

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調査

No.125

施設名称	上田市天下山マレットゴルフ場		
指定管理者名	公益社団法人 上田地域シルバー人材センター		
指定管理期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日	料金制導入区分	
指定管理者が行う業務内容	・施設の維持管理に関する業務 ・施設設備等の利用許可に関する業務 ・施設の利用料金の徴収に関する業務 ・用具の貸出に関する業務 ・マレットゴルフ競技の振興に資する事業の企画及び実施に関する業務 ・指定管理者の付随する業務		
施設所管課	教育委員会 丸子地域教育事務所		

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
入場者数	18,109	17,754	17,239	97.10%

(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	利用料等収入	3,120,000	2,819,350	歳入			
	指定管理料	5,400,000	5,400,000				
	雑収入	50,000	24,509				
	計	8,570,000	8,243,859		計	0	0
支出	人件費	6,488,000	5,396,892	歳出	指定管理料	5,400,000	5,400,000
	事務費	1,122,000	1,272,594				
	管理費	960,000	1,478,800				
	計	8,570,000	8,148,286		計	5,400,000	5,400,000
差引	0	95,573		差引	-5,400,000	-5,400,000	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
月例会	毎月28日	520人	天下山マレットゴルフクラブ月例会
オープン大会	4/1	71人	オープン大会
天下山杯大会	6/24	67人	天下山マレットゴルフ場杯大会

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	◎
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。（※加入不要な施設は評価対象外）	○
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成30年度（平成30年4月1日～平成31年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・ 天下山マレットゴルフ場のPRチラシを各集会時等に周知するとともに、マレットゴルフメーカーにも配布するなど宣伝広告に努めました。
- ・ 美しい芝のコースを目指し、コース整備と接遇の向上を重点に取り組みました。
- ・ 管理棟の休憩室では、自動給茶機によるお茶等のサービスを行い、利用者から好評を得ています。

②経費節減に対する取り組み

- ・ 物品等の購入については、最低限必要性のあるものを購入するなど経費節減に努めてきました。
- ・ 芝刈機などの機械器具については、機器の更新に至らないように、日常の点検業務や管理を徹底するなどの取り組みを行ってきました。

③その他

- ・ 施設のPR活動やボランティア活動等を丸子マレットゴルフクラブやシルバー人材センターの会員の協力を得て行ってきました。
- ・ 冬場のコース整備作業では、コースの縁取り用の腐った丸太の交換、芝植え作業、肥料散布、雑木の伐採等を行い、オープンに備えました。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・ 規模が大きな大会になると駐車場が不足しています。
- ・ 平成28年度までは黒字でしたが、平成29年度以降は利用者が減少し、収支も93千円の赤字となりました。平成30年度は95千円の黒字となりましたが、経営は厳しく、今後、新規利用者の拡大等の対策を講じていくことが必要です。
- ・ 機器の維持管理については、日常点検や管理を徹底してきましたが、備品の老朽化により修繕費が増加しています。計画的な更新が必要です。
- ・ 消費税の引き上げに伴い、経費の増大が見込まれます。利用料金の見直しや自治会利用時の減免分の補填等の検討が必要です。
- ・ 平成30年度は「命に関わる暑さ」のため、夏季の利用者数が大きく落ち込みました。コース内の所々に木陰はあるものの、暑さ対策が必要と考えます。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・ コース管理、接遇の向上、顧客満足度の向上をさらに推進し、生涯スポーツとしてのマレットゴルフの振興と普及を図ります。
- ・ 従事職員の研修、危機管理対応、利用者の安全対策や防災対応にも万全を期してまいります。
- ・ 利用者の増加につながるようPR活動を強化するなど取組んでまいります。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・ コースがきれいに整備されてきていると誉めていただいています。
- ・ アップダウンのあるコースと景観に優れた環境の中でプレーできて喜ばしいと好評を得ています。一方、アップダウンがあることで、ボールを打ち上げるのが大変との意見もありました。
- ・ 小学校児童の遠足など途中休憩場所の利用としても喜ばれています。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.126

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

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
管理運営協議	管理方針について協議	1	H30. 11. 25	クラブで開催
ジャンプ台整備	大会用のバーン整備	1	H31. 2. 16～17	クラブで実施
大会運営時の準備	運営に係るハード・ソフト面の準備	2		シュナイダー大会ほか
雪面整備	整備の必要を認める場合			適時

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(%)
大会、練習	500 人	211 人	457 人	216. 59%

(施設所管課による評価)

2月16日・17日に長野県小学校ジャンプ大会兼第60回菅平高原シュナイダー記念スキー大会を開催し、整備をはじめ、大会運営全般を通して円滑に実施された。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（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	190,000		歳入			
	スキークラブ負担金	0	1,000				
	計	190,000	191,000		計	0	0
支出	人件費	45,000	45,000	歳出	指定管理料	190,000	190,000
	事務費	3,000	5,000				
	管理費	22,000	21,000				
	委託費	120,000	120,000				
	計	190,000	191,000		計	190,000	190,000
差引		0	0	差引		-190,000	-190,000

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	/
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(※消防設備が不要な施設は評価対象外)	/
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。（※加入不要な施設は評価対象外）	
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成30年度（平成30年4月1日～平成31年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・地元索道会社にて整備のご協力をいただき、1月にはジャンプ台を完成させて、選手の育成と強化を図りました。
- ・2月にはシュナイダー大会ノルディックシリーズ実施いたしました。
- ・（公財）長野県スキー連盟公認大会である県小学生ジャンプ大会を実施いたしました。
- ・ルールに適合するようにアプローチを氷化するなど、選手が安全に競技できる環境を整えています。

②経費節減に対する取り組み

- ・今季も降雪量が少なく人工降雪による造成に頼らざるを得ず、経費が大きくなってしまいます。どうしても天候に整備費が左右されてしまう点が課題ではありますが、なにぶん自然現象が相手であるため対処は非常に難しいと考えています。

③その他

- ・安全対策に関する整備は随時行っております。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・自然の地盤であるため、降雨などにより地形が変わりプロフィールに合わせる事が難しくなっています。
- ・ルール改正などが頻繁行われることや、ケージがずれていることなどからプロフィールに合わせる事が難しくなっています。
- ・菅平において、現在行われている県小学生ジャンプ大会より規模の大きなスキー大会が検討されています。受け入れにあたっては正確なプロフィールの確保とルールに適合する雪面の整備が必要になります。

（3）次年度以降の取り組み

- ・長野県規模のスキー大会受け入れの検討がされていますが、どの程度の施設整備が必要なのかを検証する必要があります。このため（公財）長野県スキー連盟関係者や上田市関係機関と協議を進めていきます。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・菅平特有の低気温により、雪面が固く締まるため利用者からは非常に高い評価をいただいております。
- ・主に2世・3世選手の活動によりジャンプ人口が増加しておりますので、今後、若干ではありますが利用率増が予想されます。

②市からの改善指示に対する対応（※市から改善指示等があった場合のみ）

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.127

施設名称	上田市武石森林公園マレットゴルフ場		
指定管理者名	(財) 上田市地域振興事業団		
指定管理期間	平成30年4月1日～平成31年3月31日	料金制導入区分	使用料（収納委託）
指定管理者が行う業務内容	上田市森林公園マレットゴルフ場施設、整備等の維持に関する業務		
施設所管課	教育委員会 武石地域教育事務所		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	館内清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
日常・定期点検	給排水設備・消防設備点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
管理	芝コース・コース外管理	1日1回以上	毎日	職員が実施
受付業務	使用料の徴収・大会等の予約受付	1日1回以上	毎日	職員が実施
設備等保守	浄化槽点検業務	年5回	4/21. 6/12. 8/22. 10/24. 3/23	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(%)
1日券	1,980,000	1,512,300	1,231,200	81.41%
回数券	200,000	230,000	240,000	104.35%
年券	500,000	695,000	700,000	100.72%
入場者	10,000	9,691	8,546	88.18%

(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	委託料	6,137,000	6,137,000	歳入	入場料	2,778,700	2,487,400
	雑収入	113,000	2,600				
	計	6,250,000	6,139,600		計	2,778,700	2,487,400
支出	人件費	3,708,000	2,536,418	歳出	指定管理料	6,088,000	6,137,000
	事務費	2,182,000	2,860,319				
	法人管理費	360,000	360,000				
	計	6,250,000	5,756,737		計	6,088,000	6,137,000
差引	0	382,863		差引	-3,309,300	-3,649,600	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
臨時	2人	2人	受付
非常勤	2人	2人	草刈等管理

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
支配人杯	5月・10月	102	
競技会	4.7.9.12月	152	
月例会	6.8.11月	93	

(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
支配人杯参加費	51,000	51,000		景品等	51,000	51,000	
競技会	48,600	48,600		景品等	48,600	48,600	
月例会	0	0			0	0	
計	99,600	99,600		計	99,600	99,600	
				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

- ・うつくしの湯との連携を強化したマレットゴルフパックを推進し、団体利用者の送迎を行うなど利便性とサービス向上に努めた。
- ・コース整備や設備管理に細心の注意を払い、利用者が安全・快適にプレーできるよう努めた。
- ・隣接するうつくしの湯と連携し、食事補助券や利用補助券を配布し利用者増を図った。
- ・春と秋にマレットゴルフ場支配人杯を開催し、利用者増を図った。
- ・月例会を3回と協議会を4回実施し、利用者増を図った。
- ・樹木消毒を2回実施し、害虫の駆除を行った。
- ・坂路に手すりを設置し、利用者の安全確保に努めた。

②経費節減に対する取り組み

- ・営業時間を11月4日から17:00までを16:00までにすることで、人件費と光熱水費の経費削減を図った。

③その他

- ・建設来23年目を迎え、随所に老朽化も目立ち修繕箇所も増えている。
- ・うつくしの湯と連携を図っているが、駐車場が狭く、利用者にご不便をおかけしている。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・大雨により川の水があふれコース内の土砂を流してしまうため、コース管理に支障が出ています。

（3）次年度以降の取り組み

- ・マレットゴルフパックを推進し、新規利用者の獲得とリピーターの確保に努めます。
- ・各種競技会を企画実施し、広告宣伝等による誘客に努めます。
- ・自然災害、獣害を抑制するため、コース等の点検や改修を行い、利用者が快適にプレーできるよう施設管理に努めます。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・毛虫が発生している。→ 消毒駆除作業をした。
- ・クラブハウスを土足可にしてほしい。→ 建て替えが必要であることを説明した。

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）

- ・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.128

施設名称	上田市洗馬川公園		
指定管理者名	洗馬川公園管理委員会		
指定管理期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日	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	・維持管理に関すること		
施設所管課	真田地域教育事務所		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
グラウンド整備	整地	1	4/9	業者に委託
除草作業	草刈	2	5/30・8/20	委員会で実施
除草剤散布	除草剤散布	2	7/29・3/31	委員会で実施
トイレ清掃	トイレ清掃	12	毎月1回	委員会で実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
利用者	5,000 人	9,115	2,499	27.42%

（施設所管課による評価）

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

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（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	200,000		歳入			
	委員会負担金	0	1,154				
	計	200,000	201,154		計	0	0
支出	人件費	95,000	88,935	歳出	指定管理料	200,000	200,000
	管理費	105,000	112,219				
	計	200,000	201,154		計	200,000	200,000
差引		0	0	差引		-200,000	-200,000

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者（兼務）	1	1	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

- ・グラウンド利用が多くなる4月に向け、3月中に整備やトイレの点検を行った。
- ・5月・8月に公園の草刈り、7月・3月に除草剤散布を行った。

②経費節減に対する取り組み

- ・グラウンド利用が多い土・日を重点的に、トイレ内の清掃、電気の消し忘れ等の点検を行った。

③その他

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・少子高齢化に伴い、公園の草刈り作業が年々大変になってきている。

（3）次年度以降の取り組み

- ・公園やグラウンドを利用される方々が快適に使用できるよう、環境整備に努めたい。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

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.129

施設名称	上田市塩田の郷マレットゴルフ場		
指定管理者名	公益社団法人上田地域シルバー人材センター		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	- 施設の維持管理に関する業務 - 施設整備等の利用許可に関する業務 - 施設の利用料金に係る相談等に関する業務 - 用具の搬出(有料)に関する業務 - マレットゴルフ競技の振興に資する事業の企画及び実施に関する業務		
施設所管課	教育委員会事務局 スポーツ推進課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な管理棟の清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
警備保障	施設が無人になった際の自動警備		毎日	専門業者に委託
コース整備	コース上の芝刈りやその他整備		毎日	職員が実施
敷地内草刈	施設敷地内の草刈	年3回	7・9・3月	職員他ボランティア

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
入場者数	28,000	25,368	23,618	93.10%
(施設所管課による評価)				
・マレットゴルフ全体の利用人口の減少、競技者の高齢化等のため通年での利用客の低下など入場者が年々減少傾向の状態になっている。				

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（H30年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H29決算額	H30決算額	備考
収入	利用料	8,300,000	7,129,900	歳入	行政財産目的外使用料	2,428	2,225
	雑収益	141,000	117,792		電灯使用料	0	14,014
	計	8,441,000	7,247,692		計	2,428	16,239
支出	人件費	5,460,000	4,625,115	歳出	指定管理料	0	0
	材料費	700,000	951,901		修繕料	0	397,440
	会議費	0	0		賃借料	47,068	23,950
	通信運搬費	230,000	225,065		光熱水費	0	14,014
	消耗品費	370,000	409,559				市⇒指定管理者へ支払
	修繕費	250,000	65,110				
	印刷製本費	280,000	291,600				
	光熱水料費	400,000	375,535				
	賃借料	30,000	14,515				
	保険料	40,000	25,460				
	委託費	300,000	283,748				
	支払手数料	60,000	16,416				
	計	8,120,000	7,284,024		計	47,068	435,404
差引	321,000	-36,332		差引	-44,640	-419,165	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	1人	1人	全体統括(1日当たり)
受付担当	1人～3人	1人～3人	受付や経理に関する業務(1日当たり)
コース管理担当	1人～2人	1人～2人	施設の維持管理に関する業務(1人当たり：繁忙期は2人)

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
塩田の郷マレットゴルフ場大会	4/15. 5/19. 8/4. 11/3. 11/30	449人	マレットゴルフの普及と利用者の健康推進を図る。
初心者講習会	5/26、9/22	14人	初心者を対象にした講習会
敬老の日マレットゴルフ大会	9月15日	76人	65歳以上を対象とした大会
周辺旅館との合同企画	4月～11月	—	別所温泉内旅館との連携
物品販売	—	—	飲料水・即席麺・マレットゴルフ用品の販売

(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
参加料	935,000	452,500		講師謝礼	20,000	5,000	
即席麺販売	15,000	5,712		材料費	880,000	390,952	
マレットゴルフ用品の販売	30,000	7,422					
計	980,000	465,634		計	900,000	395,952	
				差引	80,000	69,682	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) その他

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

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

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

評価項目	判断基準	評価

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成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

・来場者の高齢化や新たな愛好者が全般に増えていない傾向の中で、利用者の増加対策を新たに行ったが、来場者数は前年度比93.1%、1,750人の減少。芝管理、コース整備、施設管理、接遇の向上に努め、顧客満足の向上を目指し、お客様からの意見や要望等についてはその都度対処した。

・利用者増加対策については、割引券の期間延長、ポイントカード発行、新規大会の実施、市内学生向け割引券及びPRポスターの配布、県内各地マレットゴルフ関係各所へチラシやポスターを配布するなど、利用者増加のための対策を講じた。

・初心者講習会を2回開催し、新規大会も含めて自主大会を7回開催した。

・全面芝コースを維持管理するため、適正な芝管理及びコース整備に努めた。

・前年度より減少したが、235団体、約6,700人の団体入場者数がありました。

・安全管理・安全就業に努めるとともに、個人情報の保護、職員の研修等を実施し、安心安全な顧客満足度向上に努めた。

②経費節減に対する取り組み

・大量に消費する物品はインターネット通販で注文し市価より大幅に安価購入している。

・従事職員は適正な要員の配置に努め、無駄、無理のない管理となるよう採算意識を持って運営し、サービス低下にならない範囲で経費節減に努めた。

③その他

・シルバー人材センター会員が草刈り、コース整備等のボランティア活動を3月に行い、60人が従事した。

（2）指定管理業務実施上の課題

・平成15年のオープン以来使用している乗用草刈り機1台、肩掛け式草刈り機3機が老朽化しており、更新が必要。券売機も硬貨が使用できず更新が必要。

・来場数が毎年大きく減少しており、利用者増加に向けて対策や指定管理の在り方等について市との連携や協議が必要。

（3）次年度以降の取り組み

・3コース54ホール芝の維持管理やのり面の草刈等を充実し、利用者の満足度の向上と生涯スポーツとしてのマレットゴルフ振興と普及を図る。

・平成31年度事業計画に基づいて事業計画を行う。

・新規利用者とリピーターの増加を図る。

・従事職員の研修、危機管理、安全対策や防災にも万全を期す。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

（意見・苦情・対処内容）

・お客様ご意見箱を常設し、お客様の要望は可能な限り早急に対応した。

・コースのホール位置が初心者には難しいので家族でも楽しめるようにしてほしい。
⇒より多くの方楽しんでいただけるよう、難しいホールの位置は移動しました。

・コース内の段差のきついところに手すりを設置したき、足腰の弱い高齢者は便利に使用しているが、手すりの杭が傷んでいるので修理してほしい。
⇒すぐに杭の交換を実施した。

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.130

施設名称	上田市室内プール「アクアプラザ上田」		
指定管理者名	株式会社 水工技建		
指定管理期間	平成27年4月1日から平成32年3月31日まで	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	・施設及び設備の維持管理 ・施設の運営（窓口受付・利用許可・利用に関する相談・設備等常駐保守・プール監視・健康づくり室管理等）		
施設所管課	教育委員会事務局 スポーツ推進課		

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
入場者数	161,360	161,360	157,038	97.32%
(施設所管課による評価)				

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（H30年度）				市					
収入	項目	予算額	決算額	備考	歳入	項目	H29決算額	H30決算額	備考
	施設使用料	45,000,000	46,029,850			行政財産目的外使用料	31,701	27,433	
	指定管理料	104,823,000	104,823,000			自動販売機設置使用料	199,278	291,078	
	その他	1,500,000	1,622,698			施設私用電灯水道料	124,678	137,975	
	計	151,323,000	152,475,548			計	355,657	456,486	
支出	人件費	49,000,000	50,319,110		歳出	指定管理料	110,527,209	104,823,000	
	事務・事業費	6,435,000	5,794,768			委託料	3,672,000	0	
	燃料・光熱水費	51,772,000	58,358,404			修繕費・工事費	1,918,080	4,579,200	
	修繕費	8,311,000	8,312,709			賃借料	203,364	348,624	
	委託料	29,510,000	21,987,630						
	その他	6,295,000	5,956,241						
	計	151,323,000	150,728,862			計	116,320,653	109,750,824	
差引		0	1,746,686		差引		-115,964,996	-109,294,338	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	1人	1人	運営管理総括責任者
施設管理	1人	1人	施設の管理運営
施設運営	1人	1人	教室・イベント企画運営
総務	2人	2人	庶務・経理
常駐保守	7人	6人	設備等の保守管理（常駐1人:6名によるローテーション）
清掃	3人	3人	施設内清掃（午前2名、午後1名、6名によるローテーション）
受付窓口	2人	2人	受付業務（兼務者含め11名によるローテーション）
プール監視員	36人	36人	平日4名以上、土日祝6名以上、夏期11名以上
健康づくり室	1人	1人	トレーニング指導（11名によるローテーション）
レストラン	5人	5人	調理・配膳（11名によるローテーション）
教室指導	1人	1人	各種教室インストラクター（11名によるローテーション）

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

--

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
水泳教室	通年	1,715人	クロール、平泳ぎ、背泳ぎ、バタフライ、マスターズの泳法技術習得
アクアエクササイズ	通年	1,578人	水の浮力を利用した5種類の水中運動
小学生水泳教室	春7回・秋冬14回	307人	小学生対象の基本泳法習得
幼児水泳教室	年少：春8回・秋冬12回	191人	幼児対象を対象に水遊びをしながら泳ぎの習得
ベビー教室	春12回・秋12回・冬10回	104組	親子で楽しみながら水遊び
フロア教室	通年	1,184人	骨格調整、バランスボール利用
各種ヨガ教室	通年	540人	リズムに合わせた運動
ボディシェイプ教室	春12回・秋12回・冬10回	18人	体脂肪燃焼を目的としたエクササイズ
ベビーママヨガ	秋冬10回	35組	深い呼吸とともにゆっくりヨガのポーズを実施
ジャイロキネシス	秋冬10回	18人	深い呼吸とともにゆっくりヨガのポーズを実施
夏休み！小学生短期水泳教室	7/29～7/31	40人	夏休みを利用した水慣れ、泳法習得
集客イベント	季節ごと	940人	宝さがし スイカ割り 秋まつり 餅つき
売店・物品販売	通年	-	水着、ゴーグル、お菓子や軽食の販売

(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
参加費	3,500,000	3,967,500		講師謝金	3,000,000	2,552,000	
その他	1,000,000	1,228,493		材料費	1,500,000	1,406,900	
計	4,500,000	5,195,993		計	4,500,000	3,958,900	
				差引	0	1,237,093	

(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	
・ロッカー室の床（マット）一部更新 ・25mプール防滑シート一部更新 ・利用者アンケートの実施	
②経費節減に対する取り組み	
・適正な温度管理（室温・水温・湯温）の徹底 ・全館不必要な照明の見直しと消灯の徹底 ・電気量の軽減を図りデマンド監視装置の設置	
③その他	
・造波プール循環配管漏水に伴い造波プールを10日間利用停止し、緊急工事を行った。	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
・施設全体が老朽化していて耐用年数を超えている。そのため補修・改修が必要な箇所、設備が多く、修繕費が増加してしましますが、担当課より「予算額以上の追加支給は行わない。」との通達があり厳密に精査しての予算執行となる。そのために利用者へのサービス低下等にならないようにしていく必要がある。	
(3) 次年度以降の取り組み	
・エレベーター制御機器の更新 ・平成30年3月に長野市のサンマリン長野がオープンした事により、繁忙期の来客数に影響が出る恐れがあるため、対応が必要になる。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・館内に提言箱を設置しており、毎日確認し、提言があった場合は即座に対応している。	
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）	

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調査

No.131

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

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	1日1回	毎日	職員
施設定期清掃	施設全体の清掃	年12回	各月の休館日	職員
消防設備点検	専門業者による点検	年12回	6月、11月	専門業者に委託
消防設備点検	担当者による目視点検	1日1回以上	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(%)
入場者	19,000 人	18,350 人	18,382 人	100.17%

（施設所管課による評価）

前年度実績より入場者が微増だが、設定目標値に達していない。

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	利用料	6,800,000	6,570,200	歳入	使用料	57,927	55,015
	販売品売上	1,300,000	1,063,693				
	手数料	693,000	652,080				
	雑入	15,000	17,005				
	指定管理料	43,034,000	43,034,000				
	計	51,842,000	51,336,978		計	57,927	55,015
支出	人件費	30,927,000	31,992,694	歳出	委託料	42,839,000	43,066,400
	事業費	14,009,000	13,597,489				
	事務費	1,415,000	1,215,212				
	管理費	5,491,000	5,740,727				
	計	51,842,000	52,546,122		計	42,839,000	43,066,400
差引	0	-1,209,144		差引	-42,781,073	-43,011,385	

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
副支配人（常勤）	1 人	1 人	支配人の補佐、トレーナー・プール監視 フロント・事務
施設管理（常勤3・非常勤2）	5 人	5 人	施設の管理・プール監視・フロント業務
トレーナー（常勤3・非常勤1）	4 人	4 人	トレーナー・プール監視・フロン業務

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
健康広場	火曜日を除く毎日		文殊堂境内にて健康体操等

(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
健康広場	7,000	7,000		健康広場	7,000	7,000	
計	7,000	7,000		計	7,000	7,000	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

設置目的に資する自主事業となっている。

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報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

- ・「アクアポールエクササイズ体験会」を毎月1回開催し、新しい運動の周知を図った。
- ・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。
- ・丸子温泉郷の宿泊者を対象とした割引券を配布し、利用促進に努めた。
- ・「鹿月荘」と連携した取り組みとして、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、両施設の周知を図られた。

②経費節減に対する取り組み

- ・節電節水に職員一同で取り組み、施設内の照明等も利用者の迷惑にならない程度に、削減に努めた。
- ・冬期の暖房機器の温度管理に注意を払い、灯油の使用量削減に取り組んだ。

③その他

- ・有資格トレーナーによる温泉入浴アドバイス、プールでの水中運動を実施するとともに、2Fフロアを利用した健康運動プログラムを実施し、市民の健康増進に寄与する取り組みに努めた。
- ・地域の健康体操の実施、イベントの協力を行うとともに、公民館等における健康推進活動にトレーナーを派遣し、施設の周知を図った。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・経年と温泉成分・湿気による施設と設備の劣化が進行しており、計画的に修繕をしないと運営に支障をきたすと思われる。
- ・施設が完全バリアフリーでないので、身体が不自由な方の利用に影響がある。

（3）次年度以降の取り組み

- ・利用者の満足度向上のため、プログラムの充実、施設内外の衛生管理及び清掃美化、バーデゾーンやプールの温度管理並びに安全管理に努め、職員一同適正な管理運営に取り組む。
- ・運動プログラムの継続と充実に努め、「健幸都市うえだ」の実現に取り組む。
- ・丸子温泉郷宿泊者に対する割引券の配布を行い、施設の周知とともに利用促進に取り組む。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・鹿教湯健康センターの今後の運営方針について、多くの意見が寄せられている。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.132

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

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
入館者数	200,000 人	176,961 人	182,229 人	102.98%
上記のうちプール利用者数	55,000 人	49,917 人	47,624 人	95.41%

(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	利用料金	49,863,000	49,858,820	歳入	財産貸付収入	492,257	504,704 自販機 (契約)
	指定管理料	65,313,000	65,313,000				
	食堂等収入	21,130,000	21,129,700				
	販売品売上収入	17,190,000	17,181,169				
	雑収入	55,000	54,173				
	計	153,551,000	153,536,862		計	492,257	504,704
支出	人件費	52,806,000	52,803,063	歳出	指定管理料	60,619,000	65,313,000
	燃料費	26,704,000	26,703,193		施設改修工事等	4,806,000	4,201,200 洗い場改修・プール塗装等
	光熱水費	20,792,000	20,791,718				
	委託費	7,248,000	7,247,339				
	修繕費	6,432,000	6,431,638				
	租税公課	4,781,000	4,704,015				
	その他	33,690,000	33,680,325				
	繰入金支出	9,638,000	9,638,000				
	計	162,091,000	161,999,291		計	65,425,000	69,514,200
差引	-8,540,000	-8,462,429		差引	-64,932,743	-69,009,496	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
支配人	1	1	総括
正規職員・嘱託職員	4	4	温泉、プール管理、施設維持補修、食堂、売店業務
パート職員	16	16	温泉、プール管理、食堂、売店業務

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
教室事業	年間	263人	水泳教室・トレーニングルーム
手数料事業	年間	—	マッサージ機に係る手数料等

(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
教室事業	7,192,000	7,190,250		教室事業	5,690,000	5,690,000	
手数料事業	232,000	231,310		手数料事業	253,000	253,000	
計	7,424,000	7,421,560		計	5,943,000	5,943,000	
				差引	1,481,000	1,478,560	

(施設所管課による評価)

ジュニア対象のスイミングスクールの入会希望者が増加しており、また健康増進を目的とした水中運動の利用者も増加傾向にあることから、今後もプールを活用した健康増進施設としての魅力を周知していくことが必要と思われる。

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

施設は適正に管理されているが、開館から25年が経過し、施設の至る所で老朽化があるため、利便性の向上と安全対策の上からも計画的に改修を行っていく必要があると思われる。

(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 年間券や共通券の影響もあり入館料収入は伸び悩んでいることから、市内の他の施設も含め利用体系の見直しも行っていないと収入増にはつながらないと思われる。 なお、施設独自に経費削減や収入増を図る必要もあるが、原油価格など、自助努力では賄えない要素が収支に大きく影響してしまう場合もあると思われる。		

(3) 利用者サービス

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

(4) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 施設運営に必要な人員と有資格者が配置されており労務管理も適当である。		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報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 上田市地域振興事業団全体の中で、緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されており、避難訓練等、必要な取り組みも行なわれている。		

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成30年度（平成30年4月1日～平成31年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

・整備計画に基づき10月16日から11月6日までの22日間をプール臨時休業としてプール塗装工事を行いました。25mプールは全面塗装を行い、子供用プールは部分塗装を行いました。床面のすべりと塗装劣化が解消され、安全で快適なプールになったとご好評を頂いております。

②経費節減に対する取り組み

・継続して館内の電気使用量を、30分毎に計測して節電を徹底しています。

③その他

・自主事業であるスイミングスクールは、選手コース×25名とジュニアコース×183名のジュニアアスリートが、日々練習を重ねた結果、選手コースより10名の選手が県大会（アクアウイング）に出場し、全員が3位以内に入る結果を残しました。

（2）指定管理業務実施上の課題

・平成30年4月中旬頃より、源泉水の湯量が2100ℓ/分から1850ℓ/分に減少したことにより、プールが自動張込みをした時は、「打たせ湯」と「あがり湯」が止まり利用者からクレームが発生しています。現在、湯量を絞って打たせ湯が止まらないように調整をしていますが、設置から7年経過しており衛生管理と安定した湯量確保の為、交換工事を要します。

・プール室内を暖房する熱風炉の燃焼室に大きく亀裂があり、一部が焦げております。幸い燃焼ガスの漏れは確認できませんが危険な状態である為、主管課と協議の結果、令和元年8月頃交換できる予定です。

（3）次年度以降の取り組み

・土、日、祝日であるにも関わらず利用者が減少していることから、売店ではご好評を頂いている野菜販売の拡大と仕入れ業者を増やしたいと思います。食堂は販売メニューを絞込み、季節対応メニューとの兼ね合いにより、少人数で対応できる構成にしたいと思います。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・プール利用者から、水着用脱脱水機を設置してほしいとの意見が多いですが、業務用になると高額であることから、試験的に手動式の脱水機を設置しました。
- ・食堂前の喫煙室は、建物外に喫煙所を設置したため閉鎖しました。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.133

施設名称	上田市市民の森馬術場		
指定管理者名	上田乗馬倶楽部		
指定管理期間	平成27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	馬術場の利用許可に関する業務 馬術場の施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	教育委員会事務局 スポーツ推進課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	クラブハウス清掃	1日1回	毎日	スタッフ
	馬匹厩舎清掃	1日6回	毎日	スタッフ
定期清掃	施設全体の清掃	年3回	6・9・12月	スタッフ、少年団保護者
	施設周辺の清掃（草刈等）	年1回	10月	業者委託
設備点検	消防設備保守点検	年1回	12月	業者委託
	浄化槽保守点検	年4回	6・8・12・3月	業者委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
入場者数	15,000	15,004	15,619	104.10%
(施設所管課による評価) ここ数年は、15,000人を目標としていたが、平成29年度に15,000人を超え、平成30年度も利用者が増加している。引き続き、利用者へのサービス向上等に取り組み、更なる利用者の増加を図る必要がある。				

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	馬術場利用料金収入	960,000	879,260		0	0	
	馬房利用料金収入	2,400,000	1,200,000				
	計	3,360,000	2,079,260	計	0	0	
支出	人件費	2,373,000	3,904,803				
	需用費	2,000,000	1,171,440				
	燃料費	900,000	400,917				
	光熱水費	150,000	383,863				
	修繕費	800,000	1,879,407				
	飼料費	3,500,000	2,665,238				
	医薬材料費	160,000	558,656				
	役務費	1,080,000	1,349,798				
	委託料	950,000	2,730,332				
	使用料及び賃借料	120,000	795,735				
	工事費	0	336,445	工事費	1,773,360		
	原材料費	100,000	1,901,139	原材料費	343,980	84,240	
	備品購入費	700,000	232,216				
	その他	753,000	2,384,604				
	計	13,586,000	20,694,593	計	2,117,340	84,240	
差引	-10,226,000	-18,615,333		差引	-2,117,340	-84,240	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者（常勤）	1人	1人	統括、渉外担当
管理運営担当（常勤）	1人	1人	管理運営統括
管理担当（常勤）	2人	2人	総務、馬匹・厩舎管理
サポートスタッフ	3人	3人	窓口、馬匹・厩舎管理

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
馬術場まつり	5/3～5/5		曳き馬、乗馬体験、アトラクション等
スポーツ少年団	通年		青少年健全育成のための乗馬練習等
体験乗馬	通年		乗馬体験
農産物販売	通年		カップにんじんの販売（馬のえさ）
物品販売	通年		乗馬関係物品、書籍等の販売
預託馬管理事業	通年		個人所有の馬の管理
会員乗馬レッスン	通年		乗馬指導
ビジターレッスン	通年		乗馬指導
競技選手・競技馬の育成	通年		乗馬指導

(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
指導料	3,000,000	3,605,711		人件費	2,373,000	771,295	
騎乗料	3,000,000	3,881,948		需用費	2,000,000	230,929	
馬匹預託料	5,000,000	5,746,490		燃料費	900,000	93,208	
その他	5,000,000	9,192,663		光熱水費	150,000	64,178	
				修繕費	800,000	307,968	
				飼料費	3,500,000	600,836	
				医薬材料費	160,000	97,438	
				役務費	1,080,000	279,377	
				委託料	950,000	537,066	
				使用料及び賃借料	120,000	175,147	
				工事費	0	87,089	
				原材料費	100,000	439,098	
				備品購入費	700,000	10,573	
				その他	753,000	444,715	
計	16,000,000	22,426,812		計	13,586,000	4,138,917	
				差引	2,414,000	18,287,895	

（施設所管課による評価）

自主事業のよる収入が確保できており、施設の有効活用につながっている。

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

（評価の基準）

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

(1) 施設管理

評価項目	判 断 基 準	評価
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 報告書類等の提出は、遅れて提出されることがある。インターネット環境がなく、書類の受け渡しや、連絡に日数を要するといった環境的な要因があるものの、提出期限を守るよう指導した。		

(2) 財務状況

評価項目	判 断 基 準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
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 連絡体制は整備されており、避難訓練も行われている。また、危険箇所の把握もできているが、マニュアルが策定されていないため、策定を指導した。		

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

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

評価項目	判 断 基 準	評価
青少年健全育成事業	青少年の健全育成を目的とした事業が適切に行われているか	○
（個別事項に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成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	
馬との触れ合いが親子でできるプランを作りました。また、年齢を問わず馬に興味を持ってもらうよう、体験乗馬会を実施しました。	
②経費節減に対する取り組み	
電気、ガスの使用量の削減を心がけました。また、自分たちで牧草を育てるなど、飼料にかかる経費の節減に取り組んでいます。	
③その他	
シフトを見直し、人件費の削減を行いました。	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
屋根の内側に剥がれてしまった箇所があり、風で揺れたりすると馬が急に走り出してしまうなど、安全面で不安があります。	
(3) 次年度以降の取り組み	
特に冬期間の利用者が少ないため、集客のためのイベント等を行う予定です。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
特に大きな苦情はありませんでしたが、昨年同様、公園から降りてくる階段が危険であるとのご意見をいただきました。	
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査

No.134

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

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
15		10	10	100.00%

(施設所管課による評価)

上田市同和対策霊園として適切に管理されている。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

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

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者（団体役員）	1人	1人	霊園の運営の統括
管理担当（会員）	2人	2人	霊園の統括維持管理

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
特になし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(※消防設備が不要な施設は評価対象外)	
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。（※加入不要な施設は評価対象外）	
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成30年度（平成30年4月1日～平成31年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

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

②経費節減に対する取り組み

③その他

（2）指定管理業務実施上の課題

（3）次年度以降の取り組み

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

特になし

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査

No.135

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

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H29年度実績	H30年度実績	対前年比(%)
12		6	6	100.00%

(施設所管課による評価)

上田市同和対策霊園として適切に管理されている。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

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

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者（団体役員）	1人	1人	霊園の運営の統括
管理担当（会員）	2人	2人	霊園の統括維持管理

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
特になし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	△
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	△
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(※消防設備が不要な施設は評価対象外)	△
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	△
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	△
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	△

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

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

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

(4) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。（※加入不要な施設は評価対象外）	
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

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

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

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

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成30年度（平成30年4月1日～平成31年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

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

②経費節減に対する取り組み

③その他

（2）指定管理業務実施上の課題

（3）次年度以降の取り組み

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

特になし

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.136・137・144

施設名称	信州国際音楽村		
指定管理者名	一般財団法人信州国際音楽村		
指定管理期間	平成31年4月1日 ～ 令和6年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	ホールこだま及び生涯学習の里研修センターの維持管理に関する業務、同施設の運営に関する業務（1、文化振興事業 2、施設管理事業 3、地域振興事業 4、支援・育成事業 5、提携事業）		
施設所管課	政策企画部 交流文化スポーツ課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な管内清掃	一日1回以上	毎日	職員等が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年1回以上	H30. 10. 24	専門業者に委託
施設保守・修繕業務	専門業者による対応	年2回以上	H30. 9. 28/H31. 2. 13	専門業者に委託
電気保安点検業務	専門業者による点検	年1回以上	H30. 6. 13	専門業者に委託
冷暖房設備保守点検	専門業者による点検	年1回	H30. 10. 1	専門業者に委託
ピアノ保守点検（スタンウェイ）	専門業者による点検	年1回	H31. 1. 17-18	専門技術者に委託

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(%)
ホールこだま来場者数	30,000 人	27,623 人	26,716 人	96.72%
研修センター利用者数	27,000 人	30,323 人	27,379 人	90.29%
ホールこだま利用回数	250 回	263 回	256 回	97.34%
研修センター利用回数	950 回	968 回	972 回	100.41%

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	ホールこだま利用料	4,000,000	4,916,780	歳入			
	研修センター利用料	4,000,000	4,347,801				
	市民コンサート等	2,970,000	2,425,000				
	支援育成事業収入等	630,000	2,102,646				
	受託料等（上田市）	32,235,000	32,235,000				
	計	43,835,000	46,027,227		計	0	0
支出	人件費	12,168,000	15,922,163	歳出	指定管理料	31,932,000	32,235,000
	制作、印刷、交通、宣伝費	12,200,000	10,435,692		開村記念上田市負担金	4,000,000	2,910,000
	水道光熱、燃料費	5,923,000	5,163,267		備品購入費ほか	540,540	451,440
	清掃保守、修繕、賃借料	10,027,000	8,016,521		工事請負費	3,780,000	0
	消耗品費	1,927,000	2,403,688				
	その他	1,590,000	3,787,811				
	計	43,835,000	45,729,142		計	40,252,540	35,596,440
差引	0	298,085		差引	-40,252,540	-35,596,440	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
館長	1	1	館内統括、イベント企画、管理運営
管理担当（正規）	2	2	管理運営、経理、イベント企画
補助職員（臨時）	2	2	研修センター・宿泊棟管理・周辺整備

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
信州ルネッサンス2018関係	6.2～10.28	8200	開村31周年を記念した地域のお祭り
すいせんラベンダー事業	3月～4月、6月～7月	20290	市民参加型の花のイベント
Kodamaサロン・他	通年	1140	各種コンサート等

(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
自主イベント事業収益	3,687,000	9,067,577		人件費	1,987,200	592,759	
市受託金(指定管理以外)	767,000	775,000		制作、印刷、交通、宣伝費	3,147,000	8,833,897	
受取寄付金ほか	2,862,409	288,800		消耗品費、その他	2,182,209	500,416	
計	7,316,409	10,131,377		計	7,316,409	9,927,072	
				差引	0	204,305	

(施設所管課による評価)

豊かな郷土の永続的な発展を理念に自然豊かな環境を活かし、さまざまなジャンルの質の高いステージを、楽しく身近に提供することができている。

6. 施設所管課による評価(共通評価項目) ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
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

- ・施設管理、光熱水費の使用量等適切に処理されている。

(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きが適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

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

(4) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報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
地域振興事業	年間計画に基づき。地域振興を目的とした事業が適切に実施されているか。	○
支援育成事業	年間計画等に基づき、支援育成を目的とした事業が適切に実施されているか。	○
（個別事項に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成30年度（平成30年4月1日～平成31年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・利用者との事前コミュニケーションを綿密にとり、利用時のサービス向上に取り組みました。
- ・上田市広報や公民館などの公共施設へコンサート案内等を定期的に配信し市民への情報の周知に努めました。
- ・音楽関係者を中心とした県外利用者へのPRも積極的に行い、施設利用者増加への取り組みを行いました。

②経費節減に対する取り組み

- ・人員配置の体制の工夫等により人件費の削減に努めています。
- ・施設管理上で必要な事務用品等についても在庫を極力持たないよう経費を削減している。

③その他

- ・特に土日の研修センターの人員配置をあて、公園開設に伴う乳幼児等を連れた来場者増加への対応を強化しています。
- ・芝生公園のより良い維持管理に努め、さらに公園の利用者増へつながるようPRに努めた。
- ・地域住民(地元自治会・学校・PTA) や施設利用者と連携を図り、環境維持に努めました（施設清掃、植栽など）。
- ・夜間は野外ステージへの車用道路を封鎖し、夜勤勤務の見回りなども強化し治安の維持

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・施設の経年劣化による老朽化が進み、計画的な修繕が必要です。（特に研修棟の雨漏り（H31工事予定）、照明関係のLED化）
- ・施設へのアクセス道路（特に芝生公園）への問い合わせが急増しています。
- ・公園管理業務に伴い、想定外の管理費の増加の懸念がある（経年劣化や天災的な要因によるものなど）。
- ・継続事業の維持と、それらの事業継承について（後任スタッフの育成）。

（3）次年度以降の取り組み

- ・施設の現況調査を精査しながら、中長期における大規模修繕計画を作成・実施します。
- ・市内他文化施設との共同の取り組みを積極的に実施し、全市的な文化振興の機運を高める活動をおこないます。
- ・施設利用者の声を反映した利用しやすい施設環境の維持と、丁寧な打合せによるサポートをしてまいります。
- ・丸子地域内での他の施設との連携・協働事業の推進、協力に努める。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・宿泊施設の利用者増加に伴い、宿泊施設の設備に対する要望も増えています（特に風呂、雨漏り（H31工事予定）について）、ホール内の客席の座布団への不満（不快感）の声があります。
- ・備品についても経年劣化が見られます。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.138～No.142

施設名称	上田市営駐車場及び駐輪場 ○駐車場（お城口・お城口第二、温泉口） ○駐輪場（お城口、温泉口）		
指定管理者名	株式会社日本ビルシステムズ		
指定管理期間	平成27年4月1日～平成32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	・ 駐車場及び駐輪場の施設及び設備の維持管理に関する業務 ・ 駐車場及び駐輪場の施設の運営に関する業務 ・ 上田駅周辺管理業務		
施設所管課	都市建設部 管理課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な施設内清掃	1日1回以上	毎日	同社が実施
定期清掃	毎月1回の定期清掃	月1回	毎月	同社が実施
消防設備点検業務	機能点検・総合点検	年1回	5月・11月	同社が実施

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(%)
別紙「上田市営駐車場における事業報告書」のとおり				
(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	37,899,960	37,886,054	歳入	駐車場使用料	124,414,334	123,563,400
	ゲートバー破損修理代行手数料		223,560		駐輪場使用料	13,682,650	13,245,750
	バスカード発行手数料		2,592		駐車場内土地使用料	2,574	2,574
	普通預金利息		256		一般会計繰入金	0	
	その他				前年度繰越金	122,633	175,351
					租税公課還付金	0	4,223,428
					駐車場整備事業債	85,600,000	
	計	37,899,960	38,112,462		計	223,822,191	141,210,503
支出	人件費	21,657,640	20,383,994	歳出	修繕料	2,868,172	372,600
	消耗品費	1,540,080	1,487,193		手数料	96	32
	光熱水費	4,694,500	4,271,204		保険料	139,854	149,917
	燃料費	12,960	9,197		委託料	37,896,544	37,886,054
	修繕費	1,000,000	986,094		工事請負費	0	0
	通信運搬費	557,712	561,994		備品購入費	0	0
	手数料他	432,000	420,350		一般会計繰出金	0	21,389,000
	保険料	52,488	50,210		公課費	7,971,900	0
	保守点検管理費	4,410,180	4,656,150		償還金	140,195,484	72,393,451
	賃借料	295,920	292,842				
	工事費	514,080	319,680				
	備品費	205,848	101,520				
	業務管理費	2,526,552	2,526,552				
	計	37,899,960	36,066,980		計	189,072,050	132,191,054
差引	0	2,045,482		差引	34,750,141	9,019,449	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	1	1	・施設の運営を統括
受付担当	3	3	・お城口駐車場、駐輪場業務担当 (窓口対応、定期利用者受入、精算機料金回収、
受付担当	1	1	・温泉口駐車場、駐輪場業務担当 (窓口対応、定期利用者受入、清掃・巡回)
サポートスタッフ	1	1	・第二駐車場清掃、巡回
管理担当	1	1	・現金管理・総務及び経理事務担当

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
自主事業なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
自主事業なし							
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。(※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(2) 財務状況

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

(3) 利用者サービス

評価項目	判 断 基 準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか。	○
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	
・駐輪場を利用している高校3年生に対し、早めの解約手続きと促した結果、新規利用者との入れ替えがスムーズにできるようになった。 また、新2年生、新3年生には春休み前の更新を促した。 ・3月21日以降の新規契約者（新入生）については、4月1日付けの契約とした。 ・自転車の大型化と学生電動自転車利用について 平成30年度も男性、女性を問わず大型の自転車が主流になってきているが、1階・2階の大型自転車置き場へ駐輪を回すことで対応した。 ほぼ満杯の状態だが、二階西側スペースを使い、ぎりぎり収めることができた。 学生による電動自転車利用も増えつつあるが、1階の占用置き場を確保することで対応した。	
②経費節減に対する取り組み	
・光熱水費等については、無駄をなくす日々の積み重ねを徹底した。 ・消耗品の在庫の見直しを行った。	
③その他	
○レンタサイクルについて ・前年度の85％程度の利用になった。	
(2)指定管理業務実施上の課題	
○放置自転車について 駅前コンビニ前の違法駐輪が圧倒的に多く、全体の9割近くを占めている。朝は5～6台ほどだが、昼から夕方にかけて駐輪台数が8台～12台くらいに増え、周辺の飲食店の迷惑にもなっている。 違法駐輪者は中国をはじめ東南アジアからの短期留学生が目立つため、中国語、スペイン語など複数の言語による看板を作ってもらえば、違法駐輪者も減少すると思われる。 ○送迎用駐車場 30年度の悪質利用者はほとんどいなくなったが、違法駐車貼り紙をされたことによる苦情が1件寄せられた。 ○駐車場について 平日利用台数を見ても、第一駐車場の利用者が減少している。	
(3)次年度以降の取り組み	
○利用者最優先を心がけ、苦情が寄せられた際も迅速な対応を心がけ、利用者に喜んでいただけるサービスを徹底する。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
○要望として、駅前のコンビニ前の違法駐車看板について、複数の言語で表記したものを作成していただきたい。	
②市からの改善指示に対する対応（※市から改善指示等があった場合のみ）	
特になし	

(4) 経理（現金管理・監査）の実施状況

項目	実施内容
帳簿管理	会計ソフトにより専用の会計処理を実施
現金管理	小口現金管理と出納帳の照合を毎日実施
監査体制	毎月の監査及び決算時の監査を会計事務所に委託 市役所管理課職員による監査を毎月実施

3 利用実績・収入

(1) 駐車場利用実績

16926 -

	駐車場						駐輪場			
	お城口		第二		温泉口		お城口		温泉口	
	台数(台)	無料	台数	無料	台数	無料	一時利用	定期	一時利用	定期
30/4	7,729	4,367	19,926	13,183	2,967	1,613	2,094	260	882	171
30/5	8,165	4,689	17,394	13,539	2,953	1,634	2,278	150	999	75
30/6	7,698	4,271	17,358	13,595	2,754	1,388	2,138	131	890	60
30/7	8,216	4,555	18,284	14,345	2,845	1,492	2,249	101	996	80
30/8	10,470	6,307	18,696	14,485	3,361	1,934	2,487	86	1,008	57
30/9	8,272	4,710	16,947	13,238	3,002	1,628	1,776	75	809	72
30/10	8,274	4,780	17,453	13,775	3,068	1,787	2,103	129	1,033	132
30/11	8,166	4,570	17,046	13,336	2,938	1,614	1,073	65	924	74
30/12	8,760	4,908	17,632	13,711	3,004	1,669	1,680	102	778	65
31/1	7,712	4,399	15,888	12,568	2,790	1,626	1,082	89	580	58
31/2	6,576	3,753	16,004	12,789	2,476	1,356	1,212	72	641	45
31/3	8,649	4,872	18,897	14,728	3,255	1,825	1,657	208	695	199
合計	97,687	56,181	211,525	163,292	35,413	19,566	21,829	1,468	10,235	1,088
29年計	84,663	46,695	213,581	171,275	34,493	17,747	23,897	1,554	9050	1,057
差	13,024	9,486	-2,056	-7,983	920	1,819	-2,068	-86	1,185	31

(2) 放置自転車

98687

	警告書貼付数	撤去台数	返還台数	放置台数
30/4	177	23	13	10
30/5	163	15	8	7
30/6	139	23	12	11
30/7	155	17	7	10
30/8	184	13	6	7
30/9	151	11	8	3
30/10	162	12	4	8
30/11	137	17	9	8
30/12	135	7	2	5
31/1	107	8	5	3
31/2	131	8	1	7
31/3	180	20	5	15
合計	1821	174	80	94

返還台数 80 台の内訳 有料返還台数 70 台 盗難・その他台数 10 台

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.143

施設名称	上田市真田独居高齢者用集合住宅		
指定管理者名	社会福祉法人 恵仁福祉協会		
指定管理期間	平成27年4月1日から令和2年3月31日まで	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	住宅の施設、整備等の維持管理に関する業務 住宅に入居した者の健康管理、安全管理、生活指導に関する業務		
施設所管課	高齢者介護課 真田地域担当		

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	週 1 回	4月～3月（52回）	職員及び他福祉会に委託
消防設備点検	日常点検と法定点検	日 1 回及び年 2 回	11月、3月	職員及び専門業者に委託
健康管理	健康相談と生活相談	週 1 回	4月～3月（52回）	看護師訪問
安全管理	館内、各部屋の巡回	毎夜間	4月～3月（365日）	ヘルパー訪問巡回
健康確認	館内、各部屋の巡回、安否確認	週 1 回	4月～3月（52回）	看護師訪問
館内設備点検	館内消灯、閉栓、施錠確認	毎夜間	4月～3月（365日）	ヘルパー確認
外構設備点検	建物周囲点検環境整備、除雪	週 1 回（除雪は状況で）	4月～3月（52回）	職員及びシルバーに委託
緊急時対応	緊急連絡時の対応	随時		職員24時間対応

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(%)
年度末入居部屋数（6部屋中）	設定なし	6	6	100.00%
住宅使用料	設定なし	876,000	759,000	86.64%
(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	2,000,000	2,000,000	使用料・共益費	876,000	759,000	
	計	2,000,000	2,000,000	計	876,000	759,000	
支出	人件費	1,200,000	1,139,000	指定管理料	2,000,000	2,000,000	
	光熱水費	450,000	501,000				
	修繕費	140,000	142,000				
	委託料	140,000	150,000				
	その他事務費	70,000	68,000				
	計	2,000,000	2,000,000	計	2,000,000	2,000,000	
差引	0	0		差引	-1,124,000	-1,241,000	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者（常勤・兼務）	1人	1人	施設管理の統括
安全管理担当（常勤・兼務）	1人	1人	ヘルパー。巡回訪問、安全確認（安否確認）
健康管理・生活指導（常勤・兼務）	1人	1人	看護師。入居者の健康相談（訪問）
庶務担当（常勤・兼務）	1人	1人	施設の維持管理業務
経理担当（常勤・兼務）	1人	1人	事業の経理業務

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

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

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
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	指定管理を委託されております上田市真田独居高齢者用集合住宅は、独り暮らしの高齢者等が、自立と生活の質の確保を図り、安心して生活を営むことができる住宅を貸与することを目的として設置されております。 施設の趣旨を理解し、高齢者が自立と生活の質の確保が図れるよう、ヘルパー・看護師による定期的な訪問を実施し、入居者が安心して生活を営むことができる環境づくりに取り組んでいます。
②経費節減に対する取り組み	無駄な光熱費等を発生させないように、共用部分につきましては、入居者の皆様に御協力をいただき経費節減に努めております。
③その他	新しく入居された方には、緊急通報装置の取り扱いを詳しく説明いたします。
(2) 指定管理業務実施上の課題	
・冬期に凍結による漏水等の修理が発生しており、冬期前に点検等が必要です。 ・各居室の暖房機器の設備の老朽化が進んでおり、予算外の修繕費が発生する可能性があります。 ・排水ポンプ槽内の定期的な洗浄が必要と思われます。 ・冬期の除雪につきましては、十分対応できるようにいたします。	
今後も、施設の趣旨を理解し、入居者の自立と生活の質の向上を図り、安心して生活を営むことができる環境づくりに取り組んで参ります。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	入居者から御意見、苦情等はありませんでした。 今後、入居者から御意見、苦情等が出た際には、詳細に聴取したうえで、誠意をもって対応させていただきます。
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査

No.145

施設名称	上田市稲倉の里農村交流館		
指定管理者名	稲倉の棚田保全委員会		
指定管理期間	平成29年4月1日～平成34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	交流館の維持管理及び自主事業を通じて稲倉棚田の保全を推進すること		
施設所管課	農林部 農産物マーケティング推進室		

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	使用ごとに随時	使用ごと	職員が実施
清掃（定期清掃）	館内の清掃	年1回以上	随時	職員が実施
駐車場内の清掃等	清掃・除雪	適宜	使用時、降雪時	職員が実施
消防設備点検業務	防火管理者による点検	月1回以上	月1回以上	職員が実施
合併処理浄化槽	機器メーカー等による管理	年4回以上		業者へ委託

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(%)
会議、打合せ	12 回	12 回	10 回	83.33%
棚田オーナー田植え等	50 組	75 組	65 組	86.67%
学校 農作業体験受入	10 校	7 校	8 校	114.29%
		円	円	

（施設所管課による評価）

観光対応の面においては、指定管理料が無い中で、よく対応していただいている。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

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

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者	1人	1人	運営統括
庶務担当	1人	1人	来客対応・受付業務
経理担当	1人	1人	会計事務・現金管理

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
棚田オーナー制度の実施	－	400	棚田オーナー田植え・稲刈り
農業体験受入事業	－	640	銀座中学校田植え、豊殿小学校田植え・稲刈り等
地域の魅力発信事業	－	390	棚田CAMP、イルミネーション
棚田観光ツアーへの対応事業	－	500	観光バスツアー、見学・研修受入

(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
前年度繰越	411,623	411,623		棚田保全事業	6,400,000	9,210,659	
売上	3,300,000	4,889,239		都市農村事業費	1,600,000	1,170,524	
補助金・交付金	2,050,000	2,812,668		その他	0	0	
オーナー会費	1,200,000	2,195,000					
体験料	900,000	546,500					
雑収入	128,377	652,292					
使用料	10,000	0					
その他	0	26,663					
計	8,000,000	11,533,985		計	8,000,000	10,381,183	
				差引	0	1,152,802	

(施設所管課による評価)

棚田および交流館への来場者は増加傾向
棚田の散策や鑑賞を安全に行うためにも、交流館での注意点の説明等は必要不可欠になっているが、現状、指定管理料の設定も無いなか、保全委員会の持ち出しで対応をしている状況は改善が必要。

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
観光誘致・集客力	情報発信や新しいコンテンツを打ち出し、来客数を伸ばしているか。	◎
（個別事項に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		
来客増に対し、開館するための人員が不足している。 人件費及び光熱水費等を指定管理者の持ち出しで対応する状況が続いている条項		

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

各種イベント（棚田イルミネーション、棚田キャンプ等）を開催し、TV・新聞等のマスコミやSNSを活用して多くの方々から注目を集めている。また、NPO法人まちもりや地域おこし協力隊の情報発信により、ついに来場者が推定1万人を超える状況となり、繁忙期には交流館での来場者案内が必要、駐車場が溢れて道路交通整理が必要など新たな課題に直面しているが、資金難により満足な対応が出来ずにいる。

②経費節減に対する取り組み

棚田のボランティア運営および来場者サービスを可能とするため、来場者には「保全活動協力金」の寄付を募りご協力いただいているが、交流館運営の経費確保には程遠い。しかし、この取組みは昨年の「棚田サミット」で発表するや全国の民間棚田関係者から注目され稲倉への視察や研修が増えており、本年の「棚田学会」での主要テーマにもなっている。

③その他

来場者には百選棚田の魅力を堪能してもらい、さらには上田市のエントランスとして市内（柳町など）へと導線展開する方向で運営を行っている。ただ、来場者の大幅増により一部のマナーの悪い来場者（特に高齢アマチュアカメラマン）による棚田私有農地への不法な立入りや夜間・時間外・休館日の無断立入り等問題が頻発しており、他の棚田では死亡事故にまで発展している折、重大事故およびトラブル防止の観点から法令や私有地内ルール等の周知徹底と管理方法が大きな課題となっている。

（2）指定管理業務実施上の課題

指定管理料が無いために、交流館の開館・運営に関わる経費が棚田保全委員会を大きく圧迫しているため、来場者には満足な対応ができずにいる。交流館設置当時と比べ大幅に利用者が増えた結果、棚田案内およびトイレ利用が大部分となっており、指定管理料による人材配置およびサービスの充実が不可欠である。

（3）次年度以降の取り組み

課題は山積しているが、まずはボランティアによる全額経費負担という問題をどう乗り越えるかが鍵になっており、それがクリアできれば来場者サービス向上による満足度は大いに改善可能である。来年以降は、営農と保全活動に専念し、赤字事業である各種イベントは市が主体となってい、保全委員会はそのサポートに徹したい。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

多くの来場者が利用するようになった交流館トイレは持続性ある運営管理のため「寄付制」としており、一部利用者から意見されることが少なからずある。施設運営管理費をボランティアが全額負担している事情を説明すればほとんどはご理解いただけるものの、公共施設としては問題であるのでぜひとも改善をお願いしたい。観光客に対しての棚田利用の案内看板を設置する

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

平成30年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.146・147

施設名称	上田市半過公園・上田道と川の駅交流センター		
指定管理者名	上田道と川の駅 おとぎの里		
指定管理期間	平成30年4月1日から令和5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	都市公園条例第21条及び上田道と川の駅交流センター条例第2条の3に規定する業務		
施設所管課	都市建設部 交通政策課		

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、設備等の維持管理業務	建物等安全管理業務	所定の回数	毎日	指定管理者が実施
	建物等清掃業務	〃	毎日	指定管理者が実施
	日常点検及び定期点検	〃	毎日	指定管理者が実施
	消防設備点検業務	法定回数以上	5/30、7/11、12/28	専門業者に委託
	設備等保守業務	年1回以上	6/29、9/27、1/11	専門業者に委託
	外構管理業務	所定の回数	毎日	指定管理者が実施
	施設・設備修繕業務	随時	随時	専門業者等に委託
	利用許可等に関する業務	随時	随時	指定管理者が実施
	利用料金に関する業務	随時	随時	指定管理者が実施
施設運営業務	利用に係る相談等に関する業務	随時	随時	随時説明に努めている
	利用料収入等の管理業務	随時	随時	指定管理者が実施
	地域活性化に関する業務	随時	随時	地元と一体的に事業を実施
	サービスの向上を図るための業務	随時	随時	随時努めている
	広告宣伝に関する業務	随時	随時	ネットや印刷物製作等

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(%)
会議室	30,000	3,510	1,170	33.33%

(施設所管課による評価)

利用者は指定管理者の会員であることから、上田道と川の駅交流センター条例第7条の規定に基づき利用料金を免除してある。

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	7,681,000	7,681,000	財産貸付収入	690,478	969,840	自販機設置料
	施設使用料	30,000	1,170	財産貸付収入	535,114	609,569	飲食物販施設使用料
	記念キップ販売等	205,000	192,169	雑入	129,398	95,797	自販機光熱水道費
	計	7,916,000	7,874,339	太陽光発電売電料	12,410	11,728	
支出	人件費	3,531,750	3,534,696	計	1,367,400	1,686,934	
	交通費	171,250	110,440	管理運営委託料	7,681,000	7,681,000	指定管理料
	消耗品費	210,000	109,490				
	修繕費	100,000	105,112				
	図書印刷品	30,000	0				
	通信費	120,000	111,152				
	教育・情報費	36,000	0				
	水道光熱費	1,870,000	2,159,339				
	燃料費	30,000	7,051				
	賃貸料	20,000	22,156				
	委託料	1,428,000	1,246,540				
	保険料	78,000	145,089				
	租税公課	73,000	97,300				
	手数料	148,000	155,974				
	負担金	70,000	70,000				
	計	7,916,000	7,874,339	計	7,681,000	7,681,000	
差引	0	0		差引	-6,313,600	-5,994,066	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
常勤職員	1人	1人	全館の運営の統括
常勤職員	3人	3人	施設予約、案内業務他
非常勤職員	1人	1人	一般事務・会計、書類作成等
非常勤職員	2人	2人	施設の維持管理業務等

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
鮎のつかみ取り	7/21、7/28、8/4	161	川の駅（新水路）で鮎を捕まえその場で塩焼きにさせていただきます。
カブトムシ育て隊	8月4日	25	カブトムシの観察及び飼育を軸にした「環境教育」
河川調査会	8月4日	22	千曲川の生物や水質を調べながら自然について学ぶ。
おとぎの里の夏祭り	7/15～8/12	延4648	手芸・木工教室、縁日、盆花の販売・花火大会（8/12）
安心安全イベント	9月6日	5000	リスクコミュニケーションを目的としたイベント
ええじゃないか 楽市楽座	10/6～10/8	延18000	「元気な商」と「豊かな文化」の発信
秋穫祭2018	11月3日	6000	農水産物の収穫、来訪者へ感謝するイベント

(2) 収入・支出の状況

（金額単位：円）※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
自己資金	1,300,000	722,130		人件費	0	729,763	
道路協力団体事業	40,000	87,870		会場設営	497,000	0	
				宣伝広報	415,000	41,462	
				会議費	30,000	0	
				材料・消耗品	398,000	38,775	
計	1,340,000	810,000		計	1,340,000	810,000	
				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 ・ドックランの水道が利用者の不注意により出っぱなしになっていたことがあったため、例年より水道光熱費が上がってしまった。 ・事業報告書等に関して、事業が多種にわたっているため取りまとめに時間がかかる。 ・責任者の後継者として1月に1名新たに雇用した。		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	△
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続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 ・シルバーを使わず自治会や障害者の就労支援を活用した草刈り等を実施し経費節減に努めている。 ・責任者の後継者として1月に1名新たに雇用したため人件費が増額した。		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	○
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないように、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
自主事業の開催	年間計画等に基づき、事業が適切に実施されているか。	○
（個別事項に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング） ※別紙参照

(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	
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）	