

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.052

施設名称	上田市武石温泉うつくしの湯		
指定管理者名	一般財団法人 上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・うつくしの湯の利用許可に関する業務 ・うつくしの湯の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・うつくしの湯の運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務 		
施設所管課	武石地域自治センター 産業建設課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
清掃 (日常清掃)	館内の清掃	1日1回以上	毎日1回以上	職員が実施
	個室の清掃	随時	使用日	職員が実施
	浴室の清掃	1日1回以上	毎日1回以上	職員が実施
	駐車場内の清掃	1日1回以上	毎日1回以上	職員が実施
清掃 (定期清掃)	館内の清掃	週1回	休館日(週1回)	契約業者により実施
	浴室浴槽の清掃	週1回	休館日(週1回)	契約業者により実施
日常点検	給排水設備	1日1回以上	毎日	職員が実施
	冷暖房設備	1日1回以上	毎日	職員が実施
	電気設備	1日1回以上	毎日	職員が実施
	濾過設備	1日1回以上	毎日	職員が実施
	消防設備点検業務	1日1回以上	毎日	防火管理者が実施
	浴槽水管理	1日4回以上	毎日4回以上	職員が実施
設備等保守	施設警備	常時	常時	契約業者により実施
	消防設備法定点検	年2回	8月、2月	契約業者により実施
	換気設備・煤煙測定	年2回	9月、3月	契約業者により実施
	電気保安設備	年6回	2ヶ月ごとに1回	契約業者により実施
	地下タンク機密漏えい検査	年1回	7月	契約業者により実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
入館者数	140,000人	131,653人	145,285人	110.35%
(施設所管課による評価)				
・入館者数については、設定目標値に対して10%増と上回る実績から、各種取組の成果と考える。				

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	37,715,000	41,615,000	歳入	自動販売機設置料	1,551,600	1,551,600
	事業収入	78,127,000	77,175,481		施設私用電灯料	158,091	134,431
	計	115,842,000	118,790,481		計	1,709,691	1,686,031
支出	人件費	39,101,000	34,752,163	歳出	修繕費	2,289,600	6,913,080
	事務費	48,552,000	53,788,950		指定管理料	37,871,000	41,615,000
	事業仕入高	21,559,000	20,509,480		上記以外委託料	521,640	257,040
	法人管理費	6,630,000	6,630,000		工事請負費	18,684,972	0
	計	115,842,000	115,680,593		その他	0	0
差引	0	3,109,888	差引	-57,657,521	-47,099,089		

4. 職員の配置状況

(単位：人)

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(囑託1人兼務)	1	1	全館の運営を統括
フロント担当(非常勤・臨時)	4	4	フロント受付業務、施設管理、清掃業務など
厨房担当(正規・非常勤・臨時)	5	8	厨房業務(調理士免許)
清掃担当(正規・非常勤・臨時)	4	5	清掃業務、施設管理
機械担当(臨時)	2	1	施設管理

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
お楽しみカラオケ	6月、9月	64人	歌唱指導や審査を行い、景品を進呈するカラオケ
夏祭り	7月	81人	ステージイベント、特売販売など
忘年会	12月	151人	ビンゴゲーム、イベント風呂など
早春物語	3月	111人	ステージイベント、特売販売など

(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	50,600	157,290		講師謝礼	3,000	96,000	
その他	25,760	0		材料費	73,360	61,290	
計	76,360	157,290		計	76,360	157,290	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

- ・ 自主事業は、一定の参加者や利益が見込まれることから、年間を通して集客になるような取組を継続されたい。

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

- ・マイクロバスを活用し、隣接の森林公園マレットゴルフ場との連携を図ったマレットゴルフパックや、うつくしの湯宴会プランをさらに推進し、利便性とサービスの向上に努めた。
- ・夏祭り、忘年会、早春物語等のイベントを企画実施し、集客に努めた。
- ・日々の清掃や残留塩素濃度の測定、また、定期的に水質検査及び消防訓練を実施し、安心安全な施設運営に努めた。

②経費節減に対する取り組み

- ・勤務シフトの見直しを行い、人件費の削減に努めた。
- ・原材料比率、販売品仕入比率を意識することにより、単価の見直しを図り節減に努めた。
- ・常に無駄を省く意識を共有し、消耗品等の仕入れの時期や量を見直すとともに、無駄な照明をこまめに消灯したり、空調機の設定温度を天候に合わせて調整するなど、経費節減に努めた。

③その他

- ・特になし

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・7基のろ過循環機は、経年劣化によりの腐食が激しく、突然稼働できない状態になりかねないため、早急な更新が望まれる。
- ・6基のうち未更新の3基の空調機は、経年劣化により性能が著しく低下していることから、有事の際の利用者への対応が懸念されるため、早急な更新が望まれます。
- ・施設及び設備も建設から19年が経過し、建物の壁にひびが入っているなど、随所に修繕が必要な箇所が発生しているため、大規模改修が望まれる。
- ・平成29年度の浴室給水湯管交換工事後も、依然として漏水していると思われる数値から早急な調査及び改修が望まれる。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・隣接するマレットゴルフ場との連携をさらに強化し、マレットゴルフパックの推進及び広告宣伝等による送迎付きの小中宴会の獲得など、新規利用者やリピーターの確保を図る。
- ・マンネリ化しないよう工夫しながら各種イベントを企画実施するとともに、広告宣伝を積極的に行うことにより、集客に努めたい。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・宴会料理のセルフサービスを改善してほしい。
 - 職員が配膳及び下膳を行い、利用者の負担を軽減した。
- ・洗い場等のカランから冷水が出てくる。
 - 業者による原因究明及び修繕工事を実施した。

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）

- ・特になし

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.053

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

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
入館者数	250,000	257,497	246,053	95.56%
岩盤浴		10,106	7,448	73.70%
大ホール		6,947	5,131	73.86%
交流室1・2		2,858	2,958	103.50%

（施設所管課による評価）

入館者数は昨年度から減少したが、夏季の記録的暑さや食堂工事に伴う臨時休館などの影響があると考えられる。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（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	入館料収入	78,000,000	73,211,960	歳入	その他収入	548,218	533,340	行政財産使用料
	交流室使用料	500,000	426,110		その他収入	32,652	32,652	リース物件使用料
	預金利息	1,800	34		その他収入	77,613	72,650	施設私用電灯水道料
	雑収入	0	131,550		長野県市町村合併特例交付金	0	44,800,000	
	計	78,501,800	73,769,654		計	658,483	45,438,642	
支出	人件費	24,500,000	25,510,077	歳出	修繕料	362,016	496,230	
	光熱水費	16,000,000	17,729,247		使用料及び賃借料	32,652	32,652	
	燃料費	11,000,000	9,740,470		工事請負費	621,000	46,813,572	食堂整備工事など
	修繕費	3,000,000	1,471,576		委託料	811,080	993,600	食堂整備工事設計
	委託費	12,000,000	9,076,372		手数料	10,434	10,220	
	その他	16,045,000	14,242,534		光熱水費	77,613	72,650	
					消耗品購入費	0	1,437,167	食堂用消耗品
	計	82,545,000	77,770,276		備品購入費	0	4,217,356	食堂用備品・消耗品
計			計	1,914,795	54,073,447			
差引	-4,043,200	-4,000,622		差引	-1,256,312	-8,634,805		

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
黒酢ドリンクの販売	毎日	—	飲料の提供。
マッサージチェアの設置	毎日	—	入浴後に癒しの時間を過ごしていただく。
農産物の直売	毎日	—	地元野菜を廉価で販売する。
発芽コーヒーの販売	毎日	—	飲料提供。世界初の発芽コーヒーを使用。
整体マッサージ	毎日	—	入浴、岩盤浴と一体化した整体マッサージにより、より一層の癒しと健康推進を図る。
地産地消物品販売	毎日	—	地産地消に関する物品の販売
真田丸グッズ販売	毎日	—	真田丸グッズの販売

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
黒酢ドリンク販売	346,000	277,360		土地使用料	170,000	161,512	
マッサージチェア設置	114,000	143,140		消耗品・雑費	0	121,430	
農産物の直売	5,084,000	2,150,323					
発芽コーヒー販売	191,000	53,917					
整体マッサージ	18,000	89,300					
真田丸グッズ販売	85,000	41,550					
計	5,838,000	2,755,590		計	170,000	282,942	
				差引	5,668,000	2,472,648	

(施設所管課による評価)

入館者数の減少が影響していると考えられる。今後も、引き続き入館者に対して魅力のある内容の自主事業の展開を望む。

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、適切な使用重となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
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
地域との連携	上田市関係部局、別所温泉自治会連合会、別所温泉財産区及び別所温泉観光協会との関係は良好か。	◎
(個別事項に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成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

昨年度同様特筆するようなイベントには恵まれませんでした。それがかえって本来の当館の目的・目標である「市民、入館者の健康」への理解、推進、向上に役立つような役割を担うことが第一であると職員一同再認識しました。

今年度も健康増進のための「安心、安全、安価な食材の提供」「健康を題材にした講演の実施」「各々スポーツ活動の拠点としての施設提供」そして本来の第一目的である入浴、マッサージ等での心身の健康に寄与することを目的に、職員全員努力を重ねたと考えております。それが遠回りのようで一番の利用者増加にも繋がると同時にサービスの向上にもなると考えております。

②経費節減に対する取り組み

当館では、以前から職員全員に速やかなる営業成績の開示を毎月のように行い、どうしたら利益が出せるようになるか、あるいは経費節減の可能性を全員で考え、皆の「あいそめの湯」という意識を持ってもらうように日々努力しております。

その結果、入館者が減ったこと、売上が減収したことをより速やかに的確に捉えてもらい、直ぐさま、経費削減に結び付けるような行動、具体的な行動、具体的には水道光熱費削減、消耗品削減、社外委託費の軽減、全ての無駄を無くす行動を直ちにとれることを、職員一同に義務付けています。義務付けるだけではなく、結果が出た際には、直ぐ報告し、やってよかったと全員が認識できるようにしております。

その結果が、支出するべき固定費は難しいにしても、売り上げによって変動できるような変動費は須らく変動されていってまいるので、利益確保を維持できるように職員一同努力しております。

ただ、そうはいつでも、開館十年余りですので、資産維持にかかる経費は避けようもなく、今年度は修繕費の予算適正化に取り組みたいと考えております。

③その他

前年度にも触れさせていただきましたが、年配者の入館が大変多くなり、尚且つ一人の方が大変増えました。それによって、体の異常を訴える場合、靴、衣服を忘れる等の場合、他の入館者とのトラブル等々が大変多く発生するようになり、それらへの対処方法も多岐にわたるようになってきました。

救急処置、応急措置、クレーム対策等の研修も重ねてはいますが、なかなか対応しきれていないこともまた事実です。今後とも研鑽を積みながら、よりよい対応策を職員一同で考えて参ります。

(2) 指定管理業務実施上の課題

私共今後もあいそめの湯が利益を計上し、市への利益配分を続けられるよう努力いたす所存ですが、前項にも書かさせていただきましたが、開館十余年ともなり施設維持、修繕に多大な経費がかかることは予想できます。今後修繕予算の適正化を図り、一時期に過大な維持費がかからないような努力をしていきたいと考えております。

(3) 次年度以降の取り組み

今年、市の皆様のご理解ご努力のおかげで「食事処 比蘭樹」が完成しました。改めまして感謝いたします。さらにこの施設を自主事業として当協会に預けていただけたこと、重ねて深謝いたします。

今後この食堂を起爆剤としてよりいっそう地域の健康増進施設だけでなく、生ごみ処理までの地域循環型社会の地域拠点としての存在施設として頑張っていく所存です。今まで申し上げてきた「地域の健康」を考えてきましたが、最後の「食の提供」が不足しておりました。それが今年完成しました。

この施設は単に健康に寄与するだけでなく、経営的にも地域に貢献するだけでなく、指定管理者としての設備経営にも貢献するべく職員一同奮闘努力します。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

入館者が年を追うごとに高齢化し、それに伴う諸問題が多く発生しております。
一つ目は、汚物等衛生上の問題。事象が発生してから次回の入館をどうするかを考えてはおりますが本人が自覚していないことも多々あります。さらに、高齢者お一人での入館で、ご自分の衣服と他人の衣服とを間違える事象も数多いです。一般入館者からの苦情というよりトラブルになるケースが多く再三の場合は、ご家族を含めて入館を考えてもらうようにしておりますが、本人のご理解が得られない場合もあって、差別的な対応にならないよう、他の入館者のご迷惑にならないよう気を付けております。

二つ目は、入館者の皆様にも様々な価値観の方もおられるので、その方だけの対応が他の入館者には理解され難いものも多々あり、ご理解を求めるのに苦心しています。

館内の清掃にも特に気を付けており、トイレの清潔さは好評をえて、お褒めをいただくこともあります。

今後食堂の開店に伴う様々なご意見もいただくことも考えられますが、職員には相手の立場をよく理解することを第一とし、ご意見は最後まで必ず聞き、思い込みのない対応をするよう指導しております。

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）

改善指示とまではいかないが、ご利用者からのご意見を伝えられることは幾度かありましたが、内容をよく吟味し、事実がどうであったかをよく考慮し、こちらの対応が誤解を生むような態度、言葉は避けることを職員一同に厳に指導しております。何気ないことが相手を傷つけることもありうるので、職員にはご意見は一人で飲み込まず、他の職員にも伝えて皆で考え、どうしたらよかったかを話し合っておくようにしています。

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.054

施設名称	上田市岳の湯温泉雲溪荘		
指定管理者名	一般財団法人 上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成29年4月1日～平成32年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> 岳の湯温泉雲溪荘の利用許可に関する業務 岳の湯温泉雲溪荘の施設、設備等の維持管理に関する業務 岳の湯温泉雲溪荘の運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務 		
施設所管課	武石地域自治センター 産業建設課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
清掃 (日常清掃)	館内の清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
	客室の清掃	随時	使用日若しくは翌日	職員が実施
	浴室の清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
	駐車場内の清掃	週1回以上	毎週月曜日、随時	職員が実施
点検 (日常点検)	給排水設備	1日1回以上	毎日	職員が実施
	暖房設備	1日1回以上	毎日	職員が実施
	電気設備	1日1回以上	毎日	職員が実施
	消防設備点検業務	1日1回以上	毎日	防火管理者が実施
設備等保守	消防設備法定点検	年2回	5月、11月	契約業者により実施
	地下タンク点検	年1回	11月	契約業者により実施
	自動昇降機	年6回	4月6月8月10月12月2月	契約業者により実施
	自動扉	年2回	7月、1月	契約業者により実施
	浄化槽管理	月1回	毎月	契約業者により実施
	電気保安設備	年6回	4月6月8月10月12月2月	契約業者により実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
宿泊	5,150人	4,916人	4,912人	99.92%
日帰り	3,400人	3,224人	3,682人	114.21%

(施設所管課による評価)

- ・宿泊については、設定目標値を下回る実績から、市と指定管理者が一丸となり利用者増に向けた各種取組が必要である。
- ・日帰りについては、設定目標値に対して14%増と上回る実績から、各種取組の成果と考える。

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	33,497,000	36,004,000	歳入	自動販売機設置料	259,200	259,200
	事業収入	59,087,000	59,351,334		施設私用電灯料	52,284	53,440
	雑収入	100,000	16,773				
	計	92,684,000	95,372,107		計	311,484	312,640
支出	人件費	37,582,000	38,132,993	歳出	修繕費	312,357	528,800
	事業費	49,695,000	49,785,314		指定管理料	34,904,000	36,004,000
	法人管理費	5,407,000	5,407,000		上記以外委託料	0	0
					工事請負費	1,814,400	0
				その他	112,620	112,720	
計	92,684,000	93,325,307		計	37,143,377	36,645,520	
差引	0	2,046,800		差引	-36,831,893	-36,332,880	

4. 職員の配置状況

（単位：人）

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者（囑託）	1	1	全館の運営を統括
フロント部門（正規・囑託）	2	2	フロント受付業務、施設管理、清掃業務など
厨房部門（正規・パート）	4	4	厨房業務（調理師免許）
配膳部門（正規・パート）	3	3	配膳業務

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
こどもまつり	5月	15人	子ども向けの遊びや昼食、入浴のセット企画
小物作りワークショップ	6月、11月、3月	38人	エコクラフト体験や昼食、入浴セットの企画
マレットゴルフ大会	4月～11月	120人	マレットゴルフ大会を行い景品を進呈

(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	166,200	185,280		講師謝金	0	0	
その他	0	0		材料費	166,200	163,029	
計	166,200	185,280		計	166,200	163,029	
				差引	0	22,251	

(施設所管課による評価)

- ・ 自主事業は、一定の参加者や利益が見込まれることから、年間を通して集客になるような取組を継続されたい。

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
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

- ・利用促進対策として、週刊上田、信濃毎日新聞、東信ジャーナル、GUNGUN、うえだより、おらほよみうり、情報マガジンゆとりっち、読売旅行、夏のレジャーガイド、物味湯産手形掲載・ともしびの里駅伝大会冊子等、に掲載するとともに、上田市報並び武石自治センターだよりイベント情報の掲載などの地域に身近な媒体への広告宣伝を実施し、丸子テレビ及びエリアトークにて広報活動を行い、利用促進に努めた。
- ・現在インターネット予約サイトが利用できるよう契約している「じゃらん」、「たび寅」、「楽天トラベル」、「るるぶトラベル」に加え、平日の集客が見込めるサイト「ゆこゆこ」とも契約締結となり、新規顧客の開拓と利用促進に努めた。
- ・練馬区指定保養施設としてチラシを新たに作成し、練馬区役所内旅行サービスコーナー及び練馬区民事務所に配布するとともに、観光PRのため「照姫まつり」、「練馬まつり」に出展し、雲溪荘への誘客と周知に努めた。
また、新しい広報活動として、「チラッシュ」という新聞の購読はしないが、折込広告だけ欲しいという人をターゲットにしたビジネスが関東では立ち上がっており、雲溪荘の顧客ターゲットである練馬区（チラッシュ会員8,000人超）にチラシを配布し、新しい顧客の開拓にも着手した。
- ・料理の提供については、武石産食材を含む長野県食材を多く取り入れたメニューを再考案し、旬の食材と地産地消をベースに「お客様に満足していただける料理」の提供に努めた。
- ・平成29年度に引き続き、武石番所ヶ原スキー場スキーパックプランを実施し、相乗効果を狙った集客に励んだ。
- ・「小物作りワークショップ」や「こどもまつり」等、積極的にイベントを開催し、さらに期間限定の「桜まつりご宿泊プラン」や「朝ごはん乳製品フェア」を行い、雲溪荘を利用されるすべての方々が、ファンとなっていたいただけるような取り組みを行った。

②経費節減に対する取り組み

- ・客室清掃業務を職員が実施することで、委託費支出の節約を図った。
- ・職員自ら老朽化した施設・設備への修繕を行い、修繕費の節約を図った。

③その他

- ・特になし

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・施設が老朽化し、修繕するにも予算の制限があり実施箇所が何箇所もあることから、どこから手を付けて良いかの見極めが必要。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・利用促進については、地域住民が利用しやすいプランを再考案し、地域親睦会、自治会、法事・同級会・高齢者クラブ等で利用いただけるよう、より一層地域に根差した利用促進と施設運営に努める。
- ・利用者サービスの向上については、雲溪荘スタッフ一致団結の基、お客様からの声に耳を傾け、「より一層のおもてなし」を心掛け利用者サービスの向上に努める。
- ・集客と施設周知に向けたイベントについては、お客様に好評いただいている「こどもまつり」やエコクラフトテープを使った「小物作りワークショップ」等のイベントを引き続き企画、開催する。
- ・料理面については、たいへん好評をいただいている、信州産及び武石産の食材を多く取り入れた、「松茸コース」、「ぶち入れ鍋プラン」、「信州産牛肉すきやきプラン」を継続し、地産地消とお客様に満足して頂ける料理の提供に努める。
- ・広報活動として、人口70万人の練馬区民をターゲットに、練馬区指定保養施設であることの周知を図るため、積極的にPR活動をし新規顧客獲得に努める。
- ・インターネット予約サイトの活用については、集客実績のある複数のエージェントと契約し、雲溪荘及び上田市をはじめ武石地域の魅力と情報を幅広く発信することで新規顧客獲得に努める。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・女性浴室に設置してあるシャワーの水圧が低い。
→ 改修し、利用者の利便性の確保に努めた。
- ・男性浴室出入口の引戸が閉まりにくい。
→ 改修し、利用者の利便性の確保に努めた。
- ・浴室の室温が高いため、窓を開けてほしい。
→ 秋から春にかけて排煙窓を閉め、燃料費の節約を図っているが、外気温に気を配り排煙窓を開閉して対応する。
- ・交通手段の情報を詳しく教えてほしかった。
→ 予約の際、利用者の要望をよく伺い、案内するように努めた。
- ・トイレ付の部屋が少ない。内装が古く劣化している。エレベーターがほしい。露天風呂がほしい。
→ 担当課を通じ市に施設改善の要望を行った。

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）

- ・特になし

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.055

施設名称	上田市鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘		
指定管理者名	一般財団法人上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成29年4月1日～令和2年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> 鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘の利用許可に関する業務 鹿教湯温泉国民宿舎鹿月荘の施設、設備等の維持管理に関する業務 市民や観光客に対して温泉を活用した保養の場（宿泊、温泉、宴会場等）を提供する。 		
施設所管課	丸子地域自治センター 産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内及び客室清掃	日1回以上	毎日	職員
施設定期清掃	専門業者による館内清掃	年1回	6月20～22日	専門業者に委託
消防設備点検	専門業者による点検	年2回	9月、2月	専門業者に委託
電気保安設備点検	専門業者による点検	月1回	毎月	専門業者に委託
消防設備点検	目視等による点検	日1回	毎日	職員

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
宿泊利用者	12,000 人	9,219 人	9,006 人	97.69%
休憩利用者	1,700 人	1,720 人	1,662 人	96.63%

(施設所管課による評価)

宿泊、休憩ともに目標を達成できず、前年度実績よりも減少する結果となったが、設定目標値を超えるよう運営されたい。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（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	利用料	99,200,000	86,750,827	歳入	使用料	10,860	10,860
	雑入	20,000	20,020				
	指定管理料	16,598,000	17,033,000				
	計	115,818,000	103,803,847		計	10,860	10,860
支出	人件費	41,548,000	41,962,825	歳出	委託料	17,351,000	17,124,800
	事務費	34,564,000	29,877,515		工事費	6,824,412	1,462,320
	事業費	29,256,000	26,583,270		賃借料	3,176,712	3,176,712
	管理費	10,450,000	5,996,457				
	計	115,818,000	104,420,067		計	27,352,124	21,763,832
差引	0	-616,220		差引	-27,341,264	-21,752,972	

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	全館の管理、運営を統括
フロント係（常勤）	3 人	4 人	フロント業務全般
サービス係（常勤）	4 人	17 人	宿直・サービス業務
調理係（常勤）	2 人	2 人	調理業務
運転・車両管理（非常勤）	1 人	1 人	送迎・車両管理業務

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
宅配便手配	随時		宅配便の手配
コインランドリー	随時		衣類の洗濯
マッサージ機	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
宅配便手配	120,000	117,390		宅配便手配	120,000	117,390	
コインランドリー	100,000	113,400		コインランドリー	100,000	113,400	
マッサージ機	45,000	31,080		マッサージ機	45,000	31,080	
計	265,000	261,870		計	265,000	261,870	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

利用者へのサービス向上につながる自主事業のため、継続して実施されたい。

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
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 収入について、予算額と比較し決算額が減少する結果となったが、収入増に向けた広報・PR等の実施により、利用料収入は昨年度より微増となっている。		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	○
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないように、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(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
<ul style="list-style-type: none">・開館30周年の取組みとして、「3つの選べるお料理」「板前自慢の一品料理を追加したメニュー」を企画し、販売した。・8月の平井寺トンネル無料化に併せ、塩田地域に広告宣伝を行い、利用者増に努めた。・インターネット予約への対応を継続している。・「鹿教湯健康センター」と連携した取組みとして、日帰りの「ワンデープラン」、宿泊の「ビューティーヘルシープラン」を実施し、両施設の周知が図られた。
②経費節減に対する取り組み
<ul style="list-style-type: none">・職員に対し電気機器の使用を管理させるとともに、施設にの照明等についても利用者に迷惑が掛からない程度に消灯し、使用料の削減に取り組んだ。
③その他
<ul style="list-style-type: none">・食中毒予防の研修会に調理担当2名を参加させ、利用者の食の安全確保に努めた。
(2) 指定管理業務実施上の課題
<ul style="list-style-type: none">・施設や設備の経年劣化による不具合が生じており、緊急及び計画的な修繕が必要。・消費税増税に伴う、適正な価格改正が必要。
(3) 次年度以降の取り組み
<ul style="list-style-type: none">・更なる利用促進と収支改善に努め、適正な管理運営に取り組む。・食事提供については、料理長を中心にメニュー構成に取り組み、「鹿月荘の食事が食べたい」と思っただけよう努める。・インターネット予約サイトの利用が増加傾向にあるため、内容の見直しを含めたサイトの充実に努め、利用促進を図る。
(4) その他
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等
<ul style="list-style-type: none">・エレベーターの設置、客室のトイレ・冷蔵庫の設置について、要望が寄せられた。・料理がおいしいという意見を多数いただいた。
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.056

施設名称	上田市菅平高原緑地広場		
指定管理者名	菅平自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	・菅平高原緑地広場の施設等の維持管理に関する業務		
施設所管課	真田地域自治センター 産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
施設清掃	ごみ拾いの清掃		3日に一度、随時	職員又は地元住民
冬期間除雪	降雪時の除雪		降雪時	職員又は地元住民

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(%)
駐車場・広場				
和室				

(施設所管課による評価)

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

3. 収入・支出の状況 (自主事業は除く)

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

指定管理者 (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			
		0	0		計	0	0
差引	0	0		差引	0	0	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

該当なし

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
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

【降雪時の除雪】

- ・降雪時には速やかな除雪作業により、観光客等が利用しやすい環境を整えました。
- ・窪みが多くなってきたので、砕石で埋め整えました。

②経費節減に対する取り組み

特記事項なし

③その他

特記事項なし

(2) 指定管理業務実施上の課題

特記事項なし

(3) 次年度以降の取り組み

特記事項なし

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

特記事項なし

②市からの改善指示に対する対応（※市から改善指示等があった場合のみ）

特記事項なし

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.057

施設名称	上田市菅平高原野外炊飯場		
指定管理者名	菅平自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	・菅平高原高野外炊飯場の施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	真田地域自治センター 産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
施設清掃	館内及びトイレの清掃		随時	職員又は地元住民
場内草刈り	場内草刈り及び芝生の維持管理		随時	職員又は地元住民

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(%)
入場者		192 人	37 人	19.27%

(施設所管課による評価)

- ・団体利用の状況により、実績人数に増減が見られる。

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 (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			
		0	0		計	0	0
差引	0	0		差引	0	0	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

該当なし

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
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

- ・ 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)	
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
【良好な芝面の管理】 ・気象状況や天然芝の育成状況を把握し、的確に管理を行うことで芝面を良好な状態に維持しました。
②経費節減に対する取り組み
特記事項なし
③その他
特記事項なし
(2) 指定管理業務実施上の課題
特記事項なし
(3) 次年度以降の取り組み
特記事項なし
(4) その他
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等
特記事項なし
②市からの改善指示に対する対応（※市から改善指示等があった場合のみ）
特記事項なし

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.058

施設名称	上田市菅平高原やまなみ展望ハウス		
指定管理者名	菅平自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	・菅平高原やまなみ展望ハウスの施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	真田地域自治センター 産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
施設清掃	館内及びトイレの清掃		使用時毎日	職員又は地元住民
冬期間除雪	降雪時の除雪		降雪時	職員又は地元住民

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(%)
トイレ				
展望ハウス		50回	45回	90.00%

(施設所管課による評価)

3. 収入・支出の状況 (自主事業は除く)

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

指定管理者 (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			
		0	0		計	0	0
差引	0	0		差引	0	0	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

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

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

該当なし

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
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

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

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.059

施設名称	上田市菅平高原スポーツコミュニティ施設		
指定管理者名	菅平自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	・菅平高原スポーツコミュニティ施設の設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	真田地域自治センター 産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
施設清掃	館内及びトイレの清掃		3日に一度、随時	職員又は地元住民
冬期間除雪	降雪時の除雪		降雪時	職員又は地元住民

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(%)
トイレ、更衣室				

(施設所管課による評価)

公衆用トイレ・無料更衣室、休憩所として使用しているため、入場者数は把握していない。

3. 収入・支出の状況 (自主事業は除く)

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

指定管理者 (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			
		0	0		計	0	0
差引	0	0		差引	0	0	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

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

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

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

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)	
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 ・天候状況を的確に把握し、速やかな除雪作業により、観光客等が利用しやすい環境を整えました。
②経費節減に対する取り組み
③その他
(2) 指定管理業務実施上の課題
(3) 次年度以降の取り組み
(4) その他
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.060

施設名称	上田市武石番所ヶ原スキー場		
指定管理者名	一般財団法人 上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・武石番所ヶ原スキー場の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・武石番所ヶ原スキー場の運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務 		
施設所管課	武石地域自治センター 産業建設課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
清掃 (日常清掃)	館内の清掃	1日1回以上	12月～3月	職員が実施
	駐車場内の清掃	週1回以上	12月～3月	職員が実施
日常点検	給排水設備	1日1回以上	12月～3月	職員が実施
	暖房設備	シーズン中1日1回以上	12月～3月	職員が実施
	電気設備	1日1回以上	12月～3月	職員が実施
	消防設備点検業務	1日1回以上	12月～3月	防火管理者が実施
	シーズン外管理	週1回以上	4月～11月	職員が実施
設備等保守	消防設備法定点検	年1回	12月	契約業者により実施
	浄化槽管理	シーズン中毎月	11月～3月	契約業者により実施
	電気保安設備	月次毎月、年次年2回	年次4月、10月、月次11月～3月	契約業者により実施
	施設警備	シーズン中常時	12月～3月	契約業者により実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
利用人数(輸送人数)	92,000人	77,881人	80,098人	102.85%
(施設所管課による評価)				
設定目標値に達しない主な要因としては、暖冬による雪不足により、12月22日から31日まで休場したためと考える。				

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	17,213,000	19,417,000	歳入			
	受託収入	11,768,000	10,092,376				
	事業収入	23,400,000	17,204,275				
	雑収入	0	14,300				
	計	52,381,000	46,727,951		計	0	0
支出	人件費	31,558,000	24,596,076	歳出	修繕料	489,996	595,080
	事業費	17,783,000	18,628,515		指定管理料	16,083,000	19,417,000
	法人管理費(繰出金)	3,040,000	3,040,000		上記以外委託料	781,920	776,520
					工事請負費	999,642	915,754
	計	52,381,000	46,264,591		その他	499,500	475,200
差引	0	463,360	差引	-18,854,058	-22,179,554		

4. 職員の配置状況

(単位:人)

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者(正規)	1	1	全館の運営を統括
厨房・受付部門(嘱託・臨時)	7	8	受付業務、厨房業務、施設管理、など
索道部門(嘱託・臨時)兼務	18	18	リフト索道業務、スノーマシン業務など
整備・パトロール部門(臨時)兼務	6	6	ゲレンデ整備業務、パトロール業務
スキー指導部門(臨時)兼務	31	31	スキー・スノーボード指導業務

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
自走販売機設置	1月1日～3月31日	不明	利用者要望により設置
安全祈願祭	12月22日	30人	安全祈願を行い安全な営業を祈念
雪の遊び塾	1月20日、3月9日	86人	子供を中心にスキー場のPR

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加費	0	0		講師謝礼	20,000	20,000	
その他	501,000	347,120		材料費	328,000	212,896	
計	501,000	347,120		計	348,000	232,896	
				差引	153,000	114,224	

(施設所管課による評価)

- ・自主事業を行うと、一定の参加者や利益があるので、年間を通して集客になるように取り組んでもらいたい。

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
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 <ul style="list-style-type: none"> ・雪不足のため、営業開始日が遅れた。 ・営業開始時刻になっても、2基のリフトが運行していない日も見受けられた。 		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	△
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。 施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
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「-」 ・収支予算額に基づき、必要な収入が確保されなかった主な要因は、雪不足による営業開始日の遅れが影響したと推測する。		
(3) 利用者サービス		
評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	○
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないよう、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(4) 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

- ・「安全第一！けが人0（ゼロ）」を安全目標に、利用者の安全と、従業員の安全に努め、サービスの向上につながるよう努力した。
- ・毎月第三日曜日をスキーこどもの日として小学生以下の子供料金を無料にすることで、保護者の金銭的な負担を減らし未来のスキー人口増加及び確保することを目的に、集客につなげる努力をした。
- ・パトロール員の有資格化を図り、常駐パトロール員を配置し、お客様が負傷した際には迅速に的確な処置を図れるよう努めた。
- ・昨年同様、第一リフト中間駅の配置人員を2名にし、初心者スキーヤーの安全に心がけ、利用者に安全を提供した。
- ・希望の多かった半日券を導入して4年目、昨年以上に利用しやすいスキー場として利用者増を図った。
- ・雲溪荘との宿泊パックにより、利用者増を図った。
- ・索道に従事する職員の救助訓練を行い、緊急時に迅速な対応が取れるよう努めた。

②経費節減に対する取り組み

- ・圧雪車の使用燃料である軽油の免税軽油申請を県に対し行い、経費節減に努めた。
- ・光熱費、人件費等経費の節減に努めた。

③その他

- ・特になし

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・ウインタースポーツ、特にスキー人口の減少で多くのスキー場が閉鎖に追い込まれている状況である。
- ・昨年同様スキー場開きにオープンできるよう、自然雪の降雪が少ない状況でも人工降雪機での作業を早めに行ったが、オープンが延期となった。2台の降雪機だけで滑走可能となるまで雪を作るには時間がかかることから、人工降雪機設備の充実化を望む。
- ・林間コース及び第二ゲレンデにスノーマシン配管がなく雪づくりができないため、全面滑走可能になるまで時間がかかる。
- ・スノーマシン用の貯水槽へは武石川上流部から（1.3km）地上配管で引水のため、シーズン中強い寒さの日が続くと凍結してしまう。
- ・スノーマシン関係については、充実化と安心して管理できるよう整備を望む。
- ・駐車場とレストハウスの収容容量が不足していて、練馬区の中学校が来場している間に団体を受けたり、イベントを開催すると、来たお客様が車を停めるところがなかったり、昼食時レストハウスで座るところがないなどの苦情を受けるなど、利用者に迷惑、不便をかけていることから、1階部大型バス駐車スペース、2階部食堂のようなレストハウスの大規模改修を望む。
- ・土日に悪天候が続くと一般客の入りが悪く収入減となり、天候に大きく左右されてしまう難しい事業である。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・練馬区のスキー教室等が売上の半数以上を占めるが、上田市民を中心とした一般客も多くなってきているので、この良い傾向を崩すことなく努めたい。
- ・ジュニアスキー教室を定期的で開催し、未来の指導員、スキー人口の確保につなげていきたい。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・喫煙場所を撤去してほしい。
→現在は喫煙コーナーを設置しているが、受動喫煙等を考え全面禁煙化を含めて検討したい。
- ・ゲレンデが圧雪がされていない。
→圧雪車が故障したことが原因であり、圧雪車を早急に修繕し、最短期間で復旧した。
- ・圧雪作業中でリフトが運行していない。
→早朝より作業をしているが、ゲレンデの状況では運行が遅れてしまう場合がある。
営業開始時刻までには、圧雪作業を早くして、営業時間に間に合うよう努力する。。

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）

- ・特になし

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.061

施設名称	上田市巢栗溪谷緑の広場		
指定管理者名	一般財団法人 上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・巢栗溪谷緑の広場のキャンプ場及びそば打ち体験施設の利用許可に関する業務 ・巢栗溪谷緑の広場の施設、設備等の維持管理に関する業務 ・巢栗溪谷緑の広場の運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務 		
施設所管課	武石地域自治センター 産業建設課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
清掃 (日常清掃)	館内の清掃	1日1回以上	4月～11月	職員が実施
	バンガローの清掃	随時	4月～11月	職員が実施
	駐車場内の清掃	週1回以上	4月～11月	職員が実施
	給排水設備	1日1回以上	4月～11月	職員が実施
日常点検	暖房設備	1日1回以上	4月～6月・9月～11月	職員が実施
	電気設備	1日1回以上	4月～11月	職員が実施
	消防設備点検業務	1日1回以上	4月～11月	防火管理者が実施
	消防設備法定点検	年1回2箇所	4月	契約業者により実施
設備等保守	自動扉	年1回	2月	契約業者により実施
	浄化槽管理	年4回以上	4月～11月	契約業者により実施
	給排水設備	年2回	4月、11月	契約業者により実施
	施設警備	常時	常時	契約業者により実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
利用人数	12,326人	12,326人	11,710人	95.00%

(施設所管課による評価)

・設定目標値及び前年度実績に対し5%減と下回る結果となったため、利用者増に向けた取組が必要である。

3. 収入・支出の状況 (自主事業は除く)

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

指定管理者 (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	12,974,000	12,974,000		歳入	自販機設置料	415,999	415,999	
	事業収入	14,678,000	12,590,124			施設私用電灯料	21,583	10,761	
	雑収入	30,000	0						
	計	27,682,000	25,564,124			計	437,582	426,760	
支出	人件費	12,460,000	8,995,138		歳出	指定管理料	13,133,000	12,974,000	
	事務費	13,599,000	13,295,855			上記以外委託料	0	0	
	一般管理費	1,623,000	1,623,000			使用料及び賃借料	15,000	15,000	
						工事請負費	1,541,007	1,820,880	
	計	27,682,000	23,913,993			計	14,689,007	14,809,880	
差引		0	1,650,131		差引	-14,251,425	-14,383,120		

4. 職員の配置状況

(単位：人)

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者 (正規)	1	1	全館の運営を統括
観光センター部門 (嘱託・臨時)	10	10	厨房業務、施設管理、清掃業務など
緑地等中央管理センター部門 (兼務)			売店業務
山村振興部門 (兼務)			釣堀業務、キャンプ場業務、そば体験業務

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
クラフトワークショップ	'6月21日	4 人	クラフトテープを使ったワークショップ
親子でそば打ち	'7月 8日	2 組	親子でそば打ちを楽しく体験
森の遊び塾	'7月21日	36 人	クラフト体験・釣り体験
森の遊び塾	'9月24日	36 人	クラフト体験・釣り体験

(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	225,000	41,000		講師謝金	40,000	0	
その他	0	0		材料費	185,000	25,407	
計	225,000	41,000		計	225,000	25,407	
				差引	0	15,593	

(施設所管課による評価)

- ・ 自主事業は、一定の参加者や利益が見込まれることから、年間を通して集客になるような取組を継続されたい。

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
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 事業収入の決算額が予算額に達しなかったため、利用者増に向けた各種取組が必要である。		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか。	○
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) 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）	○
<p>(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</p>		

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
<p>(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</p>		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成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

- ・利用者アンケートを実施し、利用者の意見や苦情を把握することで改善に努めた。
- ・食堂部門メニューを、手打ちそばに特化し売上増を図った。
- ・参加型イベントを開催し、上田市民に巢栗溪谷緑の広場の周知を図った。
- ・地物山菜、キノコをふんだんに使用したメニュー作りをし売上増を図った。
- ・フェイスブックを開設するなど情報発信をし、巢栗溪谷緑の広場の周知を図った。
- ・サイクリングラックを作成し、自転車での来場者の利便性向上を図った。

②経費節減に対する取り組み

- ・必要以外の、節水、節電に努めた。
- ・業務日誌を作成し、水道メーターの管理を徹底した。
- ・食材となる山菜、キノコを採取し、原材料費の節約に努めた。

③その他

- ・なし

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・美ヶ原を訪れる観光客は、ビーナスラインの無料化以降、年々減少してきており、巢栗溪谷緑の広場を訪れるお客様も減っている。
- ・天候に左右される事業であり梅雨時期の長雨と、紅葉時期等の土日祝祭日に雨が降るだけで一般客が来所せず、売上にならない難しい事業である。
- ・核家族化からか、以前と比較し、一般客の客単価が下がっている。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・食堂メニュー作りに力を入れ、美味しいそばの提供に努めたい。
- ・周辺の整備を市担当課に働きかけ、魅力ある巢栗溪谷として売り出せるよう働きかける。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・巢栗溪谷の橋・階段が壊れていて渡れず残念だった。
→ 市担当課に改修の要求を行った。
- ・初めて来たが楽しく過ごせた。（遊び塾参加者）
→ 上田市民への周知度アップに努める。

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）

- ・なし

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.062

施設名称	上田市真田の郷農村交流館		
指定管理者名	竹室自治会		
指定管理期間	平成26年4月1日から令和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	交流館の利用許可に関する業務 交流館の施設・設備等の維持管理に関する業務 交流館の運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務		
施設所管課	真田地域自治センター 産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	随時	-	施設使用時に利用者が実施する
定期清掃	施設全体の館内清掃	年2回	3月・12月	清掃と水道水抜きを実施
消防設備点検	防火管理者による点検	年1回	8月	管理者で実施

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(%)
入場者数	1,500 人	1,802 人	1,466 人	81.35%
休憩室利用日数	50 日	40 日	55 日	137.50%

(施設所管課による評価)

例年よりも気温が高く、収穫量は増えたが、暑さの影響で来場者数は伸び悩んだ。

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	利用料金			歳入			
	一般財源 (自治会より)	50,000	46,172				
	計	50,000	46,172		計	0	0
支出	備品費	0	0	歳出			
	消耗品費	3,000	0				
	管理費	7,000	7,152		上下水道代		
	光熱水費	40,000	39,020		電気代		
	計	50,000	46,172		計	0	0
差引	0	0		差引	0	0	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者 (非常勤)	1	1	全館の運営を統括
施設責任者 (非常勤)	1	1	統括責任者の補佐
管理担当 (非常勤)	2	2	施設の維持管理業務
受付担当 (非常勤)	3	3	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 地元農家の休憩及び交流を目的とした施設であることから、収入の増加を追及することが大変難しく、今後もPR等の取り組みは行わない予定である。		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	○
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないように、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 ・必要に応じ、利用者への周辺の観光情報を提供している。
②経費節減に対する取り組み ・冬期間（11月下旬～3月末）は施設の水道の元栓を閉栓することで、水道水の使用量を抑え、上水道料の支出軽減に努めている。
③その他 ・なし
(2) 指定管理業務実施上の課題 ・「ブルーベリー摘み取り体験」実施期間における休憩所として利用される場合が大半を占めているため、それ以外の用途で利用してもらう機会を増やす可能性を探ってはいるが実情は相当厳しい。
(3) 次年度以降の取り組み ・当面は本年度と同様の取組みを実施する予定。
(4) その他
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等 ・なし
②市からの改善指示に対する対応（※市から改善指示等があった場合のみ）

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.063

施設名称	上田市塩田の里交流館		
指定管理者名	塩田の里交流館運営委員会		
指定管理期間	平成28年4月1日 ~ 令和3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	①塩田の里交流館の利用許可に関する業務 ②塩田の里交流館の施設・設備等の維持管理に関する業務 ③塩田、川西、青木地域における観光案内、地域資源等の情報発信業務 ④都市住民等との交流活動により地域活性化を図る業務（自主事業等）		
施設所管課	農林部 農政課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	1日1回以上	毎日	常勤職員が実施
定期清掃	専門業者による館内清掃	年1回	3月21日	清掃業者に委託
日常・定期点検	給排水・冷暖房・電気設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	防火管理者による点検	1日1回以上	毎日	常勤職員が実施
消防設備点検	有資格者による法廷点検	年2回	6月29日 11月28日	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
入館者数（全体）	15,000	15,334	15,279	99.64%
研修の間	3,000	3,856	4,353	112.89%
語りの間	1,000	1,162	1,666	143.37%
体験の間	1,800	1,512	1,935	127.98%
企画の間	400	395	484	122.53%

（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	4,204,000	4,204,000	指定管理委託料	使用料	613,270	617,275	地元負担金含
	雑収入	1,000	11	預金利息等	雑入	35,100	84,650	コピー使用料
					(自主事業として)			
	計	4,205,000	4,204,011		雑入			
支出	人件費	2,350,000	2,377,341	常勤1名、非常勤6名	指定管理料	4,204,000	4,204,000	
	需用費	500,000	479,265	消耗品費、印刷製本費等				
	管理費	1,350,000	1,283,605	修繕費、光熱水費等				
	予備費							
	計	4,200,000	4,140,211		計	4,204,000	4,204,000	
差引	5,000	63,800		差引	-3,555,630	-3,502,075		

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（館長）	1人	1人	担当施設の統括
管理部門（事務局長員）	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
田園空間展示販売	4月～3月	—	お茶、書籍、講座の作成品等の販売
塩田平ボランティアガイドの会	4月～3月	—	塩田地域を案内するボランティアガイドの養成講座
とっこの里秋まつり	10月	1000	地域の伝統芸能、合唱、地元産の食材販売、館内展示、等

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
平成29年度繰越金	160,921	160,621		運営委員会経費	500,000	457,998	賃金・食料費・事務用品等
地元負担金	400,000	422,000	戸*500	イベント・講座	960,000	1,229,542	材料費・講師料等
イベント・講座	1,200,000	1,538,960	参加費等	物品販売	625,000	274,735	お茶・書籍等の仕入れ
物品販売	800,000	436,531	お茶、書籍等	租税費	78,000	104,800	
諸収入	4,079	14,717	管理会計残金、預金利息等	地元負担金	400,000	400,000	上田市へ
管理会計より繰入	0	63,800		予備費	2,000	0	振込手数料
計	2,565,000	2,636,629		計	2,565,000	2,467,075	
				差引	0	169,554	

(施設所管課による評価)

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

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
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みが整っているか。	○
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないように、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるように、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

- ・近隣の県のウォーキングが増えており、とっこ館を中心にコース紹介をした。
- ・休憩の間を中心に田園空間展示として無料解放し、地区内外の方に利用頂けるようにし、サービス向上・とっこ館知名度アップに努めた。
- ・「おやき作り体験」が、バスツアーに組み込まれて、都市住民との地域色豊かな郷土食の体験交流が出来た。

②経費節減に対する取り組み

- ・冷暖房を閉館30分前には切り、コストダウンに努めた。
- ・情報の間・休憩の間の電気設備をLEDに替えていただいた。

③その他

- ・入館者に出来る限りに挨拶をしたり、言葉を交わしたりして、おもてなしの気持ちで接した。
- ・電話での問い合わせ等、丁寧な対応に努めた。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・運営委員会が3団体（自治会連合会・営農活性化組合・振興会）で構成されているが、所属組織の活動や高齢化等もあり、機能出来る組織づくりが課題である。
- ・指定管理料が、何年も変わっておらず、パート給なども以前のまま。後継者問題にも繋がっており、しっかり考えて頂き予算をお願いしたい。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・令和元年10月に、開館10周年を迎える為、記念事業(10周年記念式典等)を開催したい。
- ・令和2年度に「全国ため池フォーラムIN長野大会」が上田市で開催されるを受けて、「塩田平のため池を愛する会」と共催で、とっこ館、舌喰池周辺でイベントを開催する。
(開催日：令和元年10月5日・10月6日)

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・自動販売機の設置をして欲しい。早急に対応をお願いしたい。

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30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.064

施設名称	上田市東部地区防災センター		
指定管理者名	上田市東部地区防災センター管理運営委員会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成38年3月31日まで	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用許可に関する業務 ・センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・センターの運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務 		
施設所管課	消防部 消防総務課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
定期清掃	館内の清掃	2	6・12月	委託
日常清掃	日常的な館内清掃	随時	利用後	利用者が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
有料		189	189	100.00%
無料		88	0	0.00%

(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	前年度繰越金	18,101	17,714	歳入			
	利用料金	640,000	577,780				
	補助金(負担金)	126,000	126,000				
	雑収入	216,000	239,524				
	計	1,000,101	961,018		計	0	0
支出	人件費	200,000	200,000	歳出			
	光熱水費	480,000	436,660				
	事務費	52,000	36,209				
	管理費	180,000	35,164				
	雑費	20,000	2,627				
	予備費	118,101	0				
計	1,050,101	710,660	計	0	0		
差引	-50,000	250,358	差引	0	0		

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価 (共通評価項目) ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
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
<ul style="list-style-type: none">・無断駐車車両の排除策に努め、施設利用者の駐車スペースの確保を徹底した。・消防用設備の設置図、避難経路図を掲示し、利用者に周知、防火・防災の徹底を図った。
②経費節減に対する取り組み
<ul style="list-style-type: none">・前年度に引き続き、清掃費の削減及び光熱水費の節約について取り組んでいる。
③その他
(2) 指定管理業務実施上の課題
<ul style="list-style-type: none">・設備の老朽化が目立ち、抜本的な改善の必要性を認識しているが、費用面等の調整がつかず、実施に至らない。
(3) 次年度以降の取り組み
<ul style="list-style-type: none">・常田財産区管理委員会の援助を受けずに収支できるよう引き続き努力したい。
(4) その他
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等
<ul style="list-style-type: none">・エアコンの設置及び各設備老朽化の改善要望
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.065

施設名称	上田市川辺泉田地区防災センター		
指定管理者名	上田市川辺泉田地区防災センター管理運営委員会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成38年3月31日まで	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用許可に関する業務 ・センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・センターの運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務 		
施設所管課	消防部 消防総務課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
清掃用具取替		12	毎月	ダスキンへ委託
日常清掃	日常的な館内清掃	随時	利用後	利用者が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30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	前年度繰越金	150,000	131,207	歳入			
	利用料金	130,000	302,650				
	補助金(負担金)	300,000	297,400				
	雑収入	20,000	5,610				
	計	600,000	736,867		計	0	0
支出	人件費	65,000	65,000	歳出			
	事務費	35,000	42,689				
	管理費	500,000	490,936				
	計	600,000	598,625		計	0	0
差引	0	138,242		差引	0	0	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
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

- ・センター外周の草刈り、植栽手入、館内の徹底清掃実施

②経費節減に対する取り組み

- ・冬期の電気使用量が非常に大きい事について、その理由を調査し改善する。

③その他

- ・使用後の清掃と、使用残物の持ち帰りについて、利用者に徹底するための表示

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・利用者の減少傾向は強まっている。考えられる原因として、住民全体の高齢化に対して、2階大広間への長い階段などの問題も影響していると思われる。
更にそれらの点で、はるかに使い易い、城南公民館の存在も有る。
- ・設備の老朽化が目立ち、抜本的な改善の必要性を認識しているが、費用面等の調整がつかず、実施に至らない。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・使用後の清掃の更なる徹底

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・エアコンの設置及び各設備老朽化の改善要望

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.066

施設名称	上田市南部地区防災センター		
指定管理者名	上田市南部地区防災センター管理運営委員会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成38年3月31日まで	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用許可に関する業務 ・センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・センターの運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務 		
施設所管課	消防部 消防総務課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
定期清掃	館内の清掃	2	6・12月	委託
日常清掃	日常的な館内清掃	随時	利用後	利用者が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
有料		203	232	114.29%
無料		165	226	136.97%
(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	前年度繰越金	100,000	110,644	歳入			
	利用料金	250,000	328,600				
	補助金(負担金)	400,000	400,000				
	雑収入	80,000	71,700				
	計	830,000	910,944		計	0	0
支出	人件費	150,000	150,000	歳出			
	事務費	15,000	746				
	管理費	658,000	609,776				
	予備費	7,000	0				
	計	830,000	760,522		計	0	0
差引	0	150,422		差引	0	0	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価 (共通評価項目) ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
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 ・ 玄関前掲示板に広報ポスターを掲示し有効に活用した。
②経費節減に対する取り組み ・ サービスが低下しない範囲で廊下、階段等を積極的に消灯することに努めた。
③その他 ・ 避難経路の確保について掲示し利用者の安全確保を推進
(2) 指定管理業務実施上の課題 ・ 各機器設備が老朽化しており、修繕等を実施する必要性を感じるが、費用面等の課題から実施の目途が立たない。
(3) 次年度以降の取り組み ・ 例年同様、利用者拡大のため、地区内の団体等に広報活動をする。
(4) その他
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等 ・ エアコンの設置及び各設備老朽化の改善要望 ・ 敷地・構造上困難ではあるが、駐車場がないため、駐車スペースの確保要望
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.067

施設名称	上田市川西地区防災センター		
指定管理者名	上田市川西地区防災センター管理運営委員会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成38年3月31日まで	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用許可に関する業務 ・センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・センターの運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務 		
施設所管課	消防部 消防総務課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	随時	利用後	利用者が実施
定期清掃	管理運営委員会による清掃	定期	月末他	運営委員会が実施

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(%)
有料		90	99	110.00%
無料		291	296	101.72%

(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	利用料金	120,000	123,650	歳入			
	補助金(負担金)	715,000	712,069				
	計	835,000	835,719		計	0	0
支出	人件費	10,000	10,000	歳出			
	事務費	25,000	36,544				
	管理費	800,000	789,175				
	計	835,000	835,719		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
非常勤・常駐なし	1人	1人	鍵管理・利用予約受付業務

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価 (共通評価項目) ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
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

- ・年間を通して公民館施設として自治会活動の会議、行事及び防災活動各クラブの活動などに多数利用されている。
- ・使用予定表により利用状況を管理、効率的に貸し出しを実施している。

②経費節減に対する取り組み

- ・電気、灯油、ガス及び上下水道等公共料金節約の為、館内に節約文書の表示と会議などで経費節減の徹底を図っている。

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

- ・使用後の清掃及び防災の更なる徹底

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・エアコン設置要望

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.068

施設名称	上田市城下地区防災センター		
指定管理者名	上田市城下地区防災センター管理運営委員会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成38年3月31日まで	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	<ul style="list-style-type: none"> センターの利用許可に関する業務 センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 センターの運営に関する業務のうち、市長のみの権限に属する業務を除く業務 		
施設所管課	消防部 消防総務課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
定期清掃	館内の清掃	2	7・12月	委託
日常清掃	日常的な館内清掃	随時	利用後	利用者が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
有料		450	446	99.11%
無料		118	67	56.78%

(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	前年度繰越金	306,616	306,616	歳入			
	利用料金	730,000	728,665				
	雑収入	2	3				
	計	1,036,618	1,035,284		計	0	0
支出	人件費	80,000	82,000	歳出			
	光熱水費	450,000	434,442				
	事務費	65,000	24,316				
	管理費	100,000	26,000				
	委託料	60,000	40,000				
	予備費	281,618	0				
計	1,036,618	606,758	計	0	0		
差引	0	428,526	差引	0	0		

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価 (共通評価項目) ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
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

- ・利用者の安全確保のために、館内施設や備品の点検を行い、修繕を行いました。

②経費節減に対する取り組み

③その他

- ・インフルエンザの流行に対応するために、施設入口への消毒薬の配置や職員へのマスクの配布等を行いました。

(2) 指定管理業務実施上の課題

(3) 次年度以降の取り組み

- ・使用後の清掃及び防火管理の徹底

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・各設備老朽化の改善要望

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.69～No.77

施設名称	上田市児童館・児童センター（9施設）		
指定管理者名	社会福祉法人 上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	H27.4.1～H32.3.31	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	児童の健全育成に関する業務 児童館・児童センターの運営に関する業務 児童館・児童センターの施設・設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	教育委員会 学校教育課		

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	日常的な館内外清掃	一日2回以上	毎日	会館前・閉館後に職員が実施
消防設備点検	防火管理者による点検	一日1回以上	毎日	職員が実施
	有資格者による法定点検	年2回	6月・2月	新日本警備保障に委託
遊具設備点検	有資格者による法定点検	年1回	各館の日程による	榑中村体育他に委託
	職員による点検	毎月1回以上	毎月1日	チェックシートを使い職員が実施

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(%)
緑が丘児童館		11,368人	13,053人	114.82%
大星児童児童センター		23,247人	25,295人	108.81%
朝日が丘児童館		14,159人	14,855人	104.92%
秋和児童センター		6,815人	7,068人	103.71%
川辺町児童センター		21,045人	27,277人	129.61%
神川児童センター		17,580人	16,008人	91.06%
神科児童センター		29,239人	31,000人	106.02%
東塩田児童センター		13,270人	14,606人	110.07%
下丸子児童館		983人	1,204人	122.48%
合計		137,706人	150,366人	109.19%

(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	60,289,280	60,289,280	歳入	私用電灯水道料	788,638	823,243
	利息						
	その他						
	計	60,289,280	60,289,280		計	788,638	823,243
支出	人件費	49,430,000	49,431,024	歳出	指定管理料	60,229,780	60,289,280
	光熱水費	2,308,000	2,307,537		修繕料	445,392	463,141
	消耗品費	4,145,280	3,938,690				
	修繕費	534,000	748,114				
	委託料	1,034,000	1,033,958				
	その他	2,838,000	2,829,957				
	計	60,289,280	60,289,280		計	60,675,172	60,752,421
差引	0	0	差引	-59,886,534	-59,929,178		

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	児童館全館の運営を統括
児童館職員（常勤）	16	16	児童館の運営を統括、児童指導
児童館職員（非常勤）	19	19	児童館の運営を補佐、児童指導

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

(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) 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）	○
<p>（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</p>		

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
児童の健全育成	年間計画等に基づき、児童の健全育成を目的とした事業が適切に実施されているか。	○
小学校との連携	日頃から小学校との交流を積極的に図り、児童の様子や行事等の情報交換、緊急時に備えた連携が取れている。	○
家庭・地域との連携	利用児童の家庭との情報共有や自治会、近隣住民との交流を積極的に図り、地域と良好な関係が築けている。	○
要支援児童の受入・対応	要支援児童の受入を適切に行っているか。研修等を通じて発達障がい等の理解に取り組んでいるか。	○
<p>（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</p>		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成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

- ・毎月、児童館・児童センターだよりを作成し、学校を通じて配布した。
- ・児童が興味を持てるような遊び・工作・行事等を計画した。

②経費節減に対する取り組み

- ・リサイクル工作を積極的に取り入れ、ごみの削減や再利用に努めた。
- ・エアコン設定温度の調整やグリーンカーテン等により光熱費の削減に努めた。
- ・使用していない部屋の消灯を徹底した。

③その他

- ・施設、遊具の点検を日常的におこない、利用児童の事故防止に努めた。
- ・毎月避難訓練を実施し、職員と児童共に防災意識の向上に努めた。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・各施設で老朽化による修繕費の増加。
- ・利用児童の増加。（神科児童センター）

(3) 次年度以降の取り組み

- ・地域や学校との連携、交流の強化。
- ・各種訓練を継続実施し、安全安心な環境づくりをする。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・保護者への説明や、児童との関わりの中で職員の真意が伝えられず、誤解を招くことがあり、その都度謝罪や詳しい説明を行った。

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.78・No.80～No.99

施設名称	上田市児童クラブ（22施設）・真田児童館		
指定管理者名	特定非営利法人ワーカーズコープ		
指定管理期間	H27.4.1～H32.3.31	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	児童の健全育成に関する業務 児童クラブの運営および利用許可に関する業務 児童クラブの使用料収納に関する業務 真田児童館の運営に関する業務 児童クラブ・真田児童館の施設・設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	教育委員会 学校教育課		

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1回	毎日	職員が実施
日常・定期点検	給排水・冷暖房・電気設備・遊具等の点検	一日1回	毎日	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	毎日	職員が実施
外構管理	外灯・雨水排水設備・美観保持等	一日1回	毎日	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(%)
清明児童クラブ		12,397人	14,247人	114.92%
東部児童クラブ		17,928人	21,303人	118.83%
東部南児童クラブ		8,032人	11,716人	145.87%
西部児童クラブ		12,968人	16,260人	125.39%
塩尻児童クラブ		9,038人	11,854人	131.16%
川辺北児童クラブ		9,105人	8,939人	98.17%
川辺南児童クラブ		9,732人	9,554人	98.17%
神川児童クラブ		16,288人	20,543人	126.12%
豊殿児童クラブ		10,920人	12,403人	113.58%
東塩田児童クラブ		6,236人	6,902人	110.68%
中塩田児童クラブ		20,888人	20,686人	99.03%
塩田西児童クラブ		6,527人	7,542人	115.55%
浦里児童クラブ		2,694人	2,738人	101.63%
川西児童クラブ		12,689人	13,761人	108.45%
丸子中央児童クラブ		14,160人	16,115人	113.81%
西内児童クラブ		1,508人	1,457人	96.62%
丸子北児童クラブ		16,041人	15,950人	99.43%
塩川児童クラブ		9,098人	8,023人	88.18%
菅平児童クラブ		1,731人	2,497人	144.25%
長児童クラブ		4,208人	4,088人	97.15%
傍陽児童クラブ		2,981人	4,694人	157.46%
本原児童クラブ		10,755人	10,472人	97.37%
児童クラブ合計		215,924人	241,744人	111.96%
真田児童館		1,789人	963人	53.83%

(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	201,895,776	204,748,376	歳入	使用料（保育料）	38,647,200	43,043,700	
					補助金	88,047,800	113,423,000	
	計	201,895,776	204,748,376		計	126,695,000	156,466,700	
支出	人件費	183,597,800	175,162,893	歳出	指定管理料	185,454,800	204,748,376	
	光熱水費・燃料費	2,236,000	3,202,506		修繕料	819,396	968,791	
	消耗品費	2,022,000	4,992,081		賃借料	840,000	840,000	
	修繕費	812,000	819,064		工事費	0	1,347,840	ブロック塀手撤去等
	保険料	1,830,000	2,265,693		光熱水費	575,283	613,232	
	その他	11,397,976	18,290,305					
	計	201,895,776	204,732,542		計	187,689,479	208,518,239	
	差引	0	15,834		差引	-60,994,479	-52,051,539	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
所長	1	1	全体統括
副所長	2	2	所長代理・統括補佐
事務長	1	1	事務全般
エリア長	5	5	現場責任者の統括
現場責任者	24	24	現場統括

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
児童の健全育成	年間計画等に基づき、児童の健全育成を目的とした事業が適切に実施されているか。	○
小学校との連携	日頃から小学校との交流を積極的に図り、児童の様子や行事等の情報交換、緊急時に備えた連携が取れている。	○
家庭・地域との連携	利用児童の家庭との情報共有や自治会、近隣住民との交流を積極的に図り、地域と良好な関係が築けている。	○
要支援児童の受入・対応	要支援児童の受入を適切に行っているか。 研修等を通じて発達障がい等の理解に取り組んでいるか。	◎
（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

- ・児童及び保護者一人ひとりに寄り添う対応を心掛けました。
- ・保護者向けに相談窓口を設け、育児の悩み等の相談に対応しました。
- ・季節の行事やイベントを行いました。

②経費節減に対する取り組み

- ・利用児童が少ない日や時間帯には、保育しながら使用する部屋を少なくできるよう工夫しました。
- ・児童の数に合わせて職員の勤務時間を柔軟に対応しました。
- ・児童来館前など、職員しかいない時間帯は冷暖房の使用を控えました。

③その他

- ・インフルエンザ等感染防止のためマスク着用、手洗いうがいを徹底し、マスクを常備して必要に応じて児童へ配布しました。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・多くの施設で老朽化が進んでいる。
- ・年々利用児童が増えているので、施設が手狭になってきている。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・支援が必要な児童が増えているので、対応した研修に参加していきたい。
- ・児童の増加に合わせて職員を増員する等の対応を行っていく。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・土曜日に開館してもらっていて大変助かっている。
- ・児童に対する指導や言葉明けに対する苦情があった。事業所からの丁寧な指導もあり、改善点や方向性が見通しが立ち、その後の児童への指導や言葉がけの改善ができた。
- ・学校から東部南児童クラブへの移動にに対して不安を感じる保護者が多い。
- ・蔵書の中に不適切な表現があるとの指摘を保護者から受け、一旦すべての蔵書を片付け、内容を確認したものを出しました。
- ・職員数を増やし支援が必要な児童でも安心して過ごせる環境を作ってほしいとの要望があり、職員体制の見直しを行いました。

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.100

施設名称	上田市学童保育所 太郎の家		
指定管理者名	上田市学童保育所 太郎の家運営委員会		
指定管理期間	H29. 4. 1～H34. 3. 31	料金制導入区分	使用料（直接収納）
指定管理者が行う業務内容	児童の健全育成に関する業務 学童保育所の運営・利用許可に関する業務 学童保育所の施設・設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	教育委員会 学校教育課		

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	日常的な館内外清掃	一日1回以上	毎日	職員が実施
日常・定期点検	給排水・冷暖房・電気設備等の点検	一日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	防火管理者による点検	一日1回以上	毎日	職員が実施
外構管理	美観の保持、安全・防犯への配慮	一日1回以上	毎日	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(%)
平均登録児童数		49.3 人	54.5 人	110.55%
延べ利用人数		9,732 人	10,518 人	108.08%
開館日数		290 日	268 日	92.41%

(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	18,776,300	20,026,300	歳入	使用料（保育料）	2,967,000	3,205,250
	利息	0	41		補助金	7,140,000	11,533,000
	計	18,776,300	20,026,341		計	10,107,000	14,738,250
支出	人件費	17,551,320	18,927,580	歳出	指定管理料	14,790,800	20,026,300
	光熱水費	377,000	333,547		修繕料	302,970	0
	消耗品費	228,960	259,581		賃借料	240,000	240,000
	修繕費	100,000	159,308				
	保険料	150,500	153,000				
	その他	368,520	257,524				
	計	18,776,300	20,090,540		計	15,333,770	20,266,300
差引	0	-64,199	差引	-5,226,770	-5,528,050		

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
主任指導員	1	1	学童保育所の運営統括、児童指導
常勤指導員	2	2	学童保育所の運営補助、児童指導
非常勤指導員	1	1	児童指導

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
早朝・延長保育	通年		開所時間外の保育
太郎まつり	11月	100	バザー、出店、地域との交流を図る

(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
早朝・延長保育	72,500	72,950		早朝・延長保育	72,500	64,199	
太郎まつり	180,000	151,835		太郎まつり	130,000	122,215	
計	252,500	224,785		計	202,500	186,414	
				差引	50,000	38,371	

(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) 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）	○
<p>(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</p>		

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
児童の健全育成	年間計画等に基づき、児童の健全育成を目的とした事業が適切に実施されているか。	○
小学校との連携	日頃から小学校との交流を積極的に図り、児童の様子や行事等の情報交換、緊急時に備えた連携が取れている。	○
家庭・地域との連携	利用児童の家庭との情報共有や自治会、近隣住民との交流を積極的に図り、地域と良好な関係が築けている。	○
要支援児童の受入・対応	要支援児童の受入を適切に行っているか。研修等を通じて発達障がい等の理解に取り組んでいるか。	○
<p>(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</p>		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成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

- 施設の単位を2か所に分離し、子どもの生活の場としてふさわしい施設環境を整えました。
- 放課後児童支援員資格保有者の退職に備え、放課後児童支援員認定資格研修予算を確保し、放課後児童支援員の資格所有者を4名獲得しました。
- 学生アルバイトを含む全ての職員が適切に利用児童に対応できるよう、職場内研修の実施を前年度から継続して実施しました。
- 利用児童の保護者がより安心して学童保育所太郎の家に子どもを通わせられるよう、交流と相互理解の場を設けました。
- 利用児童の保護者が安心して学童保育所太郎の家に通わせられるよう、子どもの育ちや活動について保育方針や保育目標を示しながら定期的に報告しました。
- 国の定める放課後児童クラブ運営指針に則り、子どもの発達段階に応じた主体的な遊びや生活が可能となるよう環境を整え、自主性、社会性、及び創造性の向上、基本的な生活習慣の確立等、利用児童の育成支援につながる活動を意識し積極的に取り入れました。
- 自主事業として早朝保育延長保育として開所時間を拡大し利用保護者のニーズに応えました。
- 学校の長期休み期間中は週に2回給食日を設け利用保護者の負担軽減と食育につとめました。

②経費節減に対する取り組み

- 広場の整地や草刈り、障子・襖の張替えなど、軽微な修繕や改修は業者に委託せず、職員の自営工事とし、経費節減に努めました。

③その他

- インフルエンザ感染拡大を防ぐためマスクと消毒を常備し、注意喚起を定期的に行いました。また、利用児童の下校時とおやつ開始時に手洗いとアルコール消毒を徹底しました。
- インフルエンザ、麻疹等子どもへの感染拡大を予防するため、職員に予防接種を受けさせました。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- 利用を希望する児童増加に伴い定員超過の状態が今年度も続いています。
- 職員が慢性的に不足しており、保育の質を安定的継続的に保つ点に課題があります。15年勤めた職員の退職があり、新人職員のスキルアップが喫緊の課題です。
- 県や市による現任者のための「資質向上研修」が未実施のため、学習会を定期的で開催するなど、独自の研修が必要となっています。
- 保育の質の維持向上には、職員の安定雇用・育成が必要不可欠であり、それに対するコストを指定管理料の中から工夫して捻出する必要があります。
- 発達障害等の障がいを持つ児童への対応について
国の示す放課後児童クラブ（学童保育）は、2～4名の職員に対して30～40名程度の子どもの生活を援助することを想定されており、職員一人あたりの対応児童数は10名程度と言えます。
職員は、個々の発達段階やその日の心身の状況をふまえ、子ども一人ひとりに寄り添い宿題補助やおやつ準備、生活援助、トラブルや争いの際の丁寧な対応などを並行して行う必要があります。そういった日常的な業務を踏まえ、さらに特別な配慮を必要とする児童のケアでは、とっさの判断を求められることが多くあります。
そのため発達や障がいに関する確かな知識や、子どもの状態を把握する能力が求められ、また複数指導員での連携した組織的な対応力も必要です。
このような状況が保育する職員に求められるため人員育成の機会や専門性ある職員の継続的な確保が大きな課題となっています。
- 施設について
2019年4月には新施設への移転が決まっており、子どもや保護者が不安なく円滑に新施設での生活に移行できるよう準備をすすめてゆくことが必要です。

(3) 次年度以降の取り組み

- 職員不足を解消し、保育の質を保てるようつとめます。
- 予算運用を工夫し引き続き人員育成と安定雇用に努めます。
- 職場内研修を継続して実施し職員の資質向上の機会を確保します。
- 次年度の移転に向け、学校教育課をはじめ関係機関と協議し、利用する児童や保護者が不安なく過ごせるよう情報開示しつつスムーズな移転に努めます。
- 定員超過の状況に応じ、学童保育の機能を果たせるよう施設環境を最大限に工夫します。中央棟を子どもの活動場所として開放します。
- 個々の利用児童に応じた適切な支援が受けられるよう、職員の資質向上研修とともに外部機関との連携を図ります。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

「新施設建築までの経緯を記録に残してほしい」との保護者からのご意見をふまえ、定点で写真を撮り記録を残します。
長く勤めた指導員の退職にともない、不安定な心理状態の子どもに寄り添い適切なケアに努めます。

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.101

施設名称	上田市学童保育所 バッタの家		
指定管理者名	上田市学童保育所 バッタの家運営委員会		
指定管理期間	H29. 4. 1～H34. 3. 31	料金制導入区分	使用料（直接収納）
指定管理者が行う業務内容	児童の健全育成に関する業務 学童保育所の運営・利用許可に関する業務 学童保育所の施設・設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	教育委員会 学校教育課		

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	日常的な館内外清掃	一日1回以上	毎日	職員が実施
日常・定期点検	給排水・冷暖房・電気設備等の点検	一日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	防火管理者による点検	一日1回以上	毎日	職員が実施
外構管理	美観の保持、安全・防犯への配慮	一日1回以上	毎日	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(%)
平均登録児童数		44.0 人	43.9 人	99.77%
延べ利用人数		8,893 人	9,167 人	103.08%
開館日数		277 日	282 日	101.81%

(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	13,397,400	13,562,100	歳入	使用料（保育料）	2,700,000	2,769,600
	利息	200	26		補助金	4,968,000	7,659,000
	計	13,397,600	13,562,126		計	7,668,000	10,428,600
支出	人件費	12,470,600	12,639,782	歳出	指定管理料	11,136,400	13,562,100
	光熱水費	220,000	211,056		修繕料	332,262	285,000
	消耗品費	160,000	233,258		賃借料	480,000	480,000
	修繕費	50,000	52,700				
	保険料	100,000	104,000				
	その他	397,000	321,330				
	計	13,397,600	13,562,126		計	11,948,662	14,327,100
差引	0	0	差引	-4,280,662	-3,898,500		

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	学童保育所の運営統括、児童指導
保育業務責任者（常勤）	1	1	学童保育所の保育業務統括、児童指導
補助指導員（非常勤）	1	2	学童保育所の運営補助、児童指導
アルバイトスタッフ	1	2	児童指導補佐

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
親子キャンプ	7/15～16	112	親子レク、食事作り、キャンプファイヤー、保護者交流会
川辺小ポプラ祭り	11月10日	60	品物づくり・販売
もちつき大会	12月1日	130	伝統行事体験、地域との交流、児童による発表
その他13件			季節の行事、遠足等

(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
親子キャンプ	190,000	154,893		親子キャンプ	190,000	154,893	
川辺小ポプラ祭り	20,000	4,575		川辺小ポプラ祭り	20,000	4,575	
もちつき大会	40,000	42,728		もちつき大会	40,000	42,728	
その他13件	140,000	196,329		その他13件	140,000	196,329	
計	390,000	398,525		計	390,000	398,525	
				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) 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）	○
<p>（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</p>		

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
児童の健全育成	年間計画等に基づき、児童の健全育成を目的とした事業が適切に実施されているか。	○
小学校との連携	日頃から小学校との交流を積極的に図り、児童の様子や行事等の情報交換、緊急時に備えた連携が取れている。	○
家庭・地域との連携	利用児童の家庭との情報共有や自治会、近隣住民との交流を積極的に図り、地域と良好な関係が築けている。	○
要支援児童の受入・対応	要支援児童の受入を適切に行っているか。研修等を通じて発達障がい等の理解に取り組んでいるか。	○
<p>（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</p>		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成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

- ・ 来入児説明会のPRをしました。
- ・ ポスターを作成して各保育園、幼稚園、に貼り出しました。
- ・ チラシを作成して川辺小学校、各保育園、幼稚園、に配りました。
- ・ 小学校や地域のイベントでバッタの家をPRしました。
- ・ 施設内の整理を行い、スペースを広げました。
- ・ 施設内の本を一定期間で入れ替え、貸出を行っています。
- ・ アレルギー、花粉症対策をしました。
- ・ エアコンやビニールプールを使用し、熱中症対策を行いました。
- ・ 自主事業として開所時間を延ばしています。（朝・夜）
- ・ お弁当注文日を設けました。
- ・ お昼作りの日を設けました。
- ・ 毎月一回以上お便りを発行しています。
- ・ 入出来管理システムを導入しています。

②経費節減に対する取り組み

- ・ 印刷の大きさを2分の1にして紙の経費削減をしました。
- ・ 印刷に失敗した紙の裏をもう一度使用し紙の経費削減をしました。
- ・ 印刷データをクラウド化して紙の経費削減をしました。
- ・ 無駄な電気・ガス・水・灯油を使用しないように徹底しました。
- ・ 消耗品にならない事務用品を使用するようにしています。
- ・ 直せる物は、修理を行って使用しています。
- ・ 毎日施設のメンテナンスを行い、不具合が無いようにしました。
- ・ 施設の電気を玄関・トイレ以外LEDにしました。
- ・ 施設で使用できそうな物(玩具等)を寄付して頂きました。

③その他

- ・ 利用者の安全確保のため施設点検をし、修繕しました。
- ・ 施設の維持、・管理を春秋に利用者で清掃しました。
- ・ 学校と週一で連絡をとり連携をとりました。
- ・ 学校のポプラ祭りに参加しました。
- ・ 地域の行事に参加しました。
- ・ 他放課後施設と交流しました。
- ・ 雇用環境の整備を行いました。
- ・ 支援員が感染症等で保育に入れられない場合の保育補助システムを実施しました。
- ・ 支援員の労働環境を一部改善しました。
- ・ 就業規則の見直しをしました。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・ 同じ学校区内に児童クラブがあることにより、利用者層が競合し利用者の減少につながる恐れがあります。（定員割れ）
- ・ 利用者減少に伴い委託料も減少する事から現状の保育体制等の質を維持するのは 厳しくなってきてしまうという課題があります。（定員割れした場合）
- ・ 保護者負担がとて大きい
- ・ 現在の委託料では、人件費が少なく働いている人の離職率が高くなり長く勤める事が困難です。また、パートアルバイトを募集の求人を出しても応募が少ないです。
- ・ 定員に対して利用者が増加して、定員を大きく上回る利用が続き質の高い保育や子ども達の保育環境が悪くなってしまっています。（定員を上回った場合）
- ・ 築約40年の建物で自然災害に耐えられるか心配。
- ・ 空き巣等の防犯対策には限界がある。委託料とは別に防火、防犯対策の予算をつけてほしい。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・利用者が減少傾向にならない様、利用者拡大のため引き続きPR活動に力をいれ、保護者の負担軽減のため組織改革を行い、利用者サービスの向上と施設充実をしています。が、現在定員を大きく上回る利用があるため入所の審査を厳格化して利用者判定を行っています。(人数のバランスを保つ為)
- ・利用者サービスの向上と施設充実させるために自主事業も積極的に行っていく予定です。
- ・利用者サービスの向上と施設充実させるために公的機関や民間で行っている補助金等を積極的にとるようにしていきます。
- ・支援員が病欠等で全員欠勤になってしまった場合の対応等を今後も改善・検討していきます。
- ・引き続き雇用環境の整備を行っていく予定です。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・学童の運営について仕事が多い(負担)特に運営費の会計に関して負担(責任)が重すぎる
- ・人数が集まりすぎて施設の適正人数ではないので、安全に保育出来るか不安の声があがっている
- ・運営の将来が不安
- ・建物の老朽化による耐震の不安
- ・市がもっとお金をかけて施設の改善、拡充を行ってほしい
- ・定員を上回って利用しているにもかかわらず、上田市側が「待機児童はない」とするのは違うと思います。

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.102

施設名称	上田市学童保育所 トットの家		
指定管理者名	上田市学童保育所 トットの家運営委員会		
指定管理期間	H29. 4. 1～H34. 3. 31	料金制導入区分	使用料（直接収納）
指定管理者が行う業務内容	児童の健全育成に関する業務 学童保育所の運営・利用許可に関する業務 学童保育所の施設・設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	教育委員会 学校教育課		

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	日常的な館内外清掃	一日1回以上	毎日	職員が実施
日常・定期点検	給排水・冷暖房・電気設備等の点検	一日1回	毎日	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	毎日	職員が実施
外構管理	美観の保持、安全・防犯への配慮	一日1回	毎日	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(%)
平均登録児童数		76.7 人	72.4 人	94.39%
延べ利用人数		14,081 人	14,013 人	99.52%
開館日数		291 日	288 日	98.97%

(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	19,494,050	21,407,300	歳入	使用料（保育料）	4,548,530	4,503,370	
	利息	50	53		補助金	10,238,000	10,798,000	
	計	19,494,100	21,407,353		計	14,786,530	15,301,370	
支出	人件費	18,099,000	20,002,442	歳出	指定管理料	20,237,900	21,407,300	
	光熱水費	585,100	537,009		修繕料	188,972	0	
	消耗品費	100,000	107,137					
	修繕費	100,000	100,000					
	保険料	200,000	230,000					
	その他	410,000	430,765					
	計	19,494,100	21,407,353		計	20,426,872	21,407,300	
差引	0	0	差引	-5,640,342	-6,105,930			

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
専任指導員(常勤)	1	1	学童保育所の運営・業務の統括、児童指導
分室専任指導員(常勤)	1	1	学童保育所の管理部門の統括、児童指導
補助指導員(常勤)	2	2	学童保育所の運営補助、児童指導
サポートスタッフ(非常勤)	4	6	児童指導補佐

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
親子キャンプ	8月25・26日	120人	野外炊飯、ウォークラリー、ゲーム等
ふれあいトット祭り	10月28日	200人	地域交流、バザー活動
延長保育事業	随時	20人	時間外保育が必要な家庭への保育
他12件			歓送迎会、季節の行事、文集作成等

(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
親子キャンプ	150,000	150,000		親子キャンプ	150,000	150,000	
ふれあいトット祭り	150,000	150,000		ふれあいトット祭り	150,000	150,000	
延長保育事業	150,000	150,000		延長保育事業	150,000	150,000	
他12件	437,000	437,000		他12件	437,000	437,000	
計	887,000	887,000		計	887,000	887,000	
				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) 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）	○
<p>（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</p>		

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
児童の健全育成	年間計画等に基づき、児童の健全育成を目的とした事業が適切に実施されているか。	○
小学校との連携	日頃から小学校との交流を積極的に図り、児童の様子や行事等の情報交換、緊急時に備えた連携が取れている。	○
家庭・地域との連携	利用児童の家庭との情報共有や自治会、近隣住民との交流を積極的に図り、地域と良好な関係が築けている。	○
要支援児童の受入・対応	要支援児童の受入を適切に行っているか。研修等を通じて発達障がい等の理解に取り組んでいるか。	○
<p>（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</p>		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成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

- ・トット祭り、餅つき大会を開催し、地域の方々との交流をはかる機会を持った。
- ・より良い保育、質の向上を目指し、支援員が出来る限り研修に参加した。
- ・新規来入児童へのPRとして、南小学校での来入児保護者会に参加し、当施設の説明をした。
- ・保護者の就労支援のため、要望が多かった早朝保育・延長保育(土曜日も実施。)
- ・利用児童と利用家庭にアンケートを実施し、要望を集約し問題解決に努めた。
- ・連絡用のアプリを活用して、利用家庭に一斉メール連絡が取れるようにした。

②経費節減に対する取り組み

- ・印刷コピー代節減のため、配布物を減らし、ポスター掲示、口頭や連絡網にて情報伝達を行った。
- ・室内の点灯時間を調整したり、不必要な外灯を消したりし節電を行った。
- ・特に空調の調整をこまめにし、節電を心がけた。
- ・設備品なども、利用者や他施設からのご寄付を募り、利用できるものは再利用し、消耗品費用の節約をした。
- ・環境整備（親子清掃）として保育所の室内、敷地内外、関係個所の清掃を行いました。

③その他

- ・インフルエンザや感染が強い病気について利用者にアンケートを取り、閉所、自粛なども含めて協議しました。また流行時は、職員・子どもたちで、保育所内での手洗い・うがい徹底と共に、感染拡大を防ぐためにも、感染の疑いがある児童は早急に帰宅できるよう、保護者の協力をお願いした。
- ・保護者の車の乗り入れや駐車場に関する規定の検討、周知。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・外国籍の利用者も増加傾向にあり、当該児童・保護者が安心して利用できる環境、態勢作り。
- ・安定した運営を行うための決まりや基盤作り。(特に会計業務)

(3) 次年度以降の取り組み

- ・行政、地域、学校、保護者、児童、職員の更なる連携の機会をもち、放課後児童支援事業に、よりご理解をいただき、より良い関係構築のための努力をする。
- ・出てきた問題点には速やかに対応し、より良い安全な保育・運営を目指す。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・アンケート調査を行い、全利用者の意見要望を吸い上げ、今後の運営に活かしていく。
- アンケートに記載のあった意見・要望
 - ・ケガをしないように気を付けて欲しい
 - ・支援員の皆さんには大変感謝しております。
 - ・いつも細かく子どもの様子を見ていただき、感謝しています。
 - ・宿題が終わっていないことがあるので確認をお願いします。
 - ・周囲のごみが目立つ。

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.103

施設名称	上田市学童保育所 どんぐり		
指定管理者名	上田市学童保育所 どんぐり運営委員会		
指定管理期間	H29.4.1～H34.3.31	料金制導入区分	使用料（直接収納）
指定管理者が行う業務内容	児童の健全育成に関する業務 学童保育所の運営・利用許可に関する業務 学童保育所の施設・設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	教育委員会 学校教育課		

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	日常的な館内外清掃	一日1回以上	毎日	職員が実施
日常点検	給排水・冷暖房・電気設備等の点検	一日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	防火管理者による点検	一日1回以上	毎日	職員が実施
外構管理	美観の保持、安全・防犯への配慮	一日1回以上	毎日	職員が実施
	冬季の排除雪		降雪時	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(%)
平均登録児童数		87.1人	84.6人	97.11%
延べ利用人数		17,034人	17,030人	99.98%
開館日数		289日	288日	99.65%

(施設所管課による評価)

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

指定管理者 (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	21,773,000	21,152,000	歳入	使用料（保育料）	5,293,520	4,823,530
	利息	0	46		補助金	9,984,000	15,326,000
	計	21,773,000	21,152,046		計	15,277,520	20,149,530
支出	人件費	20,570,821	19,944,683	歳出	指定管理料	21,191,100	21,152,000
	光熱水費	200,000	88,181		修繕料	99,943	509,220
	消耗品費	192,179	246,857		賃借料		2,400,000
	修繕費	100,000	167,502		分室整備		724,496
	保険料	180,000	190,620				
	その他	530,000	769,021				
	計	21,773,000	21,406,864		計	21,291,043	24,785,716
差引	0	-254,818	まちづくり委員補助	差引	-6,013,523	-4,636,186	

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	運営統括、児童指導
本宅主任（常勤）	2	1	運営統括、児童指導
分室主任（常勤）	1	1	管理部門統括、総務・経理業務、児童指導
補助指導員（常勤）	3	2	保育、行事補佐
サポートスタッフ（非常勤）	2	4	保育、行事補佐
ボランティアスタッフ（非常勤）		1	保育

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
早朝・延長保育	通年	398	開所時間外の保育
神科小まつり	10月		学校主催行事への参加

(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
早朝・延長保育	60,000	167,400		早朝・延長保育	60,000	167,400	
神科小まつり	95,000	77,700		神科小まつり	51,000	44,526	
計	155,000	245,100		計	111,000	211,926	
				差引	44,000	33,174	

(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 ・ 事業費の見直しがされ、人件費と事業費のバランスに改善が見られた。		

(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) 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
児童の健全育成	年間計画等に基づき、児童の健全育成を目的とした事業が適切に実施されているか。	○
小学校との連携	日頃から小学校との交流を積極的に図り、児童の様子や行事等の情報交換、緊急時に備えた連携が取れている。	○
家庭・地域との連携	利用児童の家庭との情報共有や自治会、近隣住民との交流を積極的に図り、地域と良好な関係が築けている。	○
要支援児童の受入・対応	要支援児童の受入を適切に行っているか。 研修等を通じて発達障がい等の理解に取り組んでいるか。	○
（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

- ・今後も継続するであろう定員超過状態に対し、施設の拡充（分室ころころの移転）開所を行った。
- ・利用人員に合わせ指導員の充実を図った。
- ・研修を実施し指導員の質の向上に努めた。
- ・保護者も参加できる事業を行い、保護者の連携を深めるとともに保育の様子を参観してもらった。
- ・早朝、夕方の延長保育を実施。
- ・夏季休業時の熱中症対策として映画鑑賞の時間を設けた。
- ・オクレンジャーを採用したことで利便性を高めた。

②経費節減に対する取り組み

- ・丁寧な利用を基本とし、物を大切にすルール、消耗品の節約のルールを定めた。
- ・利用者家族による備品等の提供（寄付）を受けた。
- ・利用者家族による宮繕・掃除への参加を受けた。
- ・裏紙利用等による消耗品費の削減に努めた。
- ・紙媒体のお知らせを電子媒体に変更した。

③その他

- ・学区内の保育園・幼稚園等4施設の延長保育状況を調査し、向こう3年間の利用見込みを出した。（毎年約30人）
- ・学童保育所前の砂利の駐車場（学校敷地内）の修繕を実施した。
- ・台風による休校による臨時開所を実施した。
- ・長期休業時のイベント昼食による保護者負担の軽減を図った。
- ・手洗、うがいの励行による感染予防を実施した。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・新ころころの開所にあたり、必要な運営費が未知数なため計数管理に努めたい。
- ・利用者増加により庶務、電話対応の事務量が増加し、指導員が児童の保育に専念できない状況が発生している。
- ・定員超過の現状により施設、備品等の損耗が激しく経費節減に限度がある。
- ・規模の拡大、利用人員の増加に合わせ必要経費も増大しており、現況の保育環境の維持ですら限界を感じる。
- ・指導員の病欠、忌引等の際の代替職員の確保が難しい。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・新分室ころころを整備し、児童が安心安全に楽しく生活できる環境を整える。
- ・より一層のコスト削減に努める。
- ・助成金、補助金、自主事業など指定管理料以外の収入を検討し、運営費に不足が出ない様努めるとともに、事業の充実を図りたい。
- ・指導員の安定雇用、福利厚生の実施を図る
- ・指導員の産休、育休を取りやすい環境整備に努める。
- ・会計処理について企業会計の導入の検討等行うなど透明性の高い会計が実施されるよう取り組む。
- ・運営にかかる保護者の負担の軽減を図る。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・指導員の児童に対しての関わり方に疑問を感じた。
- ・2,000万円の指定管理料を無償の保護者が管理することに漠然と不安を感じる。またそれをさせる市の方針に疑問を感じる。
- ・共働きの家庭が利用する施設の割に保護者負担が大きすぎる。
- ・個人情報並びに少額ながらも金銭を保管する施設の割に、施錠のみの夜間警備に不安を感じる。
- ・問題について運営委員会、保護者、指導員で情報共有し問題解決に取り組みたい。
- ・指導員のスキルアップのための研修の充実に取り組みたい。

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）

- ・市の指導に従い適切な会計管理及び管理運営を実施します。
- ・運営委員会、保護者会、指導員会と協議・決定し円滑な運営が出来る様取り組む。

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.104

施設名称	上田市学童保育所 たんぼぼ		
指定管理者名	上田市学童保育所 たんぼぼ運営委員会		
指定管理期間	H29. 4. 1～H34. 3. 31	料金制導入区分	使用料（直接収納）
指定管理者が行う業務内容	児童の健全育成に関する業務 学童保育所の運営・利用許可に関する業務 学童保育所の施設・設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	教育委員会 学校教育課		

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	日常的な館内外清掃	一日1回以上	毎日	職員が実施
日常・定期点検	給排水・冷暖房・電気設備等の点検	一日1回	毎日	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	毎日	職員が実施
外構管理	美観の保持、安全・防犯への配慮	一日1回	毎日	職員が実施
環境整備	保護者による修繕・清掃	年3回	4月, 9月, 3月	保護者・児童・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(%)
平均登録児童数		76.7 人	81 人	105.22%
延べ利用人数		14,729 人	15,321 人	104.02%
開館日数		290 日	288 日	99.31%
(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	21,613,000	21,787,600	歳入	使用料（保育料）	4,641,160	4,881,410	
	利息	40	50		補助金	8,890,000	13,541,000	
	計	21,613,040	21,787,650		計	13,531,160	18,422,410	
支出	人件費	20,285,460	20,445,823	歳出	指定管理料	20,624,800	21,787,600	
	光熱水費	288,000	346,502		修繕料	12,690	0	
	消耗品費	245,180	280,935		賃借料	1,200,000	1,200,000	
	修繕費	100,000	109,938		工事費	0	1,291,680	分室増築
	保険料	200,000	228,995					
	その他	494,400	471,055					
計	21,613,040	21,883,248	計	21,837,490	24,279,280			
差引	0	-95,598	差引	-8,306,330	-5,856,870			

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
たんぼぼ(本宅)			
専任指導員(常勤)	4	2	たんぼぼ(本宅)の運営統括、児童指導
補助指導員(非常勤)	2	7	児童指導補助
ふれんど(分室)			
専任指導員(常勤)	3	2	ふれんど(分室)の運営統括、児童指導
補助指導員(非常勤)	0	2	児童指導補助

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
環境整備	4月、9月、3月	81	施設内、周辺の美化・整備
親子交流会	9月	0	30年度は中止
餅つき大会	11月	110	地域住民、学校職員等との交流
映画鑑賞	8月、3月	81	映画鑑賞
子どもが企画運営する行事	4月、12月、3月	81	新入生歓迎会・クリスマス会・お別れ会

(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
親子交流会	100,000	0	中止	親子交流会	100,000	0	中止
餅つき大会	120,000	120,000		餅つき大会	120,000	116,471	
映画鑑賞	81,000	81,000		映画鑑賞	81,000	81,000	
子どもが企画運営する行事	162,000	162,000		子どもが企画運営する行事	162,000	162,000	
計	463,000	363,000		計	463,000	359,471	
				差引	0	3,529	

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

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
児童の健全育成	年間計画等に基づき、児童の健全育成を目的とした事業が適切に実施されているか。	○
小学校との連携	日頃から小学校との交流を積極的に図り、児童の様子や行事等の情報交換、緊急時に備えた連携が取れている。	○
家庭・地域との連携	利用児童の家庭との情報共有や自治会、近隣住民との交流を積極的に図り、地域と良好な関係が築けている。	○
要支援児童の受入・対応	要支援児童の受入を適切に行っているか。研修等を通じて発達障がい等の理解に取り組んでいるか。	○
<p>(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</p>		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成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

施設面において、定員を超過していた分室ふれんどの増築工事を行った。1部屋増築したことにより施設としての定員が10名増加。利用者数と広さが合致し、子どもたちがゆったり過ごせるようになった。その影響もあり、利用者アンケートからも満足度の高い評価を得ている。

たんぼぼの指導員用の駐車場が借りられなくなったこと、隣接していた空き地が保護者送迎用として利用できなくなったことに伴い、市の空き地を利用させて頂き、新しく駐車場の確保と整備を行った。

②経費節減に対する取り組み

毎年実施していた交流会の開催を見直し、今年度は実施を見送り、経費削減を図る。利用者呼びかけを行い、エコプロジェクトを立ち上げ、消耗品等の寄付、施設として必要としている物を募り、利用者側の家庭で不要になっているものとで合致しているものを寄付頂き、経費削減に取り組みを行った。安易に保護者会費を値上げせず、利用者の経費削減の意識を高める。

③その他

指導員に対しての、保護者の満足度は非常に高い。

(2) 指定管理業務実施上の課題

指導員の定着が難しく、保育への影響も懸念される。
働き方改革もあり、就労規則の見直しを引き続き実施していく。
指導員の募集が必要。
指導員の人数の関係で、保育に制限がある。
施設の改善が必要。

(3) 次年度以降の取り組み

様々な面での、働きやすさの見直し、ハード面、ソフト面での改善、指導員が定着するような取り組みが必要。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

子どもたちが遊ぶ庭がもう少し広いと良い。(たんぼぼ)
祭日も開催してもらえるとありがたい。
ふれんどの土曜保育利用者がいないのでいざという時困る。
急な対応に助かっている。(台風時の開所等)
指導員がとても親切で助かっている。すてきで変わらないで欲しい。
家庭では出来ない経験をさせてもらっている。
おやつ工夫、有難い。

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.105

施設名称	上田市武石児童館、学童保育所ピーターパン		
指定管理者名	特定非営利活動法人 武石子育て支援を考える会		
指定管理期間	H29. 4. 1～H34. 3. 31	料金制導入区分	使用料（直接収納）
指定管理者が行う業務内容	児童の健全育成に関する業務 武石児童館、学童保育所ピーターパンの運営・利用許可に関する業務 武石児童館、学童保育所ピーターパンの施設・設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	教育委員会 学校教育課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	館内の清掃	一日1回	毎日	利用者及び職員により実施
消防設備点検	防火管理者による点検	一日1回	毎日	有資格職員による目視確認

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(%)
武石児童館				
延べ利用者数		10,772人	11,321人	105.10%
開館日数		287日	286日	99.65%
学童保育所ピーターパン				
平均登録児童数		30.5人	34.8人	113.93%
延べ利用者数		5,779人	7,769人	134.44%
開館日数		290日	288日	99.31%
(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	16,797,930	16,405,948	歳入	使用料（保育料）	1,902,000	2,142,000	
	利息	200	43		補助金	4,864,000	5,078,000	
	その他		3,262					
	計	16,798,130	16,409,253		計	6,766,000	7,220,000	
支出	人件費	14,140,227	14,591,995	歳出	指定管理料	14,802,360	16,405,948	
	光熱水費	760,000	619,251		修繕料	475,200	0	
	消耗品費	232,230	267,702					
	修繕費	100,000	84,278					
	保険料	107,723	68,710					
	その他	1,457,950	744,627					
計	16,798,130	16,376,563	計	15,277,560	16,405,948			
差引	0	32,690	差引	-8,511,560	-9,185,948			

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	児童館全館の運営を統括
児童館職員（常勤）	1	1	児童館の運営を統括、児童指導
児童館職員（非常勤）	4	2	児童館の運営を補佐、児童指導
ピーターパン主任指導員	1	1	指導員の統括、総務業務、子どもの遊びの補助
ピーターパン常勤指導員	1	1	指導員の統括、総務業務、子どもの遊びの補助
ピーターパン非常勤職員	4	6	子どもの遊びの補助

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
武石児童館	通年		各種教室、地域交流等
学童保育所ピーターパン	通年		映画鑑賞、野外活動、行事イベント等

(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
武石児童館 (全11件)	39,800	39,900		武石児童館 (全11件)	24,500	24,900	
ピーターパン (全11件)	102,000	160,959		ピーターパン (全11件)	102,000	161,305	
計	141,800	200,859		計	126,500	186,205	
				差引	15,300	14,654	

(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みが整っているか。	○
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないように、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(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
児童の健全育成	年間計画等に基づき、児童の健全育成を目的とした事業が適切に実施されているか。	◎
小学校との連携	日頃から小学校との交流を積極的に図り、児童の様子や行事等の情報交換、緊急時に備えた連携が取れている。	○
家庭・地域との連携	利用児童の家庭との情報共有や自治会、近隣住民との交流を積極的に図り、地域と良好な関係が築けている。	◎
要支援児童の受入・対応	要支援児童の受入を適切に行っているか。研修等を通じて発達障がい等の理解に取り組んでいるか。	○
（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

- 武石児童館
 - ・自主事業や行事を連続講座にすることで参加者の意欲、興味を高めることができた。特に親子で関わられるよう参加の声がけをするなどの取り組みをした。
 - ・保護者の就労等、留守家庭児童の受入や見守りを時間外にも対応した。
- 学童保育所ピーターパン
 - ・途中利用の家庭もあり、利用者は増えている。児童の荷物を置くロッカーが足りなくなったが、簡易的にボックスを利用し、希望者は全員受け入れをした。
 - ・アレルギーをもつ児童が増えているためおやつ提供に配慮している。アレルギーの種類が多い児童はご家庭でおやつを用意していただくが、友達と一緒に同じ物を食べられる日も週1回程度企画する。
 - ・児童館との共催で地域の催しに参加し、児童が舞台上で活躍できる場を作った。
 - ・細やかに宿題の対応を行い、保護者からの相談や要望に速やかに応じた。

②経費節減に対する取り組み

- 武石児童館
 - ・冬季間、床暖房をこまめに調節し、暖房の燃料費節約に努めた。
 - ・水道や文具等無駄に使わないよう、子ども達にも声掛けをした。
- 学童保育所ピーターパン
 - ・工作ではダンボールを大いに利用する。
 - ・セロハンテープをほぼ使わない環境を作る。
 - ・ご家庭で不要になったものを募り、いただきものを大いに活用させていただく。
 - ・おやつの入っていた菓子箱を使い工作を行う。また、作ったもので不要になったものも家庭に持ち帰ってもらい、保育所のゴミの減量に努める。
 - ・生ゴミコンポストの設置

③その他

- 武石児童館
 - ・インフルエンザの流行時には意識して手洗い、マスク着用の励行を促し見守った。尚、全員にマスクの配布も行った。
 - ・基本的な生活習慣（靴を揃える、手洗い、うがい、挨拶、片付け）を身に付けられるよう普段から努めている。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- 武石児童館
 - ・館内の音の反響が著しく電話の声が聞き取れない状況です。
 - ・夏季の館内が34度を越えることが時々ある。また、1～2月は館内が最高でも7度程度と大変寒い。
- 学童保育所ピーターパン
 - ・学童の出入り口の扉が外れてしまう頻度が多くなっている旨を市に報告。修繕をしていただく予定。
 - ・経年劣化のため東側の出入り口の扉のカギがゆがんで閉めにくくなっていたため使用していなかったが、修繕をしていただく。
 - ・学童の保育室の床のワックスがうすくなり、一部ささくれだっている部分がある。児童の足にとげがささることが絶え間ない。
 - ・今年はロッカーを簡易的なもので補充したことで受け入れができたが、R1年度は卒業生が1名である上に、次年度の入所が兄弟関係が多い予測があり、希望者全員を受け入れられるか不安がある。

(3) 次年度以降の取り組み

○武石児童館

- ・親子で関われる場作りをより展開したい。
- ・地域との連携を更に深め、ボランティアの参加を促し、様々な方に関わっていただけるよう努める。
- ・地域の方々から児童館への期待感があるので、地域交流拠点として活動を展開するなど信頼を築くようより一層努める。

○学度保育所ピーターパン

- ・個別の対応が必要な児童が年々増えている。対応に手が回らないとお迎え時の児童が座り込んでしまう姿がある。また、学童での生活にストレスを本人が知らないうちにためてしまっているケースもあった。個人の抱える課題を明確にし、職員で共有し、担当の職員をつけることで改善されている様子が確認できたので今後も続けていく。
- ・学校からも宿題などの学習面で落ち着いた環境作りを学童でもとの要望受ける。宿題の習慣付けは定着してきているので、小学校とも連携を取りながら学習を見守っていく。
- ・アレルギーをもつ児童が増えている。緊急の対応ができるよう、日頃の職員の研修の機会を増やしていく。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

○武石児童館

- ・特に長期休業日の早朝利用（開館時間前）を希望する声がある。これに関しては個人的に利用説明をするなどの対応をしている。
- ・長期休業中でのおやつ持参について、「児童館だより」での明記を希望する声があるので、安心して利用できるよう配慮して行く。
- ・行事、自主事業等のイベントに対し、保護者や児童から楽しみにしているといった声や、地域の方々にも良い反響が伺える。

○学度保育所ピーターパン

- ・長期休みに個人のカードゲームを持ってこさせないでほしい。との意見。すぐに対応
 - ・1日預りではもっと学習の時間を作ってほしい。との意見。
- 実状では朝学習を1時間設けているが、せまい中で集中して異学年が学習をするには複数の目が必要であり、朝は出欠確認や電話連絡、環境整備・準備のため学習に複数の人員をさくことはできない。また、午前は行事の予定もあり、正午からは交代で職員の休憩などをとるため人員の配置が難しく、他に学習の時間をとることは難しい。対応としては学校とは違い、全員を一斉に学習に集中させることは学童では難しいことを理解していただきながら、必要であれば、宿題がなかなかすすまない児童にのみ、個別で見ることにする。
- ・宿題を必ずやらせてほしい。との意見。そのように対応。
 - ・宿題を学童でやると疲れてしまうので、できてなくても教えたり、やり直させたりしないでほしい。との意見。そのように対応。

～地域懇談会での意見から～

- ・子どもが家に帰ってきてからピーターパンでの様子を楽しく話してくれる。
- ・長期休暇の預りをしていただき助かっている。安心して仕事ができる
- ・年間を通して子どもが利用する時間を聞き（1700時間以上）、家で過ごす時間よりも長い事を知り、親以上に支援員に子育てをしてもらっていると感じた。
- ・保護者会行事に参加する事でピーターパンでの子どもの様子を知ることができ嬉しく思う。

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）