- ・4月上旬の利用者使用前の業者委託によるグラウンド整備の実施。
- ・運動公園トイレの開放

②経費節減に対する取り組み

③その他

- ・運動公園トイレの12月上旬の閉鎖と3月下旬の開放による施設管理の徹底。

（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. 135

施設名称	上田市塩田の郷マレットゴルフ場		
指定管理者名	公益社団法人上田地域シルバー人材センター		
指定管理期間	平成23年4月1日から平成24年3月31日まで	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	- 施設の維持管理に関する業務 - 施設設備等の利用許可に関する業務 - 施設の利用料金の徴収に関する業務 - 施設の利用に係る相談等に関する業務 - 用具の貸出（有料）に関する業務 - マレットゴルフ競技の振興に資する事業の企画及び実施に関する業務 - 指定管理者の付随する業務		
施設所管課	教育委員会 スポーツ推進課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な管理棟の清掃	一日1回以上	毎日	職員が実施
警備保障	施設が無人になった際の自動警備		毎日	専門業者に委託
コース整備	コース上の芝刈りやその他整備			職員が実施
敷地内草刈	施設敷地内の草刈	年4回	5・9・12・3月	職員他ボランティア

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
入場者数	40,000 人	35,798 人	37,174 人	103.84%

(施設所管課による評価)

・排水路の改修工事を行ったことで豪雨後の原状回復が迅速に行えたことや旅館組合との合同企画により、前年度より利用者が増加した。

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	21年度決算額	22年度決算額	備考
収入	利用料	12,300,000	12,413,650	使用料	0	0	
	雑収入	300,000	255,887				
	計	12,600,000	12,669,537	計	0	0	
支出	人件費	8,500,000	7,892,840	指定管理料	0	0	
	材料費	1,227,000	1,820,780				
	会議費	70,000	101,155				
	通信運搬費	150,000	164,307				
	消耗品費	900,000	906,827				
	修繕費	500,000	545,605				
	印刷製本費	300,000	306,330				
	光熱水料費	600,000	502,254				
	賃借料	100,000	84,314				
	保険料	40,000	50,650				
	支払負担金	3,000	11,900				
	委託費	200,000	245,828				
	支払手数料	10,000	24,255				
	雑費	0	0				
	計	12,600,000	12,657,045	計	0	0	
差引		0	12,492	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	全体統括（1日当たり）
受付担当	1人	1人	受付や経理に関する業務（1日当たり）
コース管理担当	1～2人	1～2人	施設の維持管理に関する業務（1日当たり：繁忙期は2人）

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
塩田の郷マレットゴルフ場杯	6/25, 8/27, 11/12	375人	マレットゴルフの普及と利用者の健康増進を図る。
初心者講習会	7月23日	47人	初心者を対象にした講習会
敬老大会	9月19日	114人	65歳以上を対象とした大会
初心者講習修了生大会	10月29日	16人	初心者講習会を受講した方を対象に行う大会。

(2) 収入・支出の状況

（金額単位：円）※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加費	610,500	644,227		講師謝礼	15,000	15,000	
				材料費	595,500	629,227	
計	610,500	644,227		計	610,500	644,227	
				差引	0	0	

（施設所管課による評価）

初心者を対象とした講習会、65歳以上を対象とした敬老大会等様々な利用者層に向けたイベントを実施し、マレットゴルフの競技人口の拡大と利用者の増加を図った。

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

（評価の基準）

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

(1) 施設管理

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

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

- ・施設の設備点検、清掃などは適切に行われている。
- ・機器の老朽化が進む中、点検、修繕は必要に応じて適切に行われている。

(2) 財務状況

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

(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 ・利用者の意見、要望を即座に把握し、迅速に対応しておりサービスの向上に努めている。		

(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 ・緊急、災害時の行動マニュアルが作成されており、豪雨等の災害時の対応、報告も迅速に行われた。		

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	
・「お客様御意見箱」を設置し利用者からの意見に迅速に対応できるようにしている。 ・観光との連携を強化するため、別所温泉旅館との合同企画を行った。	
②経費節減に対する取り組み	
・給茶器用紙コップ、スコアカード用鉛筆など大量消費するものをインターネットで安価で購入することにより経費の削減に取り組んでいる。 ・職員の業務内容や人員配置の見直しを行い人件費の削減を行った。	
③その他	
・コース整備等のボランティア作業員としてシルバー会員の協力を得ている。 ・別所温泉和泉屋旅館との合同企画を8月より実施し、4か月で429人の来場者があった。	
（2）指定管理業務実施上の課題	
・老朽化した機器の更新（散水機器等）が必要。 ・夏季の猛暑対策のため植樹、東屋の設置が必要。	
（3）次年度以降の取り組み	
・コース管理、接遇の向上、顧客満足度の向上を更に推進し、年間入場者4万人を目標とし、生涯スポーツとしてのマレットゴルフの振興と普及行っていく。 ・県内外からの利用者拡大のために、各種イベント企画を進めていく。	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・バンカー内の砂をレーキで整えてほしいとの要望には、日常点検を密にして整備を行うこととしました。 ・雨天時のプレー用に濡れても書けるスコアカードが欲しいとの要望には、窓口でレインカードを150円で販売することとしました。	
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）	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 136

施設名称	上田市室内プール(アクアプラザ上田)		
指定管理者名	(株)水工技建		
指定管理期間	平成21年4月1日～平成24年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	- 施設及び設備の維持管理 - 施設の運営（利用許可・利用料金・施設等利用に係る相談・設備等常駐保守・教室指導・窓口受付・プール監視・健康づくり室管理）		
施設所管課	教育委員会 スポーツ推進課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
建物等安全管理業務	防災・防犯対策	1日1回以上	毎日	職員が実施
清掃管理業務	館内清掃（プール、風呂等）	1日1回以上	毎日	職員が実施
	外構・親水公園清掃（駐車場、植え込み等）	週1～年5回以上	通年	職員が実施
消防設備点検	防火管理者による点検及び法定点検	1日1回以上・年1回以上	毎日・9/28	職員・専門業者が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
入場数	160,000	159,663	155,368	97.31%

（施設所管課による評価）

・震災、景気低迷や厳冬等の影響で会員及び個人の入館ともに減少傾向であるが、イベントや教室開催や割引券の配布により利用者減を食い止める努力が見られる。

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	施設使用料	49,500,000	43,496,350	歳入			
	指定管理料	124,386,000	124,386,000				
	計	173,886,000	167,882,350		計	0	0
支出	人件費	52,213,000	52,361,818	歳出	指定管理料	122,266,000	124,386,000
	事務・事業費	7,098,000	6,204,518				
	燃料・光熱水費	65,148,657	52,477,455				
	修繕費	5,000,000	7,071,404				
	委託費	37,643,000	36,092,600				
	その他	6,783,343	6,540,923				
	計	173,886,000	160,748,718		計	122,266,000	124,386,000
差引		0	7,133,632	差引		-122,266,000	-124,386,000

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
支配人	1人	1人	運営管理総括責任者
職員 A	1人	1人	施設の管理運営、職員サービス担当
職員 B	1人	1人	教室指導、職員勤務、広報、イベント担当
職員 C	1人	1人	経理、職員給与、アルバイト賃金・サービス
職員 D	1人	1人	経理、受付担当、レストラン担当、遊具
職員 E	1人	1人	教室指導、館内広報担当、物品担当
職員 F	1人	1人	教室指導、健康づくり室担当、売店担当
アルバイト（受付）	3人	3人	受付業務（3名によるローテーション）
アルバイト（監視員）	45人	45人	平日4名以上、土日祝6名以上、夏期11名以上
清掃員	2人	1人	施設内清掃（午前1名、午後1名）
常駐保守員	4人	4人	設備等の保守管理（常駐1人・4名によるローテーション）

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
初心者水なれ教室	春・秋・冬（各10回）	7人	初心者を対象に水泳の楽しさ、水の怖さを習得する
水泳教室	通年	774人	クロール、平泳ぎ、背泳ぎ、バタフライ、マスターズの泳法技術習得
アクアエクササイズ	通年	2,068人	水の浮力を利用した5種類の水中運動
小学生水泳教室	春（8回）・秋冬（12回）	268人	小学生対象の基本泳法習得
幼児水泳教室	春（7～8回）・秋冬（10～13回）	74人	幼児対象を対象に水遊びをしながら泳ぎの習得
ベビー教室	春秋（12回）・冬（10回）	235組	親子で楽しみながら水遊び
フロア教室	通年	528人	骨格調整、ストレッチ整体
feel ヨーガ	春14回	118人	心と体を癒すヨーガ
ボディシェイプ	春（8回）・秋（7回）・冬（5回）	24人	体脂肪燃焼を目的としたエクササイズ
ベビーダンス	春秋（5回）・冬（9回）	112組	赤ちゃんを抱っこしたまま音楽に合わせて有酸素運動を実施
夏休み！小学生短期水泳教室	7/27. 28. 29	41人	夏休みを利用した水慣れ、泳法習得
集客イベント	7/28. 8/4. 10/10. 1/2	790人	宝さがし スイカ割り 秋祭り 餅つき
売店・物品販売	通年	－	水泳用品、軽食販売
レストラン経営	4/29～5/5 夏休み期間	－	レストラン営業
委託事業			

(2) 収入・支出の状況

（金額単位：円）※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加費		3,355		講師謝金・賃金		3,189	
その他		2,373	レストラン・売店売り上げ等	その他		2,121	
計	0	5,728		計	0	5,310	
				差引	0	418	

（施設所管課による評価）

- ・小学生以下を対象とした教室について参加者の増加が見られた。

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

（評価の基準）

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

(1) 施設管理

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	○
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。(※従業員がいない場合は評価対象外)	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿)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階に洋式トイレが欲しいと要望が多くありましたので、男女トイレの各1箇所を和式トイレから洋式トイレに変更しました。 ・お風呂の脱衣所にトイレが欲しいと要望が多くありましたので、お風呂の脱衣室にトイレを設置しました。
②経費節減に対する取り組み	
	・適正な温度管理（室温・水温・湯温）の徹底 ・全館不必要な照明の見直しと消灯の徹底 ・電気料基本契約の見直し、軽減を図りデマンド監視装置の設置 ・ボイラーの設定温度の変更と運転時間の管理
③その他	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
	・施設全体が老朽化していて耐用年数を超過している。そのため補修・改修が必要な箇所・設備が多く、修繕料が増加してしまいます。
(3) 次年度以降の取り組み	
	・お客様へのサービス向上を図るため、小中学生の夏休み期間中（8月初旬から中旬）の営業開始時間を1時間早め、午前9時からに変更します。
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
	・館内に提言箱を設置しており、毎日確認しています。提言があった場合即座に対応しています。 ・アンケート実施で広く意見をお聞きして、お客様の声を収集、把握しています。
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）	
	・夏休み短期水泳教室の開催日について 平成23年度は、夏休みなっていない小学校が何校かある日にちでの開催としてしまい、全日程参加できない受講者もいたため、開催日の設定について改善指示がありました。 ・平成24年度は、市内全小学校が夏休みに入ってからの日で開催します。

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 137

施設名称	上田市鹿教湯健康センター（愛称：クアハウスかけゆ）		
指定管理者名	財団法人上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成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	・鹿教湯健康センターの利用許可に関する業務 ・鹿教湯健康センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・市民や観光客に対して温泉を活用した健康づくりと保養の場（各種温泉、温泉プール、トレーニングルーム等）を提供する。		
施設所管課	丸子地域自治センター産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	1日1回	毎日	職員
施設定期清掃	施設全体の清掃	月1回	休館日	職員
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
電気保安保守点検	専門業者による点検	年1回	12月	専門業者
水質検査	専門業者による検査	年1回	8月	専門業者

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(%)
入場者	22,000 人	21,905 人	21,528 人	98.28%
	人	人	人	
	人	人	人	
	人	人	人	

（施設所管課による評価）

温泉管漏水工事で臨時休館も利用者減の原因の一つ。

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	8,250,000	8,249,000	歳入			
	売店	1,830,000	1,827,000				
	その他	1,550,000	1,319,000				
	管理委託料	28,270,000	25,903,000				
	雑収入	11,000	13,000				
	計	39,911,000	37,311,000		計	0	0
支出	人件費	26,105,000	24,568,000	歳出	指定管理料	25,903,000	25,903,000
	事務費	1,219,000	1,057,000				
	事業費	4,848,000	1,588,000				
	管理費	6,739,000	10,887,000				
	消費税	1,000,000	0				
	計	39,911,000	38,100,000		計	25,903,000	25,903,000
差引	0	-789,000		差引	-25,903,000	-25,903,000	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
支配人	1	1	施設全館統括
フロント	2	2	フロント・施設管理業務
トレーナー	3	3	トレーナー・事務業務

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	
利用者に合った運動指導を主力に効果的な健康づくりとリピーター確保に向けた施設内の安全、清掃、対面接客サービスに努めました。	
②経費節減に対する取り組み	
貯湯槽・配管内の薬品による洗浄およびプール・バーデゾーン・シャワー室・通路の天井・壁・浴室内の青カビ除去と塩素による消毒等の作業を業者に委託しないで職員が実施しました。	
③その他	
（2）指定管理業務実施上の課題	
老朽設備の修繕計画を策定し、不測の事態を招かぬよう順次更新していくことが求められる。	
（3）次年度以降の取り組み	
国民宿舎鹿月荘と一体的な施設の管理運営をすることにより効率的、効果的な施設運営を目指す。 利用者の意見、要望を管理運営に反映させる。	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
【意見】 露天風呂があったほうが良い。 各温泉地をまわってみて温水プールがある所は少ないので大変ありがたい。 【要望】 できればクアハウスかけゆの営業時間を延ばして欲しい。 【対応】 ハガキにて返答しました。	
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）	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 138

施設名称	上田市真田温泉健康ランドふれあいさなだ館		
指定管理者名	上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成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	・利用許可 ・使用料徴収 ・施設の維持管理		
施設所管課	真田地域教育事務所		

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
入館者数	200,000 人	195,006 人	181,892 人	93.28%
上記のうちプール利用者数	55,000 人	55,061 人	53,245 人	96.70%

(施設所管課による評価)

昨年に比べて13,114人の減少となり、開館以来初めて19万人を割ってしまった。
 今後は22年度実績を目標とし、維持継続を図る。

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	(当初)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	55,000,000	54,090,940	歳入			
	指定管理料	72,137,000	72,137,000				
	雑収入	301,000	291,592				
	計	127,438,000	126,519,532		計	0	0
支出	人件費	38,697,000	35,517,900	歳出	指定管理料	56,161,000	72,137,000
	燃料費	22,407,000	29,164,585				
	光熱水費	21,275,000	20,173,531				
	委託費	6,710,000	6,085,384				
	修繕費	6,000,000	6,304,196				
	租税公課費	3,100,000	2,173,432				
	その他	10,358,000	9,567,826				
	他会計繰入支出	19,154,000	13,993,000				
	計	127,701,000	122,979,854		計	56,161,000	72,137,000
差引	-263,000	3,539,678		差引	-56,161,000	-72,137,000	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
支配人	1	1	総括
正規職員	6	6	温泉、プール管理、施設維持補修、食堂、売店業務
パート職員	26	23	温泉、プール管理、食堂、売店業務

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
食堂事業	年間		食堂経営
売店事業	年間		売店経営
教室	年間	講座470・スィム150	スイミングスクール7講座、真田スィム
イベントショーほか	年間	871	イベントショー11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	(当初)予算額	決算額	備考	項目	(当初)予算額	決算額	備考
食堂事業	25,800,000	19,557,110		食堂事業	25,692,000	23,007,487	
売店事業	25,500,000	25,609,964		売店事業	24,769,000	23,663,604	
教室	5,000,000	5,968,600		教室	5,000,000	5,005,900	
計	56,300,000	51,135,674		計	55,461,000	51,676,991	
				差引	839,000	-541,317	

(施設所管課による評価)

食堂事業については毎年赤字を計上しており、本年も3,450千円の赤字決算となり、売店事業の黒字部分では補填できない状況で、抜本的な対策を講ずる必要がある。

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 開館から24年が経過し、施設の至る所で老朽箇所があり、利便性の向上と安全対策の上からも計画的に改修を行っていく。		

(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 入館者数の減少に比して、利用料金収入は前年度を上回っており、会員権の収入等による ところが多い。自主事業の見直しも含めてより一層の経費の削減と収入の増を図ることが 必要。		

(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 利用者のニーズを把握するためアンケート調査等を実施し、また利用者の構成比を調査 分析し顧客サービスに生かすことを提案する。		

(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

- ・宴会、会食等のセット料金の見直しと設定周知。
- ・月一回のイベントで、昼食をとりながら三味線、大正琴、三線、日舞等地元で活動している方々の演奏会を開催。
- ・健康増進施設としてスイミングスクールを3ヶ月単位4クール9コース開催。
- ・運動療法士による1クール7回のトレーニング教室の開催。
- ・年間券の更新時期の案内の手渡しの営業。
- ・脱衣所、トイレの清掃回数増による清潔、衛生の向上。

②経費節減に対する取り組み

- ・ボイラーのタイマー設置で夏期浴室、プールのボイラーを止めて灯油使用料の削減を図った。
- ・ロビー、大広間等の不必要な電気の小まめな入切をすることで光熱水費の削減に努めた。
- ・シフトの細分化により臨時職員、パートの勤務時間の短縮による人件費の削減。
- ・事務用品、清掃用具用品等在庫品の少量即配業者へのシフト。過剰在庫の見直し。

③その他

- ・予算等の関係で、部分的な修理修繕しかしていないので、施設としてのバランスがとれなくなってきており、総合的なリニューアルが必要。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・施設の老朽化が出てきていて修繕費の負担が大きい。
- ・震災でプールの壁面に亀裂が入り、応急処置はしてあるがタイルの落下の危険性があるので、早急に修理が必要。
- ・自然流下で送っているので源泉の湯量が一定せず、プールとの併用もあり浴室の湯量管理に必要以上の労力が必要となっている。
- ・浴槽循環のボイラーが1機フル回転の状態で、故障等があった場合の予備の熱源確保が必要。

（3）次年度以降の取り組み

- ・プール、トレーニングルーム、入浴、食事と施設の持つ設備機能を最大限に発揮できるような提案型のメニュー作りをしていく。
- ・食堂の運営については、健康志向の顧客の開拓と、家族連れの顧客の増を図れるようなメニュー構成を再考し、賄材料の見直し、人員配置の再考、食事のカロリー表示等を徹底していきます。
- ・本年度は衛生面等の問題がクリアされず、実施に踏切れなかったが、プールの需用期を生かすために貸し水着（有料か無料）の実施が出来るよう準備をしていく。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・サウナ風呂の要望が多い。
- ・露天風呂に屋根が欲しい。
- ・洗い場が少ない。
- ・観光バスの駐車スペースがない。(エージェントより)
- ・特に女性の洗い場で場所取りが常習化している。
- ・喫煙室が狭い。(身障者用トイレを急遽改修したもの)

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. 139

施設名称	市民の森馬術場		
指定管理者名	上田乗馬倶楽部		
指定管理期間	平成22年4月1日から平成27年3月31日まで	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	施設の運営(利用許可・受付窓口等)、施設・設備の維持管理、馬術場の利用及び馬術競技に関する相談、馬術競技大会の開催に関すること		
施設所管課	教育委員会 スポーツ推進課		

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
入場者	20,000	20,519 人	19,260	93.86%

(施設所管課による評価)

- ・震災や景気低迷等の影響から利用者が減少した。
- ・被災馬の受入れを実施し、市内外の多くの方から支援をいただいている。

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	入場料	517,000		歳入			
	通年券	138,300					
	馬房使用料	1,215,000					
	預託馬	5,229,000					
	乗馬料・教室	3,433,140					
	会費	384,050					
	その他	787,450					
	計	0 11,703,940			計	0	0
支出	給料	3,793,340		歳出			
	賄材料費	1,991,566					
	車両費	156,618					
	装蹄費	1,286,000					
	通信運搬費	688,754					
	燃料費	655,815					
	その他	3,131,847					
	計	0 11,703,940			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(常勤)	1人	1人	統括、渉外担当
管理・受付担当(常勤)	1人	1人	総務業務、会計・経理、利用許可、窓口業務担当
管理担当(非常勤)	1人	1人	総務業務補佐等
管理担当(常勤)	1人	1人	インストラクター補佐、馬匹、厩舎管理責任者
サポートスタッフ(常勤)	1人	1人	インストラクター補佐、馬匹管理
サポートスタッフ(非常勤)	1人	1人	厩務作業、雑用全般
アルバイト	3人	3人	(アルバイト・ボランティアスタッフはローテーション)
ボランティアスタッフ	10人	10人	

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
市民の森馬術場まつり	5/3～5/4	600人	曳き馬、乗馬体験、レッスン、アトラクション等
インターハイ北信越ブロック大会	6/25～6/26	60人	北信越高等学校馬術競技大会の開催
長野県秋季馬術競技大会兼東信馬術大会	10/15～10/16	120人	馬術競技の普及、選手育成と競技力向上を目指した馬術大会

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加費	90,000	1,117,000		謝金、借馬料	20,000	730,000	
その他	100,000	240,000	売店売上げ、協賛費等	材料・リース等	170,000	627,000	
計	190,000	1,357,000		計	190,000	1,357,000	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

- ・年度末から中高年向けの乗馬教室や引き馬体験事業などを立ち上げるなど、利用者開拓に取り組んでいる。

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

（評価の基準）

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

(1) 施設管理

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

(2) 財務状況

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

(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		

(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(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿)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 ・法定帳簿(出勤簿)について一部整備されていないことから、改善を指示した。		

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
・ 無料体験乗馬会などを企画し、より多くの人々に乗馬の体験をしていただいた。 ・ 施設全体の宣伝活動を積極的に取り組んだ。
②経費節減に対する取り組み
・ 施設運営に影響の無い範囲で節電に取り組んだ。 ・ 施設の備品・建物などを大切に利用し、修繕費の節減に努力した。 ・ スタッフのシフト体制を見直し、人件費のコスト削減に取り組んだ。
③その他
利用者が安心安全に騎乗出来るように馬匹の管理、インストラクターの質を高めるため、講習会・研修会などに参加している。
(2) 指定管理業務実施上の課題
・ 馬場の砂がキメが細くなりすぎ、目詰まりがして雨が降ると水はけが悪く砂の補充が必要。 ・ 馬場の柵が老朽化しており安全面で修繕が必要。
(3) 次年度以降の取り組み
震災の影響もあり、施設利用者の減少、会員の退会が出てきている。乗馬は特にお金がかかるイメージがあることから、宣伝などにより安く安心安全に乗れることをPRして利用者を増やしていきたい。
(4) その他
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等
施設の一般利用者と会員利用者の区別からご意見をいただいていることから、両者よく話し合ってそれぞれに上手く施設を利用できるようにしたい。
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. 140

施設名称	上田市真田霊園		
指定管理者名	部落解放同盟上田市協議会		
指定管理期間	平成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	上田市同和対策霊園（上田市真田霊園）が環境改善並びに住民の福祉の向上を目的とする施設であることを十分理解し、管理運営を行う。		
施設所管課	真田地域自治センター市民生活課		

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
15		10	10	100.00%

（施設所管課による評価）

上田市同和対策霊園として適切に管理されている。

3. 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（団体役員）	1	1	霊園の運営の統括
管理担当（会員）	2	2	霊園の統括維持管理

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
特になし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

評価項目	判断基準	評価
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(※ 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	
環境改善並びに住民の福祉の向上を目的とする施設であることを理解し管理を行いました。	
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	
特に無し	
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）	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 141

施設名称	上田市下原霊園		
指定管理者名	部落解放同盟上田市協議会		
指定管理期間	平成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	上田市同和对策霊園（上田市下原霊園）が環境改善並びに住民の福祉の向上を目的とする施設であることを十分理解し、管理運営を行う。		
施設所管課	真田地域自治センター市民生活課		

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
12		6	6	100.00%

（施設所管課による評価）

上田市同和对策霊園として適切に管理されている。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（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（団体役員）	1	1	霊園の運営の統括
管理担当（会員）	2	2	霊園の統括維持管理

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
特になし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

評価項目	判断基準	評価
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、適切な勤務体制がとられているか。(※従業員が居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

環境改善並びに住民の福祉の向上を目的とする施設であることを理解し管理を行いました。

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

特に無し

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）

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 142, 143

施設名称	信州国際音楽村		
指定管理者名	財団法人信州国際音楽村		
指定管理期間	平成22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	ホールこだま及び生涯学習の里研修センターの維持管理に関する業務、同施設の運営に関する業務（1、文化振興事業 2、施設管理事業 3、地域振興事業 4、支援・育成事業 5、提携事業 6、地域文化の情報提供事業）		
施設所管課	丸子地域教育事務所		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	一日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年1回以上	H23. 5. 20	専門業者に委託
施設定期清掃業務	専門業者による対応	年2回以上	H23. 6. 22/H24. 2. 21	専門業者に委託
電気保安点検業務	専門業者による点検	年1回以上	H23. 4. 28	専門業者に委託
冷暖房設備保守点検	専門業者による点検	年2回	H23. 5. 11/H23. 10. 21	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(%)
ホールこだま来場者数	30,000 人	28,252 人	29,668 人	105.01%
研修センター利用者数	25,000 人	21,449 人	21,026 人	98.03%
ホールこだま利用回数	180 回	196 回	212 回	108.16%
研修センター利用回数	950 回	884 回	986 回	111.54%

（施設所管課による評価）

ホールこだま利用人数については来場者として計上（出演者、参加者を含む）

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

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	ホールこだま利用料	5,150,000	5,019,278	歳入			
	研修センター利用料	4,150,000	2,835,782				
	市民コンサート等	4,930,000	2,189,971				
	ハーモニースクール	900,000	1,122,532				
	受託料等（上田市）	22,700,000	22,700,000				
	その他	2,285,000	3,152,752				
	計	40,115,000	37,020,315		計	0	0
支出	人件費	13,780,000	13,075,274	歳出	指定管理料	22,700,000	22,700,000
	制作、印刷、交通、宣伝費	12,627,000	11,741,123		開村記念上田市負担金	3,000,000	3,000,000
	水道光熱、燃料費	5,400,000	5,868,192		運営費負担金	2,090,000	2,090,000
	清掃保守、修繕、賃借料	4,650,000	3,593,315		工事請負費	3,654,000	4,790,310
	消耗品費	1,814,000	898,445				
	その他	1,844,000	2,791,499				
	計	40,115,000	37,967,848		計	31,444,000	32,580,310
差引	0	-947,533		差引	-31,444,000	-32,580,310	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
館長	1	1	館内統括、イベント企画、管理運営
管理担当（正規）	1	1	管理運営、経理、イベント企画
補助職員	7	7	研修センター・宿泊棟管理・周辺整備

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
信州国際音村5月 オペラ	H23. 5. 22	300	市民参加型のオペラの開催

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加費	660,000	745,729		コンサート制作費	760,000	656,103	
雑収入	100,000	5,431					
計	760,000	751,160		計	760,000	656,103	
				差引	0	95,057	

(施設所管課による評価)

さまざまなジャンルの質の高いステージを、楽しく身近に提供することができている。

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

(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 ・震災の影響により宿泊施設の利用に影響がみられた。 ・例年の利用者への利用料の交付のほか、初規利用者宿泊の為、各戸来入子への利用案内交付も行う。		

(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 ・専門知識を有するスタッフが常駐している事で、利用者との信頼関係が構築されている。 ・利用者同士に起因する口頭でのトラブルが発生し、適正な指導を行った。		

(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 ・財政状況によるところが大きい、常勤職員が2人体制の為、イベント企画実施・管理運営状況に改善の必要がある。		

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

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	
・コンサート案内や施設利用案内を定期的に関係各所に送り市民への情報の周知に努めました。 ・公園開設に伴う緑化・美化にも努め、地域のボランティアとの連携を深め利用者の憩いの場としての雰囲気づくりに努めました。 ・県外利用者へのPRも積極的に行い、施設利用者増加への取り組みを行いました。	
②経費節減に対する取り組み	
・消耗品等の納入業者も選定し、経費削減に努めています。 ・人員配置の体制についてローテーションの工夫等により人件費の削減に努めています。 ・節電、節水について徹底するよう職員間で声を掛け合い、意識の向上に努めています。	
③その他	
・特に土日の研修センターの人員配置をあて、周辺公園整備に伴う乳幼児等を連れた来場者増加への対応を強化しています。 ・夜間は野外ステージへの車用道路を封鎖し、治安の維持に努めました。 ・地域住民（地元地区や学校PTA）や施設利用者と連携を図り、環境維持に努めました（施設清掃、植栽など）	
（2）指定管理業務実施上の課題	
・経年劣化による修繕費が増加傾向にあります。 ・公園開設に伴う施設利用者増（トイレ利用・休憩等）の管理費が増加傾向にあります。	
（3）次年度以降の取り組み	
・施設の現況調査を精査しながら、中長期における大規模修繕計画を作成します。 ・施設利用者の声を反映した利用しやすい施設環境の維持と、丁寧な打合せによるサポートをまいります。 ・地域のニーズや来場者の声を反映し、適正な予算管理ものと質の高い音楽に気軽に触れる機会の提供の継続に努めます。 ・公園利用者への適切な対応等をまいります	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・施設までの道がわかりにくいとの利用者からの声が非常に多く大きな夜間でも分かりやすい案内図の設置を要望があります。 ・施設の経年劣化が目立っており、特に屋根雨漏り暖房施設（パネルヒーター）、トイレ等水回りに大規模な修繕が必要とおもわれます。 ・ホール内客席の座布団への不満（不快感）の声があります。備品についても経年劣化が見られます。	
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. 144

施設名称	上田市営駐車場及び駐輪場（お城口駐車場）		
指定管理者名	株式会社日本ビルシステムズ		
指定管理期間	平成21年4月1日から平成24年3月31日まで	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	・ 駐車場及び駐輪場の施設及び設備の維持管理に関する業務 ・ 駐車場及び駐輪場の施設の運営に関する業務 ・ 上田駅周辺管理業務		
施設所管課	都市建設部管理課		

1. 管理業務実績

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

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(%)
	別紙のとおり			

（施設所管課による評価）

周辺駐車場の値下げや震災による旅客の減少の中、前年に比べて使用料収入の増加が図られており、経営努力が見られる。

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	41,914,860	40,853,162	歳入	駐車場使用料	115,306,800	115,696,000
	その他	0	93,006		駐輪場使用料	14,161,350	14,338,400
					駐車場内土地使用料	69,098	136,376
					一般会計繰入金	57,773,000	56,700,000
					前年度繰越金	100,896	100,080
	計	41,914,860	40,946,168		計	187,411,144	186,970,856
支出	人件費	23,284,000	22,544,092	歳出	修繕料	489,300	961,800
	消耗品費	1,274,000	1,380,062		保険料	204,670	124,652
	印刷製本費	100,000	0		委託料	41,716,010	40,853,162
	光熱水費	4,950,000	4,097,570		公課費	4,705,600	4,729,700
	修繕費	1,000,000	1,011,150		償還金	140,195,484	140,195,484
	通信運搬費	485,000	529,914				
	手数料	110,000	390,318				
	保険料	51,000	50,210				
	保守点検管理費	4,500,000	4,416,825				
	賃借料	2,000,000	682,663				
	工事費	500,000	358,000				
	備品費	200,000	180,111				
	業務管理費	3,460,860	3,460,860				
	計	41,914,860	39,101,775		計	187,311,064	186,864,798
差引	0	1,844,393		差引	100,080	106,058	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
	自主事業なし		

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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		
イトーヨーカ堂の取り壊し工事等で入口通路が通行止めになった影響もあり、収入が減少した。 市とともにホームページの充実や案内板の設置を検討する。		

(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みが整っているか。	○
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないよう、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(4) その他

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	○
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。(※従業員がいない場合は評価対象外)	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(〇労働者名簿 〇賃金台帳 〇出勤簿)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

○駐輪場について

・休日に自転車を自宅に持ち帰る契約者は、更新日が休日にかかるとう契約日時の延長を求めるお客様がいた。利用者の公平性を保つため、契約者に利用の有無に関わらず契約終了日の翌日からの契約になる旨を説明し実施していた。今年度は契約時に定期券に更新解約の方法を貼付し期日前の更新をお願いした。更新手続きの遅延、解約未連絡等の問題は減少した。

・昨年に続き、新規契約者（新入生）の受け入れを4/1からの契約で3/20から受け付けた。市外のお客様（自転車持込）から、入学式前に自転車を持ち込むことができたとう好評であった。23年度は107名、24年度は132名の契約があり、23年度の更新手続きは4月中旬までかかったが今後は新学期前に完了するようにしたい。

・自転車が大型化しており、自転車ラック下段では高さが、上段では長さが足りなくラックに入らない自転車がある。23年度に1階に専用スペースを設けたが、今後は2階にも専用スペースを確保したい。

○駐車場について

駐車場が混み合う上田わっしょい、花火大会時には、前年同様に各出口に職員を1名増員して対応し、混乱もなく9時30分頃には混雑は解消した。

②経費節減に対する取り組み

○駐輪場について

更新日を知らせる手段として、学生には1週間前に期限切れ予告札を貼り、当日に期限切れ札を貼っていた。これを予告札を貼るだけにし、期限までの更新を更新ごとにアピールし改善されている。

○駐車場について

指定管理を受託した初年度に光熱水費での経費削減を行い、現状を維持している。

③その他

上田市都市計画課からまちなかレンタサイクルの窓口業務を委託され2年が経過した。お客様にも喜ばれ定着しており、今後も時間の許す限りサービス向上に努めたい。

（2）指定管理業務実施上の課題

○駐輪場

・自転車の大型化により、現状のラックで対応できない自転車がある。
・夜間利用者が増えて、夜間専用スペースが狭くなっている。
・早朝や夜間等の事務所が開いていない時間帯に夜間スペースに駐輪し、同じ時間帯に出庫する自転車がある。自転車に未払札を貼付するが料金徴収に至らないケースも見受けられる。

○第二駐車場北側の無料駐輪場

・パレオ周辺の施設利用者向けの駐輪場だが、高校生の違反駐輪が多く、施錠してある時間帯にも門を乗り越えて自転車の出し入れを行う生徒がいる。

（3）次年度以降の取り組み

・駐輪場、駐車場とも契約者・利用者の方々が快適にご利用いただけるよう、機器の不具合や利用者の困りごと等に迅速に対応し管理してまいります。
・市とともに第二駐車場北側の無料駐輪場の違反者への対策を検討したい。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

特にありませんでした。

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）

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 145

施設名称	上田市営駐車場及び駐輪場（お城口第二駐車場）		
指定管理者名	株式会社日本ビルシステムズ		
指定管理期間	平成21年4月1日から平成24年3月31日まで	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	・ 駐車場及び駐輪場の施設及び設備の維持管理に関する業務 ・ 駐車場及び駐輪場の施設の運営に関する業務 ・ 上田駅周辺管理業務		
施設所管課	都市建設部管理課		

1. 管理業務実績

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

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(%)
	別紙のとおり			

（施設所管課による評価）

周辺駐車場の値下げや震災による旅客の減少の中、前年に比べて使用料収入の増加が図られており、経営努力が見られる。

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	41,914,860	40,853,162	歳入	駐車場使用料	115,306,800	115,696,000
	その他	0	93,006		駐輪場使用料	14,161,350	14,338,400
					駐車場内土地使用料	69,098	136,376
					一般会計繰入金	57,773,000	56,700,000
					前年度繰越金	100,896	100,080
	計	41,914,860	40,946,168		計	187,411,144	186,970,856
支出	人件費	23,284,000	22,544,092	歳出	修繕料	489,300	961,800
	消耗品費	1,274,000	1,380,062		保険料	204,670	124,652
	印刷製本費	100,000	0		委託料	41,716,010	40,853,162
	光熱水費	4,950,000	4,097,570		公課費	4,705,600	4,729,700
	修繕費	1,000,000	1,011,150		償還金	140,195,484	140,195,484
	通信運搬費	485,000	529,914				
	手数料	110,000	390,318				
	保険料	51,000	50,210				
	保守点検管理費	4,500,000	4,416,825				
	賃借料	2,000,000	682,663				
	工事費	500,000	358,000				
	備品費	200,000	180,111				
	業務管理費	3,460,860	3,460,860				
	計	41,914,860	39,101,775		計	187,311,064	186,864,798
差引	0	1,844,393		差引	100,080	106,058	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
	自主事業なし		

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

○駐輪場について

・休日に自転車を自宅に持ち帰る契約者は、更新日が休日にかかると契約日時の延長を求めるお客様がいた。利用者の公平性を保つため、契約者に利用の有無に関わらず契約終了日の翌日からの契約になる旨を説明し実施していた。今年度は契約時に定期券に更新解約の方法を貼付し期日前の更新をお願いした。更新手続きの遅延、解約未連絡等の問題は減少した。

・昨年に続き、新規契約者（新入生）の受け入れを4/1からの契約で3/20から受け付けた。市外のお客様（自転車持込）から、入学式前に自転車を持ち込むことができたこと好評であった。23年度は107名、24年度は132名の契約があり、23年度の更新手続きは4月中旬までかかったが今後は新学期前に完了するようにしたい。

・自転車が大型化しており、自転車ラック下段では高さが、上段では長さが足りなくラックに入らない自転車がある。23年度に1階に専用スペースを設けたが、今後は2階にも専用スペースを確保したい。

○駐車場について

駐車場が混み合う上田わっしょい、花火大会時には、前年同様に各出口に職員を1名増員して対応し、混乱もなく9時30分頃には混雑は解消した。

②経費節減に対する取り組み

○駐輪場について

更新日を知らせる手段として、学生には1週間前に期限切れ予告札を貼り、当日に期限切れ札を貼っていた。これを予告札を貼るだけにし、期限までの更新を更新ごとにアピールし改善されている。

○駐車場について

指定管理を受託した初年度に光熱水費での経費削減を行い、現状を維持している。

③その他

上田市都市計画課からまちなかレンタサイクルの窓口業務を委託され2年が経過した。お客様にも喜ばれ定着しており、今後も時間の許す限りサービス向上に努めたい。

（2）指定管理業務実施上の課題

○駐輪場

・自転車の大型化により、現状のラックで対応できない自転車がある。
・夜間利用者が増えて、夜間専用スペースが狭くなっている。
・早朝や夜間等の事務所が開いていない時間帯に夜間スペースに駐輪し、同じ時間帯に出庫する自転車がある。自転車に未払札を貼付するが料金徴収に至らないケースも見受けられる。

○第二駐車場北側の無料駐輪場

・パレオ周辺の施設利用者向けの駐輪場だが、高校生の違反駐輪が多く、施錠してある時間帯にも門を乗り越えて自転車の出し入れを行う生徒がいる。

（3）次年度以降の取り組み

・駐輪場、駐車場とも契約者・利用者の方々が快適にご利用いただけるよう、機器の不具合や利用者の困りごと等に迅速に対応し管理してまいります。

・市とともに第二駐車場北側の無料駐輪場の違反者への対策を検討したい。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

特にありませんでした。

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）

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 146

施設名称	上田市営駐車場及び駐輪場（温泉口駐車場）		
指定管理者名	株式会社日本ビルシステムズ		
指定管理期間	平成21年4月1日から平成24年3月31日まで	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	・ 駐車場及び駐輪場の施設及び設備の維持管理に関する業務 ・ 駐車場及び駐輪場の施設の運営に関する業務 ・ 上田駅周辺管理業務		
施設所管課	都市建設部管理課		

1. 管理業務実績

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

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(%)
	別紙のとおり			

（施設所管課による評価）

周辺駐車場の値下げや震災による旅客の減少の中、前年に比べて使用料収入の増加が図られており、経営努力が見られる。

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	41,914,860	40,853,162	歳入	駐車場使用料	115,306,800	115,696,000
	その他	0	93,006		駐輪場使用料	14,161,350	14,338,400
					駐車場内土地使用料	69,098	136,376
					一般会計繰入金	57,773,000	56,700,000
					前年度繰越金	100,896	100,080
	計	41,914,860	40,946,168		計	187,411,144	186,970,856
支出	人件費	23,284,000	22,544,092	歳出	修繕料	489,300	961,800
	消耗品費	1,274,000	1,380,062		保険料	204,670	124,652
	印刷製本費	100,000	0		委託料	41,716,010	40,853,162
	光熱水費	4,950,000	4,097,570		公課費	4,705,600	4,729,700
	修繕費	1,000,000	1,011,150		償還金	140,195,484	140,195,484
	通信運搬費	485,000	529,914				
	手数料	110,000	390,318				
	保険料	51,000	50,210				
	保守点検管理費	4,500,000	4,416,825				
	賃借料	2,000,000	682,663				
	工事費	500,000	358,000				
	備品費	200,000	180,111				
	業務管理費	3,460,860	3,460,860				
	計	41,914,860	39,101,775		計	187,311,064	186,864,798
差引	0	1,844,393		差引	100,080	106,058	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
	自主事業なし		

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

○駐輪場について

・休日に自転車を自宅に持ち帰る契約者は、更新日が休日にかかるとう契約日時の延長を求めお客様がいた。利用者の公平性を保つため、契約者に利用の有無に関わらず契約終了日の翌日からの契約になる旨を説明し実施していた。今年度は契約時に定期券に更新解約の方法を貼付し期日前の更新をお願いした。更新手続きの遅延、解約未連絡等の問題は減少した。

・昨年に続き、新規契約者（新入生）の受け入れを4/1からの契約で3/20から受け付けた。市外のお客様（自転車持込）から、入学式前に自転車を持ち込むことができたとう好評であった。23年度は107名、24年度は132名の契約があり、23年度の更新手続きは4月中旬までかかったが今後は新学期前に完了するようにしたい。

・自転車が大型化しており、自転車ラック下段では高さが、上段では長さが足りなくラックに入らない自転車がある。23年度に1階に専用スペースを設けたが、今後は2階にも専用スペースを確保したい。

○駐車場について

駐車場が混み合う上田わっしょい、花火大会時には、前年同様に各出口に職員を1名増員して対応し、混乱もなく9時30分頃には混雑は解消した。

②経費節減に対する取り組み

○駐輪場について

更新日を知らせる手段として、学生には1週間前に期限切れ予告札を貼り、当日に期限切れ札を貼っていた。これを予告札を貼るだけにし、期限までの更新を更新ごとにアピールし改善されている。

○駐車場について

指定管理を受託した初年度に光熱水費での経費削減を行い、現状を維持している。

③その他

上田市都市計画課からまちなかレンタサイクルの窓口業務を委託され2年が経過した。お客様にも喜ばれ定着しており、今後も時間の許す限りサービス向上に努めたい。

（2）指定管理業務実施上の課題

○駐輪場

・自転車の大型化により、現状のラックで対応できない自転車がある。

・夜間利用者が増えて、夜間専用スペースが狭くなっている。

・早朝や夜間等の事務所が開いていない時間帯に夜間スペースに駐輪し、同じ時間帯に出庫する自転車がある。自転車に未払札を貼付するが料金徴収に至らないケースも見受けられる。

○第二駐車場北側の無料駐輪場

・パレオ周辺の施設利用者向けの駐輪場だが、高校生の違反駐輪が多く、施錠してある時間帯にも門を乗り越えて自転車の出し入れを行う生徒がいる。

（3）次年度以降の取り組み

・駐輪場、駐車場とも契約者・利用者の方々が快適にご利用いただけるよう、機器の不具合や利用者の困りごと等に迅速に対応し管理してまいります。

・市とともに第二駐車場北側の無料駐輪場の違反者への対策を検討したい。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

特にありませんでした。

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）

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 147

施設名称	上田市営駐車場及び駐輪場（お城口駐輪場）		
指定管理者名	株式会社日本ビルシステムズ		
指定管理期間	平成21年4月1日から平成24年3月31日まで	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	・ 駐車場及び駐輪場の施設及び設備の維持管理に関する業務 ・ 駐車場及び駐輪場の施設の運営に関する業務 ・ 上田駅周辺管理業務		
施設所管課	都市建設部管理課		

1. 管理業務実績

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

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(%)
	別紙のとおり			

（施設所管課による評価）

周辺駐車場の値下げや震災による旅客の減少の中、前年に比べて使用料収入の増加が図られており、経営努力が見られる。

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					
収入	項目	予算額	決算額	備考	歳入	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
	指定管理料	41,914,860	40,853,162			駐車場使用料	115,306,800	115,696,000	
	その他	0	93,006			駐輪場使用料	14,161,350	14,338,400	
						駐車場内土地使用料	69,098	136,376	
						一般会計繰入金	57,773,000	56,700,000	
						前年度繰越金	100,896	100,080	
	計	41,914,860	40,946,168			計	187,411,144	186,970,856	
支出	人件費	23,284,000	22,544,092		歳出	修繕料	489,300	961,800	
	消耗品費	1,274,000	1,380,062			保険料	204,670	124,652	
	印刷製本費	100,000	0			委託料	41,716,010	40,853,162	
	光熱水費	4,950,000	4,097,570			公課費	4,705,600	4,729,700	
	修繕費	1,000,000	1,011,150			償還金	140,195,484	140,195,484	
	通信運搬費	485,000	529,914						
	手数料	110,000	390,318						
	保険料	51,000	50,210						
	保守点検管理費	4,500,000	4,416,825						
	賃借料	2,000,000	682,663						
	工事費	500,000	358,000						
	備品費	200,000	180,111						
	業務管理費	3,460,860	3,460,860						
	計	41,914,860	39,101,775			計	187,311,064	186,864,798	
差引	0	1,844,393		差引	100,080	106,058			

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
	自主事業なし		

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

○駐輪場について

・休日に自転車を自宅に持ち帰る契約者は、更新日が休日にかかると契約日時の延長を求めるお客様がいた。利用者の公平性を保つため、契約者に利用の有無に関わらず契約終了日の翌日からの契約になる旨を説明し実施していた。今年度は契約時に定期券に更新解約の方法を貼付し期日前の更新をお願いした。更新手続きの遅延、解約未連絡等の問題は減少した。

・昨年に続き、新規契約者（新入生）の受け入れを4/1からの契約で3/20から受け付けた。市外のお客様（自転車持込）から、入学式前に自転車を持ち込むことができたこと好評であった。23年度は107名、24年度は132名の契約があり、23年度の更新手続きは4月中旬までかかったが今後は新学期前に完了するようにしたい。

・自転車が大型化しており、自転車ラック下段では高さが、上段では長さが足りなくラックに入らない自転車がある。23年度に1階に専用スペースを設けたが、今後は2階にも専用スペースを確保したい。

○駐車場について

駐車場が混み合う上田わっしょい、花火大会時には、前年同様に各出口に職員を1名増員して対応し、混乱もなく9時30分頃には混雑は解消した。

②経費節減に対する取り組み

○駐輪場について

更新日を知らせる手段として、学生には1週間前に期限切れ予告札を貼り、当日に期限切れ札を貼っていた。これを予告札を貼るだけにし、期限までの更新を更新ごとにアピールし改善されている。

○駐車場について

指定管理を受託した初年度に光熱水費での経費削減を行い、現状を維持している。

③その他

上田市都市計画課からまちなかレンタサイクルの窓口業務を委託され2年が経過した。お客様にも喜ばれ定着しており、今後も時間の許す限りサービス向上に努めたい。

（２）指定管理業務実施上の課題

○駐輪場

・自転車の大型化により、現状のラックで対応できない自転車がある。
・夜間利用者が増えて、夜間専用スペースが狭くなっている。
・早朝や夜間等の事務所が開いていない時間帯に夜間スペースに駐輪し、同じ時間帯に出庫する自転車がある。自転車に未払札を貼付するが料金徴収に至らないケースも見受けられる。

○第二駐車場北側の無料駐輪場

・パレオ周辺の施設利用者向けの駐輪場だが、高校生の違反駐輪が多く、施錠してある時間帯にも門を乗り越えて自転車の出し入れを行う生徒がいる。

（３）次年度以降の取り組み

・駐輪場、駐車場とも契約者・利用者の方々が快適にご利用いただけるよう、機器の不具合や利用者の困りごと等に迅速に対応し管理してまいります。
・市とともに第二駐車場北側の無料駐輪場の違反者への対策を検討したい。

（４）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

特にありませんでした。

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）

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 148

施設名称	上田市営駐車場及び駐輪場（温泉口駐輪場）		
指定管理者名	株式会社日本ビルシステムズ		
指定管理期間	平成21年4月1日から平成24年3月31日まで	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	・ 駐車場及び駐輪場の施設及び設備の維持管理に関する業務 ・ 駐車場及び駐輪場の施設の運営に関する業務 ・ 上田駅周辺管理業務		
施設所管課	都市建設部管理課		

1. 管理業務実績

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

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(%)
	別紙のとおり			

（施設所管課による評価）

周辺駐車場の値下げや震災による旅客の減少の中、前年に比べて使用料収入の増加が図られており、経営努力が見られる。

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	41,914,860	40,853,162	駐車場使用料	115,306,800	115,696,000	
	その他	0	93,006	駐輪場使用料	14,161,350	14,338,400	
				駐車場内土地使用料	69,098	136,376	
				一般会計繰入金	57,773,000	56,700,000	
				前年度繰越金	100,896	100,080	
	計	41,914,860	40,946,168	計	187,411,144	186,970,856	
支出	人件費	23,284,000	22,544,092	修繕料	489,300	961,800	
	消耗品費	1,274,000	1,380,062	保険料	204,670	124,652	
	印刷製本費	100,000	0	委託料	41,716,010	40,853,162	
	光熱水費	4,950,000	4,097,570	公課費	4,705,600	4,729,700	
	修繕費	1,000,000	1,011,150	償還金	140,195,484	140,195,484	
	通信運搬費	485,000	529,914				
	手数料	110,000	390,318				
	保険料	51,000	50,210				
	保守点検管理費	4,500,000	4,416,825				
	賃借料	2,000,000	682,663				
	工事費	500,000	358,000				
	備品費	200,000	180,111				
	業務管理費	3,460,860	3,460,860				
	計	41,914,860	39,101,775	計	187,311,064	186,864,798	
差引	0	1,844,393		差引	100,080	106,058	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
	自主事業なし		

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

(2) 財務状況

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

○駐輪場について

・休日に自転車を自宅に持ち帰る契約者は、更新日が休日にかかると契約日時の延長を求めお客様がいた。利用者の公平性を保つため、契約者に利用の有無に関わらず契約終了日の翌日からの契約になる旨を説明し実施していた。今年度は契約時に定期券に更新解約の方法を貼付し期日前の更新をお願いした。更新手続きの遅延、解約未連絡等の問題は減少した。

・昨年に続き、新規契約者（新入生）の受け入れを4/1からの契約で3/20から受け付けた。市外のお客様（自転車持込）から、入学式前に自転車を持ち込むことができたこと好評であった。23年度は107名、24年度は132名の契約があり、23年度の更新手続きは4月中旬までかかったが今後は新学期前に完了するようにしたい。

・自転車が大型化しており、自転車ラック下段では高さが、上段では長さが足りなくラックに入らない自転車がある。23年度に1階に専用スペースを設けたが、今後は2階にも専用スペースを確保したい。

○駐車場について

駐車場が混み合う上田わっしょい、花火大会時には、前年同様に各出口に職員を1名増員して対応し、混乱もなく9時30分頃には混雑は解消した。

②経費節減に対する取り組み

○駐輪場について

更新日を知らせる手段として、学生には1週間前に期限切れ予告札を貼り、当日に期限切れ札を貼っていた。これを予告札を貼るだけにし、期限までの更新を更新ごとにアピールし改善されている。

○駐車場について

指定管理を受託した初年度に光熱水費での経費削減を行い、現状を維持している。

③その他

上田市都市計画課からまちなかレンタサイクルの窓口業務を委託され2年が経過した。お客様にも喜ばれ定着しており、今後も時間の許す限りサービス向上に努めたい。

（2）指定管理業務実施上の課題

○駐輪場

・自転車の大型化により、現状のラックで対応できない自転車がある。
・夜間利用者が増えて、夜間専用スペースが狭くなっている。
・早朝や夜間等の事務所が開いていない時間帯に夜間スペースに駐輪し、同じ時間帯に出庫する自転車がある。自転車に未払札を貼付するが料金徴収に至らないケースも見受けられる。

○第二駐車場北側の無料駐輪場

・パレオ周辺の施設利用者向けの駐輪場だが、高校生の違反駐輪が多く、施錠してある時間帯にも門を乗り越えて自転車の出し入れを行う生徒がいる。

（3）次年度以降の取り組み

・駐輪場、駐車場とも契約者・利用者の方々が快適にご利用いただけるよう、機器の不具合や利用者の困りごと等に迅速に対応し管理してまいります。

・市とともに第二駐車場北側の無料駐輪場の違反者への対策を検討したい。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

特にありませんでした。

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）