

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調査

No.025

施設名称	上田市中之条大型共同作業場		
指定管理者名	部落解放同盟上田市協議会		
指定管理期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	(1) 利用許可に関する業務 (2) 施設、設備等の維持管理に関する業務 (3) 企業部の活動		
施設所管課	市民まちづくり推進部 人権男女共生課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
物品の加工、食物の製造・販売他	箱折、プラスチック部品の加工、クッキー・パンの製造・販売等	—	平成30年4月1日～平成31年3月31日	「蚕都会」職員他利用者が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
同和対策共同作業所	5	5		
・「一般社団法人 蚕都会」へ使用を許可（平成29年8月1日～平成31年3月31日）。当会は障害者総合支援法に基づく指定就労継続支援B型事業を実施（箱折、プラスチック部品の加工クッキー、パンの製造・販売等）する。なお、従業委員及び利用者には部落解放同盟関係者を積極的に充てることとしている。				
(施設所管課による評価) ・特段ありません。				

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（H30年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H29決算額	H30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
管理者		1人	
指定サービス管理者		1人	
職業指導者・生活支援者		1人以上	

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
なし							
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

自主事業なし、よって収入・支出なし

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
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。	○
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。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○

(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)	
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。	
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

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。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
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）	○
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

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
共同作業所としての利用	指定就労継続支援B型事業による事業実施計画書に沿って適切に実施されているか。	○
（個別事項に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成30年度（平成30年4月1日～平成31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

・一般社団法人 蚕都会における障がい者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための障がい者福祉サービス事業目的のための障がい者総合支援法に基づく「指定就労継続支援B型」の事業を関係地区住民を積極的に充てることとして実施している。

②経費節減に対する取り組み

・ 特別ありません。

③その他

・ 一般社団法人 蚕都会へ同和対策共同作業所として使用許可する。
（平成29年8月1日から平成31年3月31日まで）

（2）指定管理業務実施上の課題

・ 特段ありません。

（3）次年度以降の取り組み

・ 部落解放同盟、関係地区住民を雇用し目的に沿う運営に努め、更にサービス裏異様の対象は養護学校卒業者、知的障がい者・精神障がい者・身体障がい者、いずれも受け入れることとし、当面10人程度から順次増やして、毎日の利用者20人を目標とする。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・ 特段ありません。

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）

・ 特段ありません。

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.026-039

施設名称	同和対策農業近代化施設（別紙14施設）		
指定管理者名	部落解放同盟上田市協議会		
指定管理期間	平成28年4月1日 ～ 令和3年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	・同和対策農業近代化施設の管理運営、利用許可に関する業務 ・あらゆる差別の撤廃、権利保障の実現のための事業の推進 ・明るい地域づくりに係る事業の推進		
施設所管課	農林部 農政課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	建物内の清掃	随時	随時	利用者が利用後に実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)

（施設所管課による評価）

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（H30年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H29決算額	H30決算額	備考
収入				歳入			
計	0	0		計	0	0	
支出				歳出			
計	0	0		計	0	0	
差引	0	0		差引	0	0	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
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。	○
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。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(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)	
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。	
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

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。	
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
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）	△
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

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30年度（平成30年4月1日～平成31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外の修繕を行い、非常階段のペイント強度を保つ。 配水電板の錆びによる腐食のため交換予定。 外非常用階段そばにある鉄骨の撤去を予定。
②経費節減に対する取り組み	節電節水に努力をしています。
③その他	利用者の安全確保のため館内外の点検を行い修繕を行いました。 インフルエンザの流行に対応するために施設入り口に消毒液を設置。
(2) 指定管理業務実施上の課題	
2Fエアコンの部品が無い場合故障した場合は費用が多くかかる。	
(3) 次年度以降の取り組み	
利用者の減少傾向があることから、利用者拡大のため色々とイベント等も考えていきたい。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	和室の会議テーブルが低く、足が悪い方も多いため高いテーブルを購入したい。
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）	利用にあたり不具合箇所は修繕を行っていきたい。 予算も低く検討をしていく。

(別紙)

同和対策農業近代化施設一覧

No.	施設名	所在地
1	伊勢山共同畜舎	上田市上野 1 7 4 8 番地 2 他 1 1 筆
2	矢沢共同作業所	上田市芳田 9 6 8 番地 3
3	保野共同作業所	上田市保野 7 6 0 番地 5 他 1 9 筆
4	東前山共同作業所	上田市前山 6 9 8 番地 3
5	浦野共同作業所	上田市浦野 2 9 1 番地 1
6	中之条農機具保管施設	上田市中之条 3 4 4 番地 7
7	川辺町農機具保管施設	上田市上田原 1 0 8 1 番地 3
8	伊勢山第一農機具保管施設	上田市上野 2 2 2 1 番地 1
9	伊勢山第二農機具保管施設	上田市上野 2 1 2 5 番地 3
10	宮之上農機具保管施設	上田市芳田 1 0 4 3 番地
11	保野農機具保管施設	上田市保野 8 3 0 番地 7
12	東前山農機具保管施設	上田市前山 6 9 8 番地 3
13	別所農機具保管施設 兼 もみすり精米作業所	上田市別所温泉 1 9 4 3 番地 2
14	伊勢山本しめじ周年栽培施設	上田市上野 2 1 1 6 番地 1

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.040

施設名称	上田市別所温泉森林公園		
指定管理者名	信州上小森林組合		
指定管理期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日	料金制導入区分	使用料（収納委託）
指定管理者が行う業務内容	・上田市別所温泉森林公園の管理運営と、施設及び物品の維持管理に関する業務。 ・上田市別所温泉森林公園の利用許可と利用料金の徴収・納付に関する業務。 ・特産栽培管理・栗園の入園に関する業務。		
施設所管課	農林部 森林整備課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	園内の清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
定期清掃	園内の清掃	年2回以上	シーズン開始、終了時に実施	職員が実施
消防設備点検	管理担当者による点検	年1回以上	毎日	管理担当者が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回以上	6月7日、3月15日	専門業者に委託
合併浄化槽点検	有資格者による法定点検	年4回以上	6月、9月、11月、12月、3月	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
森林総合センター		164	188	114.63%
バンガロー・テント		562	452	80.43%
テニスコート		49	24	48.98%
栗園		267	168	62.92%

（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（H30年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H29決算額	H30決算額	備考
収入	指定管理料	5,528,000		使用料	545,455	421,660	
				栗売払	162,985	0	
	計	5,528,000	5,528,000	計	708,440	421,660	
支出	人件費	3,476,000	3,115,000	指定管理料	5,717,948	5,528,000	
	光熱水費・燃料	368,000	329,000				
	点検・修繕費	1,130,000	1,400,000				
	広告・印刷費	45,000	63,000				
	資材費・その他	509,000	581,000				
	計	5,528,000	5,488,000	計	5,717,948	5,528,000	
差引	0	40,000		差引	-5,009,508	-5,106,340	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
該当なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
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。	○
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。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(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)	○
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。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

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

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。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
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）	△
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 企業総合賠償責任保険に加入しているが、市を追加被保険者としていなかったため、新たに上田市を被保険者として加入手続きを行う。		

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30年度（平成30年4月1日～平成31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

- ・松茸料理や栗園の栗拾い等セットにして、旅行誌、地域新聞等に広告を掲載、チラシの配布、ラジオの宣伝を行った。
- ・組合ホームページへ施設の最新情報を掲載及び問い合わせの回答。
- ・旅行・キャンプ等情報誌へ別所温泉森林公園を掲載し集客に努めた。

②経費節減に対する取り組み

- ・人件費は施設宿泊等の予約に合わせてシフト管理し、効率よく低コストで実施した。
- ・特産栗栽培委託業務において、適期の消毒、草刈、施肥を行い最大の効率を考えコスト削減に努めている。

③その他

- ・キャンプ場・バンガロー・シャワー室・テニスコート周りの環境整備を行った。
- ・利用者の安全確保のため、枯損木の処理や枝落とし・遊具等の点検、修繕を行った。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・施設周辺の森林整備や林内の遊歩道の拡張を行い森林浴や健康増進のためのルート道を確保したい。
- ・台風及び豪雨後は森林公園に至る道路（塩水線）が舗装欠損し利用者の車両が安全に通行できない。県の管理道だが安全に通行できるよう修繕をしている。

（3）今後の取り組み

- ・地元保育園・小学校の課外授業の場としてキャンプ場施設の営業を行う。
- ・別所温泉協会と連携をはかり、別所温泉森林公園のPRと利用者の増加を目指す。
- ・老木となってきた栗園のクリの木の更新をしていく。また枝剪定を適切に行い栗の収穫量を増やす。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・キャンプ場のアスレチックを増やしてもらいたい。（老朽化遊具の補修）
- ・貸出品でたき火台がほしい。
- ・森林総合センターのトイレを水洗トイレにしてもらいたい。
- ・バンガローの設備（水洗トイレ・冷蔵庫等）を改善してもらいたい。

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30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.041

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

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
利用者数		3,265 人	3,530 人	108.12%

（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（H30年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H29決算額	H30決算額	備考
収入	指定管理料	85,000	85,000	使用料	52,280	34,430	
	計	85,000	85,000	計	52,280	34,430	
支出	人件費	38,000	38,000	指定管理料	52,280	85,000	
	光熱水費	38,000	38,874				
	備品等	9,000	9,804				
	計	85,000	86,678	計	52,280	85,000	
差引	0	-1,678		差引	0	-50,570	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
注文緑化木等配布	3月・4月	50人	庭木、果樹苗木、キノコ植菌等の配布
山行苗木配布	4・5月	50人	スギ、ヒノキ、アカマツ、カラマツ等の配布
植木即売会	4・5・6月	3000人	庭木、果樹苗木等の即売会
労働安全労働研修会	9月	100人	職員を対象とした安全研修
しんりん祭	12月	6000人	生活用品、乾しシイタケ、林業機械等の販売
共有林等役員研修会	1月	200人	自治会等の団体役員を対象とした研修会
通常総代会	3月	230人	組合事業決算報告、事業計画
収入			
項目	予算額	決算額	備考
計	0	0	
支出			
項目	予算額	決算額	備考
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
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。	○
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。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
（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)	○
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。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

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

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。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
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）	
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

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29年度（平成29年4月1日～平成30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
駐車場の草刈等整備や日々館内の清掃点検を行い、気持ち良く利用できるように努めています。ロビーには森林林業関係のポスターの掲示をし、利用者への情報提供も実施しました。職員から利用者への明るい挨拶を心掛けることで、利用しやすい雰囲気づくりを努めています。
②経費節減に対する取り組み
節電、節水に努め光熱費の削減に取り組みました。
③その他
AEDの設置をし、緊急事態に備えています。緊急時における救命措置についても職員が講習を受けております。インフルエンザ等感染症対策として、玄関に消毒液の設置をしています。雨の日などは玄関ホールにビニールシートを敷き、床が汚れないように工夫しています。
(2) 指定管理業務実施上の課題
・館内各所にシロアリが発生し、早急に対処が必要です。 ・雨樋の腐朽等施設の老朽化による破損箇所があり、多額の修繕費用が見込まれます。
(3) 次年度以降の取り組み
・一般の市民の皆様幅広く利用して頂けるようPRします。
(4) その他
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等
・利用者多い場合は公用車等を詰めて駐車するなど、駐車スペースの確保に努めております。
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30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.042

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

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	館内清掃	一日一回	毎日	職員が実施
定期清掃	専門業者による館内清掃	年1回以上	2月20日	清掃業者に委託
消防設備点検	防火管理者による点検	1日1回以上	毎日	有資格職員が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
集会室・研修室利用者		1,592 人	1,479 人	92.90%

（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（H30年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H29決算額	H30決算額	備考
収入	指定管理料	160,000	160,000	歳入	使用料	15,000	9,000
	計	160,000	160,000		計	15,000	9,000
支出	人件費	12,000	12,000	歳出	指定管理料	160,000	160,000
	定期清掃費	100,000	101,000				
	日常清掃費	2,000	11,935				
	光熱水道費	45,000	47,243				
	予備費	1,000					
	計	160,000	172,178		計	160,000	160,000
差引		0	-12,178	差引		-145,000	-151,000

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
注文緑化木等配布	3月	50人	庭木、果樹苗、キノコ種菌等の配布
しんりん祭	12月	1000人	生活用品、乾しシイタケ、林業機械等の販売
収入		支出	
項目	予算額	決算額	備考
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
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。	○
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。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(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)	○
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。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

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。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
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）	
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

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29年度（平成29年4月1日～平成30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	
・職員が一日1回以上館内清掃を行い環境整備に取り組むとともに、専門業者によるワックス清掃や窓ふき等の定期清掃を実施し、施設の維持管理に取り組みました。 ・職員から利用者の方への元気の良い挨拶を心掛けることで、利用しやすい雰囲気づくりに努めています。	
②経費節減に対する取り組み	
昨年に引き続き節電、節水に努め光熱費の削減に取り組みました。	
③その他	
玄関には森林・林業の普及に関するお知らせや上田市のイベント等のポスターを掲示し、利用者の方へ情報提供を行いました。 緊急時に備えてAEDを設置しております。	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
全体的に備品等の傷みが目立ち、修繕が必要な箇所が多いことや、トイレも和式では使いづらく、改修が必要と思われます。	
(3) 次年度以降の取り組み	
より多くの方に利用していただけるよう、引き続きPR等を行い利用者の増加に努めます。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・集会室のブラインドが老朽化により開閉できない箇所があるため、使い勝手が悪いとの指摘がありました。 ・また、階段に滑り止めをつけてほしいとの意見が寄せられました。	
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30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.043

施設名称	上田市技術研修センター		
指定管理者名	一般財団法人 上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	料金制導入区分	使用料（収納委託）
指定管理者が行う業務内容	・上田市技術研修センターの利用許可に関する業務 ・上田市技術研修センターの施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	商工観光部 商工課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃業務	日常的な館内清掃	常時	毎日	現場職員
定期清掃業務	専門業者による点検	年2回	9月・2月	委託業者
電気保安業務	有資格者による法定点検	月1回	4月・6月・8月・10月・12月・2月	委託業者
施設警備業務	有資格者による法定点検	常時		委託業者
消防設備保守日常点検業務	日常的に点検	1日1回	毎日	防火管理者
消防設備保守法定点検業務	専門業者による点検	年2回	10月・3月	委託業者
浄化槽保守点検業務	専門業者による点検	年4回	5月・8月・11月・2月	委託業者
自動ドア保守点検業務	専門業者による点検	年3回	5月・9月・1月	委託業者
空調設備保守点検	フィルタ清掃等	随時	4月、12月	現場職員

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
利用人数	7,000人	6,272人	8,358人	133.26%
(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（H30年度）					市				
収入	項目	予算額	決算額	備考	歳入	項目	H29決算額	H30決算額	備考
	指定管理料	9,495,000	9,495,000			使用料	1,106,864	1,347,295	
	計	9,495,000	9,495,000			計	1,106,864	1,347,295	
支出	人件費	4,189,000	4,049,730		歳出	指定管理料	10,314,000	9,495,000	
	通信運搬費	169,000	167,172						
	消耗什器備品費	0	30,780						
	消耗品費	220,000	224,373						
	修繕費	30,000	35,040						
	印刷製本機	49,000	102,870						
	燃料費	43,000	75,516						
	光熱水料費	1,577,000	1,582,984						
	賃借料	298,000	276,805						
	租税公課費	342,000	387,000						
	負担金支出	23,000	18,300						
	委託費	1,876,000	1,557,206						
	手数料	124,000	212,708						
	事務局経費	555,000	555,000						
	計	9,495,000	9,275,484			計	10,314,000	9,495,000	
差引		0	219,516		差引		-9,207,136	-8,147,705	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
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。	◎
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。	◎
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	◎
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	◎

(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)	◎
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。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

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。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価)※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
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）	○
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

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30年度（平成30年4月1日～平成31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

- ・利用者は前年度比で、件数が30.7%、254件の増、人数が33.3%、2,087人の増でした。
- ・宿泊棟の個室に無線LAN環境を整えた日帰り利用が、226件、453人あり、前年比では件数で52%増、人数で181%増でした。
- ・施設内外の環境整備など、利用者に気持ちよく使っていただくよう努めました。

②経費節減に対する取り組み

- ・消耗品等の効果的な支出に努め、事業費支出で26万4千円余の減となりました。

③その他

- ・消防設備委託業者を講師に、消火器を使った訓練及び避難訓練を、シルバー人材センターからの担当者を含めて職員全員で行い、防災対策を図りました。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・開館から20年が経過し、外壁、屋根などの建物のメンテナンスの必要性を工事業者から指摘されています。

（3）次年度以降の取り組み

- ・利用促進と課題解決のため、市と協議しながら施設の運営方法を検討します。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・館内の清掃に努め、館内外に花や観葉植物を飾り、壁紙を新しくするなどの環境美化を図ることで、利用者から好評をいただいています。
- ・利用料金について、他の施設と比較して大変安価だと評価していただいています。

②市からの改善指示に対する対応（※市から改善指示等があった場合のみ）

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.044

施設名称	上田市塩田の館		
指定管理者名	西塩田地区営農活性化推進組合		
指定管理期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	①施設及び設備の維持管理に関する業務（建物等安全管理業務、建物等清掃業務、日常点検及び定期点検など）②施設の運営に関する業務（観光案内業務、施設等の利用に係る相談等に関する業務など）③指定管理者に付帯する業務（市への提出書類作成、連絡調整業務など）④自主事業		
施設所管課	商工観光部 観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
・館内外清掃	当番管理者による日常清掃	1回以上／日	毎日	開館前清掃の実施等
・館内外清掃	業者によるマット・モップ交換	1回／月	月末	サニクリーンによるレンタル
・浄化槽点検	点検・調査	1回／月	月中旬	(有) サニテックに委託
・防火・防犯	当番管理者による	1回以上／日	毎日	ガス・灯油器具等の確認、閉館後の施錠など
・警備保障	業者による警備	毎日	毎日	総合警備保障㈱に委託
・消防設備点検	有資格者による法定点検	2回／年	6/20、12/17	ミヤジマ技研㈱に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
入館者数（食堂利用者）	7,000 人	5,122 人	4,456 人	87.00%

（施設所管課による評価）

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（H30年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H29決算額	H30決算額	備考
収入	指定管理料	4,610,000	4,610,000				
	雑収入	0	12				
	繰越金	61	61				
	計	4,610,061	4,610,073	計	0	0	
支出	人件費	2,350,000	2,399,050				
	管理事務費	146,000	109,684				
	賠償責任保険料	5,130	11,124				
	消耗品	80,000	57,562				
	修繕費	332,870	475,608				
	光熱水費	1,200,000	1,120,255				
	点検委託費	240,000	218,766				
	清掃業務	120,000	106,380				
	警備保障料	106,000	105,192				
	除雪費	30,000	6,400				
	計	4,610,000	4,610,021	計	0	0	
差引		61	52	差引	0	0	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
絵・写真展	春・秋 年2回		東前山で開催するあじさい祭りの写真コンテスト等
そば処「北条庵」	通年（冬季休業）	4,456	館内設備を使い、地域で生産したそば粉で食の安全・安心と地産地消のPRを行う。

(2) 収入・支出の状況

（金額単位：円）※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
売上高		5,822,391		原材料費		1,821,674	
繰越金		121,057		人件費		3,413,975	
その他		800,458		その他		995,454	
計	0	6,743,906		計	0	6,231,103	
				差引	0	512,803	

（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
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。	○
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。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
（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)	
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。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

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。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
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）	○
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

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30年度（平成30年4月1日～平成31年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・館の有効利用を促進する為に、観光課の協力によりホールでの写真展示（あじさい祭り）を実施し、空いた部屋には別途真田の鎧、ポスターを展示した。
- ・敷地内の公園整備では、石楠花の苗木を20本程度植栽した。
- ・館エントランスホールには、草花の植木鉢、そして季節の花をホールに飾り、来館者におもてなしの心で接するように心掛けている。
- ・館内をいつも清潔に保つよう、モップ掛け、マットの清掃を毎日実施し、また、トイレ、エントランス他の水清掃を週に1回実施し、来館者に気持ちよく過ごして頂くよう努めている。
- ・売店では、地域の農産物・クラフト品等魅力ある商品を紹介している。
- ・月1回「北条庵運営委員会」を開催し、利用状況の確認と対策を実施している。
また、お客様アンケートを実施し、サービスの向上を目指した。

②経費節減に対する取り組み

- ・電灯は、極力使用範囲のみの点灯を励行し、LEDへの移行も4灯程度実施した。
来期は、外灯を優先にLEDへの変更を実施したい。
- ・折り畳み椅子については、汚れがひどく買換え時期と考えていたが、座面の部分を洗浄し再度使用可能とした。（20脚）
- ・館外喫煙場所の座布団についても、買換え時期と思われたが、カバーのみ変更し、対応した。
- ・玄関マット及びモップは月1回交換して頂いていたが、冬場のお客様が少ない時期については取りやめ、経費を削減した。
- ・同様に汚泥処理についても年5回実施していたものを、4回に削減した。

③その他

- ・あじさい祭りではフォトコンテストが行われており、そのイベント受付会場、そして後日コンテストの評価・発表会等に利用され、地域振興に協力した。
- ・地元小学校の遠足休憩所、別所線と走ろう、JR東日本「駅からハイキング」等のイベント休憩所として利用された。
- ・そば処、売店脇の柱及び床からシロアリが発生したのでシロアリ駆除を実施した。
- ・受水槽外装の塗装を実施して頂いた。
- ・空調機野外ユニットの点検整備については、2台中1台のみ実施して頂いた。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・空調機野外ユニットの点検整備について、1台が未実施となっている。
- ・館全体の外装塗装（木材部分）が雨風によってかなり劣化が進んでいる。特に、玄関回りの劣化が目立ち塗装時期になっていると思われる。
- ・シロアリがここ2年連続して発生しているので、シロアリが出たら駆除を実施する必要がある。（床がコンクリート直打ちなので、一度に駆除するには大変な費用が発生する為、出たら駆除するようにしている）

（3）次年度以降の取り組み

- ・館の有効利用を促進するために、とっこ館を利用されている団体様に展示会場として利用して頂くようお願いした。
- ・親子工作室を開催して、地域の皆様に活用して頂く取組を開始した。
（第1回目は、昔懐かしい竹とんぼの工作を企画している）
- ・あじさい祭りで無料でお配りする、あじさいの苗木の管理を実施している。
（苗木は、地元公園管理委員会で用意したもの）

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・庭園の景観整備、館内の清掃が行き届いているとの意見をいただいている。

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）

- ・館の利用者に対して観光課からアンケートを実施するよう依頼され実施中。

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調査

No.045

施設名称	上田市丸子物産館（愛称：花風里）		
指定管理者名	社会福祉法人まるこ福祉会		
指定管理期間	平成26年4月1日～令和6年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	・丸子物産館の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・地域の特性を活かし、観光及び地場産業の振興と地域間交流の促進に寄与する場を提供する。		
施設所管課	丸子地域自治センター 産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	館内清掃	1日1回以上	毎日	職員
定期清掃	エアコン清掃	年1回	6月30日	職員
	マット類の清掃	月1回	毎月	業者に委託
消毒施工	害虫駆除	月1回	毎月	業者に委託
消防設備点検	防火管理者による点検	1日1回	毎日	職員（有資格者）
	法定点検	年1回	4月27日	業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
利用者	7,000 人	7,009 人	6,612 人	94.34%

（施設所管課による評価）
猛暑により夏の利用者が減少し、目標達成とならなかった。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（H30年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H29決算額	H30決算額	備考
収入	事業収入 物産	100,000	364,128	歳入			
	事業収入 喫茶	3,900,000	3,655,849				
	事業収入 クッキー	2,200,000	1,850,649				
	管理委託料	3,600,000	3,600,000				
	計	9,800,000	9,470,626		計	0	0
支出	人件費	5,884,000	5,566,718	歳出	指定管理料	3,600,000	3,600,000
	事務費	266,000	1,287,514		修繕料	199,497	
	事業費	1,920,000	2,708,669		特殊建物定期点検		31,320
	管理費	1,730,000	2,337,252				
	計	9,800,000	11,900,153		計	3,799,497	3,631,320
差引	0	-2,429,527		差引	-3,799,497	-3,631,320	

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	全館の運営を統括
管理担当	1人	1人	レジ、製造
厨房・喫茶担当（非常勤）	2人	1人	レジ、商品管理、商品製造指導

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
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
なし							
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
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。	○
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。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○

(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)	
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。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

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。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
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）	○
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

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30年度（平成30年4月1日～平成31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

- ・ワンコインランチの定着、その他ご予算に合わせたランチの提供
- ・貸切サービス、イベント等
- ・当施設で作ったお米、お味噌をを使ったメニューを提供
- ・地域のお客様が入りやすいようおもてなしの心で接客

②経費節減に対する取り組み

- ・節電に心がけ、電気機器（トイレの便座やエアコンやオーブン等）、電源をこまめに切る

③その他

- ・敷地内の草刈り、草取り
- ・植木の手入れ
- ・店内にアンケート用紙を置き、利用者の意見を反映させるよう努めた

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・建物の老朽化により、修繕費が増加している

（3）次年度以降の取り組み

- ・メニューの見直し
- ・喫茶内容の工夫、改善
- ・冬期の利用客増の検討

（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）

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.046～047

施設名称	上田市農林漁業体験実習館及び上田市室賀温泉スタンド		
指定管理者名	財団法人上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	・上田市農林漁業体験実習館及び温泉スタンドの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・上田市農林漁業体験実習館の研修室の利用許可に関する業務 ・農業の振興、地域の活性化、住民の健康の保持、生活の向上、福祉の増進に関する業務		
施設所管課	農林部 農政課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
別紙のとおり				

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
昼・夜風呂入浴者数	260,300 人	246,208 人	230,119	93.47%
朝風呂入浴者数	57,630 人	57,168 人	52,585	91.98%
第一研修室	92 回	65 回	57	87.69%
第二研修室	85 回	48 回	34	70.83%
第三研修室	168 回	116 回	81	69.83%
(施設所管課による評価) 適正に運営されている。				

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（H30年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H29決算額	H30決算額	備考
収入	指定管理料	34,580,000	34,580,000	歳入	行政財産使用料	3,148,998	3,148,998
	事業収入	80,130,000	80,120,130				
	雑収入	5,000	4,080				
	計	114,715,000	114,704,210		計	3,148,998	3,148,998
支出	人件費等	44,003,000	44,004,552	歳出	指定管理料	30,236,000	34,580,000
	消耗品等	3,342,000	3,340,613		委託料	0	0
	修繕費	868,000	867,316		修繕費	2,464,344	2,430,435
	光熱水・燃料費	30,524,000	30,523,108		工事請負費	599,400	10,475,460
	委託・賃借料	22,296,000	22,294,939				
	その他	15,656,000	14,792,322				
	計	116,689,000	115,822,850		計	33,299,744	47,485,895
差引		-1,974,000	-1,118,640	差引		-30,150,746	-44,336,897

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
支配人（常勤）	1人	1人	全館の運営を統括
副支配人（常勤）	1人	1人	施設管理業務・経理
庶務係（常勤・非常勤）	3人	3人	施設予約・受付業務・会計事務・現金管理
管理担当係（常勤・シルバー）	7人	8人	施設管理業務・マイクロバス運転業務
フロント係（非常勤・シルバー）	10人	12人	フロント業務・夜間フロント担当
朝風呂係（非常勤・シルバー）	7人	7人	朝風呂フロント業務・朝風呂清掃業務
館内清掃係（シルバー）	3人	4人	営業時間内の館内清掃

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
販売品売上	通年	不特定	アメニティグッズ販売、仕出し弁当等
手数料収入	通年	不特定	自販機、マッサージ機、ガチャ等

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
販売品売上	3,800,000	4,094,688		販売品仕入	3,040,000	2,865,363	
手数料収入	1,725,000	1,594,220					
計	5,525,000	5,688,908		計	3,040,000	2,865,363	
				差引	2,485,000	2,823,545	

(施設所管課による評価)

適正に運営されている。

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
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。	◎
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。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(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 適正に運営されている。		

(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)	○
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。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 適正に運営されている。		

(3) 利用者サービス

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

(4) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

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。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 適正に運営されている。		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
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）	○
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載適正に運営されている。		

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30年度（平成30年4月1日～平成31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

①平成9年の開館以来21年となり、30年度の利用者は、浴室脱衣室のエアコン増設工事により、15日間の臨時休館をしたことと猛暑の影響等により、前年度と比べ93.16%、20,889人減員し284,558人となりました。それに伴い利用料金収入も前年比93.12%、5,913千円の減額となりました。販売品売上については、前年比95.03%、211千円の減額となりました。

②本年度は日頃の感謝を込め「感謝祭」とし6月29日～7月1日の3日間にわたり、工夫を凝らし実施し、参加者から好評をいただきました。また、秋口以降の定例イベントや「室賀の郷史跡めぐりウォーキング」は、随時内容を見直しながら室賀地域の方々にご協力をいただいて実施し、設置目的である「地域の活性化」を図ることができました。

③広報宣伝活動としては、市内外への効果的な広告媒体を選びPRするとともに、地元のケーブルビジョンや新聞、各種イベント等への情報掲載及び定期的な宣伝営業活動を通じ当館自慢の泉質である美肌・美人・美粧水の「三美の湯」の周知に努めてまいりました。なお、10月に併設の「ささら食堂」がリニューアルオープンしたことで、食堂と当館を併せて広告を実施し、相乗効果も狙い利用者数の確保に努めてまいりました。ギャラリーサロンの利用につきましては、サロンの魅力を発信し、上田市の文化事業等の活性化と新規利用者の開拓に努めてまいりました。

④施設内外の環境整備としては、日々の管理を徹底し細心の注意を払いながら行い、不都合な点はその都度、上田市担当課への報告と協議を行い、施設内外の早期の補修及び衛生管理に努めました。また、日頃から、利用者の体調不良時等の迅速な対応に心がけるとともに、職員の連携体制の強化と訓練を実施してまいりました。

②経費節減に対する取り組み

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

③その他

・利用者が安全、安心に利用いただけるよう毎日の定期的な泉質管理や清掃を徹底し、日々の衛生管理に努めました。

・毎日、源泉設備や温泉スタンドへの巡回及び流量のチェックや、設備等の点検を行い温泉の安定供給に努めてまいりました。

・インフルエンザやノロウイルスの伝染予防のために、施設の各入口への衛生徹底の張り紙や消毒液を設置し、職員にも患者への対処の仕方等を徹底に努めました。

（2）指定管理業務実施上の課題

・開業以来21年が経過したため、施設（設備）の経年劣化による故障が増え修繕及び改修の必要な箇所が多々あります（大規模改修も検討時期）。利用者の安全確保のため、故障前の徹底した保守点検や早期の修理及び補修が必要になってきています。・源泉湯量の減少に伴う泉質管理と貯湯槽の清掃の徹底など、衛生面も含め温泉の安定供給のための処置について検討が必要です。・利用者からの要望（浴室内鏡の交換、岩風呂の露天風呂への四阿設置、風呂増設及び貸切風呂・コインロッカーの新設等）があげられています。・駐車場が慢性的な不足状況にあるため検討が必要です（特に2階入り口付近）。

（3）次年度以降の取り組み

・利用者に更なる満足感を持って利用いただけるよう、施設の衛生管理等を徹底し、安全で快適な魅力ある施設運営の向上を心掛けてまいります。・例年どおり各種イベントの実施、また研修室等の利用促進により、更なる利用者増加に努めてまいります。・「物味湯産手形」及び年間券の普及により来館者数は多くても入館料収入が伴わないため、今後取り扱い方法（利用方法）を検討し集客と収入の増に努めます。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・施設や泉質の良さとともに、管理面やスタッフの対応へのお褒めの言葉も多くいただいております。

・年末年始・休日等の混雑が激しいこともあり、浴室内鏡の交換・露天風呂の四阿・コインロッカーなど、利用者の要望を具体的に形にするため、上田市担当課との検討を行ってまいります。

・駐車場内での台数の確保と事故等のトラブルが多いため、随時職員が巡回を行っておりますが、未然に防ぐための検討を上田市担当課及び最寄りの交番と行い並びに、案内表示等において注意喚起を図ってまいります。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

別紙：施設・設備の維持管理業務の実施

項目	内容	回数	実施日	実施状況
清掃（日常清掃）	館内・駐車場の清掃	1日1回以上	毎日	職員が館内、駐車場の清掃を実施
清掃（日常清掃）	館内の清掃	1日1回以上	毎日	(株)エム・ジェイが館内の清掃を実施
清掃（日常・定期清掃）	館内・浴槽等の清掃	1日1回以上	毎日	(有)エー・エフ・プランニングに委託し、館内、浴槽の清掃を実施
清掃（定期清掃）	ろ過機・配管清掃	年15回	年15回	(有)エー・エフ・プランニングに委託し、ろ過設備、配管の洗浄、殺菌を実施
水質検査	レジオネラ・大腸菌検査	年2回	10月、3月	(有)エー・エフ・プランニングに委託し、レジオネラ菌、大腸菌等が発生していないか調査を実施
飲用検査	一般細菌・大腸菌検査	年1回	4月	
簡易水道検査	受水槽等維持管理検査	年1回	3月	(一社)長野県薬剤師会による検査を実施
硫化水素濃度	浴室内硫化水素中毒防止のため濃度測定	年1回	11月	上田保健所による測定を実施
源泉管理棟業務 給排水設備等点検業務 水質検査（湯沸水道）	源泉・湯室・湯室等点検管理	1日1回以上	毎日	職員が稼働状況の点検・管理及び検査を実施
	給排水設備等の点検	週1回	毎週火曜日	職員による水道の残留塩素測定検査
消防設備点検業務	防火管理者による点検	1日1回以上	毎日	防火管理者が目視にて点検を実施
	有資格者による法定点検	年3回	9月、3月	第一防災工業（株）に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
自動昇降機点検業務	自動昇降機の点検	年4回	5月、8月、11月、2月	東芝エレベータに委託し、正常に稼働しているか点検を実施
自動扉開閉装置点検業務	自動扉の点検	年3回	5月、9月、1月	(株)長野ナブコに委託し、正常に稼働しているか点検を実施
電気保安設備点検業務	電気設備の点検	年6回	2か月に1回	中部電気保安協会に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
機械設備点検業務	機械、冷暖房設備の点検	年1回以上	計11回	浅間設備㈱に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
警備保障業務	施設の警備保障業務	随時	随時	新日本警備保障(株)に委託し、営業時間外の警備を実施
浄化槽点検業務	浄化槽設備の点検	月2回	毎月2回	上田市浄化槽管理組合に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
省エネシステム点検業務	省エネ（節水）器の点検	年2回	年2回	日本防錆抗菌(株)に委託し、正常に稼働しているか点検を実施
券売機保守点検業務	券売機の点検	年1回	5月	タックコーポレーションに委託し、正常に稼働しているか点検を実施
灯油用地下タンク等検査	灯油用地下タンク・埋設配管検査	年1回	4月	上燃（株）により点検及び検査を実施
外灯設備点検	外灯設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が目視にて点検を実施
駐車場内見廻り	駐車場内の見廻り	1日1回以上	毎日	職員が不審者等いないか見廻りを実施
雨水等排水設備点検	雨水等排水設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が目視にて点検を実施
危険区域への立入防止	危険区域の点検	1日1回以上	毎日	職員により看板等があるか点検を実施
冬期間の除排雪	除雪作業	降雪時随時	降雪時随時	職員及び業者が降雪時に雪かきを実施

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.048

施設名称	上田市鹿教湯温泉センター（愛称：文殊の湯）		
指定管理者名	鹿教湯温泉旅館協同組合		
指定管理期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	・鹿教湯温泉センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・地域住民の健康の増進及び福祉の向上並びに世代間及び地域間の交流に寄与する場をする。		
施設所管課	丸子地域自治センター 産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	1日1回以上	毎日	職員
日常清掃	浴室清掃	1日1回以上	毎日	職員
ボイラー保守点検	専門業者による保守点検	年2回	6/12、12/20	専門業者に委託
消防設備点検	防火管理者による点検	1日1回	毎日	職員（有資格者）
消防設備点検	有資格者による法定点検	年1回	3/2	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	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
入場者数	21,000	20,272 人	22,355	110.28%

（施設所管課による評価）

設定目標値を達成し、前年度実績よりも入場者が1割以上増加した。

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（H30年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H29決算額	H30決算額	備考
収入	入浴料	5,200,000	5,376,360	歳入			
	自販機	120,000	130,847				
	管理委託料	2,058,000	2,058,000				
	計	7,378,000	7,565,207		計	0	0
支出	人件費	3,900,000	3,799,810	歳出	指定管理料	1,869,000	2,058,000
	事務費等	3,478,000	3,732,159		工事費	1,899,720	299,160
					特殊建物定期点検		45,360
	計	7,378,000	7,531,969		計	3,768,720	2,402,520
差引	0	33,238		差引	-3,768,720	-2,402,520	

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	全館の運営を統括
管理担当（常勤）	1 人	1 人	経理業務
受付担当（常勤）	5 人	5 人	窓口対応
清掃担当（常勤）	1 人	1 人	清掃業務

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
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
なし							
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
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。	○
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。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○

(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)	○
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。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

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

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。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
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）	○
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

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30年度（平成30年4月1日～平成31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

- ・地元の利用者から要望もあったため、開館時間を8時15分からにした。
- ・機械のメンテナンスの回数を増やし、故障のないよう注意した。

②経費節減に対する取り組み

- ・業務内容や人員配置時間の見直しを行い人件費の削減を図った。
- ・不要な電気を消し、暖房の温度調整を実施した。

③その他

- ・環境美化に努め、館内に切り花を飾り、明るく清潔なイメージでお客様のおもてなしを行った。
- ・浴槽洗い場に組み立て式の棚（3段用ラック）を設置した。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・ボイラー設備の老朽化により修繕料が年々増加している。

（3）次年度以降の取り組み

- ・利用者拡大のために各旅館に回数券の販売協力を依頼する。
- ・露店風呂の目地詰めを実施予定。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・露店風呂が文殊堂から見えるとの苦情あり。

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30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.049

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

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	浴室及び館内清掃	1日1回	休業日以外毎日	職員
定期清掃	館内及び施設周辺の清掃	年2回	4/29、9/30	地域住民

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
利用者	9,500 人	10,050 人	10,410 人	103.58%

(施設所管課による評価)

設定目標値を達成し、前年度実績よりも利用者が増加した。

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（H30年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H29決算額	H30決算額	備考
収入	地元住民入浴料	1,123,000	1,095,600	歳入			
	外来入浴料	351,000	410,657				
	指定管理者負担	233,000	233,000				
	指定管理料	135,000	135,000				
	利息	0	7				
	計	1,842,000	1,874,264		計	0	0
支出	人件費	795,000	795,000	歳出	指定管理料	0	135,000
	事務費	1,047,000	1,154,239		工事費	3,790,800	
					設計委託料	124,200	
	計	1,842,000	1,949,239		計	3,915,000	135,000
差引	0	-74,975		差引	-3,915,000	-135,000	

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（非常勤）	1人	1人	全館の運営を統括、経理業務
管理担当者（非常勤）	1人	1人	清掃業務、設備管理

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
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
なし							
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
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。	○
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。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○

(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)	○
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。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

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

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。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
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）	○
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

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30年度（平成30年4月1日～平成31年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・毎日の清掃を徹底し、清潔を維持した。
- ・駐車場の位置を利用者へ周知し、路上駐車を減らした。
- ・扇風機を新しくし利便性を向上した。
- ・換気扇を設置した。

②経費節減に対する取り組み

- ・水道、光熱費の削減に注意した。
- ・簡単な修繕は役員で実施し、経費削減に努めた。

③その他

- ・浴場の廻りの草取りなど、外回りの清掃にも配慮した。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・地元利用者の減少により収入が減少してきたため、7月から地元利用者の入浴料の値上げを実施。

（3）次年度以降の取り組み

- ・財政面で余裕ができれば、浴室にシャワーを設置し、利用者の声に応えたい。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・浴室洗い場にシャワーが欲しいとの声があるが、現状では財政面で厳しい。
- ・脱衣場の天井に結露ができ床がぬれるため苦情があり、換気扇を設置したが、著しい効果が見られなかったため、今後も対応を検討する。

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30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.50

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

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	1日1回	休業日以外毎日	職員
設備点検	ボイラー設備等保守点検	月2回	1日、15日	職員（有資格者）
定期清掃	施設周辺草刈	年4回	随時	地域住民

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
利用者	6,500 人	6,320 人	6,430 人	101.74%

（施設所管課による評価）

前年度実績よりも利用者が増加したが、設定目標値まではわずかに至らなかった。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（H30年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H29決算額	H30決算額	備考
収入	入浴料	920,000	918,594	歳入			
	指定管理料	802,000	802,000				
	その他	432,000	264,607				
	計	2,154,000	1,985,201		計	0	0
支出	人件費	665,000	656,500	歳出	指定管理料	690,000	802,000
	事務費	1,489,000	1,288,809				
	計	2,154,000	1,945,309		計	690,000	802,000
差引	0	39,892		差引	-690,000	-802,000	

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（非常勤）	1人	1人	全館の運営を統括
管理部門経理担当者（非常勤）	1人	1人	経理業務
清掃担当（非常勤）	1人	1人	清掃業務

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
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
なし							
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
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。	○
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。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○

(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)	○
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。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

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

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。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
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）	○
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

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30年度（平成30年4月1日～平成31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

- ・浴槽に手すりを設置し、年配者にも安心して利用していただけるようにした。
- ・毎日の清掃、塩素による消毒を徹底した。

②経費節減に対する取り組み

- ・気温の状況によりボイラーの温度をこまめに設定している。

③その他

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・ボイラー設置からかなりの期間が経過している。
- ・浴槽内のタイルが剥がれてきている。
- ・建物の老朽化が進んでいる。

（3）次年度以降の取り組み

- ・タイル修繕の検討。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・湯番がない時に、お釣りがない。（基本的に湯番はいない）
- ・開館直後はぬるい時間があるが、長く入っていただけるため良い。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.051

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

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内・浴室清掃	1日1回以上	毎日2回	職員
定期清掃	館内、周辺清掃	週1回	毎週木曜日	旅館組合員

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
利用者	16,500 人	16,200 人	16,970 人	104.75%

(施設所管課による評価)
設定目標値を達成し、前年度実績よりも利用者が増加した。

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（H30年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H29決算額	H30決算額	備考
収入	入浴料	3,100,000	2,966,709	歳入			
	計	3,100,000	2,966,709		計	0	0
支出	人件費	2,400,000	2,090,000	歳出	工事費		1,674,000
	事務費	670,000	869,275				
	修繕積立金繰入	30,000	7,434				
	計	3,100,000	2,966,709		計	0	1,674,000
差引	0	0		差引	0	-1,674,000	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者（常勤）	1	1	全館の運営を統括
受付・管理担当（常勤1、非常勤5）	5	6	受付・清掃業務

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
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
なし							
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
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。	○
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。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○

(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)	○
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。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

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

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。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
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）	○
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

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30年度（平成30年4月1日～平成31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

・浴室内を清潔に保つため、午前・午後・閉館後と、1日3回の清掃を行い、衛生的な入浴施設を心がけている。

②経費節減に対する取り組み

- ・水道、光熱費の削減に注意した。
- ・簡単な修繕は役員で実施し、経費削減に努めた。

③その他

- ・特になし

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・建物および浴室の老朽化で、怪我をする人が出ている。
- ・管内の衛生面と安全面を確保するためにも、修繕を行う必要がある。

（3）次年度以降の取り組み

- ・引き続き、浴室のタイル剥がれなどケガをしやすい個所を把握したり点検をし、けが人を出さないようにしたい。
- ・パンフレットの配布やSNSを活用し情報を発信するなど共同浴場をPR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

・浴槽内及び脱衣場の床で足を切るなどの苦情があった。
→応急処置で、タイルの剥がれた部分はセメントを流して対応したが、水を使用している場所のためすぐに剥げてしまう。

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）