

令和元年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.124

施設名称	上田市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31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	・施設の維持管理に関する業務 ・施設設備等の利用許可に関する業務 ・施設の利用料金の徴収に関する業務 ・用具の貸出に関する業務 ・マレットゴルフ競技の振興に資する事業の企画及び実施に関する業務 ・指定管理者の付随する業務		
施設所管課	丸子地域教育事務所 スポーツ推進係		

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H30年度実績	R元年度実績	対前年比(%)
入場者数	17,239	17,239	18,067	104.80%
(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（R元年度）					市			
収入	項目	予算額	決算額	備考	項目	H30決算額	R元決算額	備考
	利用料等収入	2,850,000	2,693,500					
	指定管理料	5,850,000	5,850,000					
	雑収入	11,000	54,154					
	計	8,711,000	8,597,654		計	0	0	
支出	人件費	6,448,000	5,746,259		指定管理料	5,400,000	5,850,000	
	事務費	1,390,000	1,115,020					
	管理費	873,000	1,410,797					
	計	8,711,000	8,272,076		計	5,400,000	5,850,000	
差引		0	325,578		差引	-5,400,000	-5,850,000	

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
オープン大会	4月1日	73人	開場オープン大会
天下山杯	6月23日	69人	天下山マレットゴルフクラブ場杯
丸子テレビ杯	10月6日	67人	

(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
大会費	235	209		大会費	235	209	
計	235	209		計	235	209	
				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) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判 断 基 準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	
36協定	36協定が適正に締結されているか。	
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	
労働時間	労働時間の管理は適正か。	
賃金	賃金の管理は適正か。	
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」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) 令和元年度（平成31年4月1日～令和2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	
・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	
・マレットゴルフ人口が減少傾向にある中で、集客方法を検討していく必要があります。また、利用者の高齢化に伴い、これまで以上に熱中症対策が必要になると思われます。 ・規模が大きな大会になると駐車場が不足しています。 ・備品の老朽化に伴う、計画的な更新が必要と考えます。	
(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	
・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が、一方でボールを打ち上げるのが大変との意見もありました。 ・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。 ・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）	

令和元年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.125

施設名称	上田市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日から令和3年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	・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	R1. 11. 24	クラブで開催
ジャンプ台整備	大会用のバーン整備	1	R2. 2. 20～21	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	H30年度実績	R元年度実績	対前年比(%)
大会、練習	500 人	457 人	160 人	35.01%

(施設所管課による評価)

2月22日に長野県小学校ジャンプ大会兼第61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が、暖冬に伴う雪不足の影響から中学生の大会が中止となり、例年以上に雪入れにも大きな労力を費やしていただいた。

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（R元年度）				市					
収入	項目	予算額	決算額	備考	歳入	項目	H30決算額	R元決算額	備考
	指定管理料	190,000	190,000						
	スキークラブ負担金	0	133,000						
	計	190,000	323,000			計	0	0	
支出	人件費	45,000	180,000	作業・雪入れ	歳出	指定管理料	190,000	190,000	
	事務費	3,000	3,000	事務用品					
	管理費	22,000	20,000	燃料・光熱水費用					
	委託費	120,000	120,000	雪付・圧雪					
	計	190,000	323,000		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) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	/
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	/
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	/
36協定	36協定が適正に締結されているか。	/
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	/
労働時間	労働時間の管理は適正か。	/
賃金	賃金の管理は適正か。	/
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	/
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	/
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」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）令和元年度（平成31年4月1日～令和2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

- ・歴史的な小雪のため、地元索道会社い整備のご協力をいただきましたがスモールヒルのみの完成にとどまり、小学生の選手強化のみを図りました。
- ・2月にはシュナイダー大会ノルディックシリーズを小学生部門のみ実施いたしました。
- ・（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。

②経費節減に対する取り組み

- ・今季は史上稀に見る雪不足のため、人口降雪による造成を行った上、県大会開催のために整備に人手をかけたため、経費が例年よりもかなり大きくかかってしまいました。依然として天候に整備費が左右されてしまう点が課題ですが、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こと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こと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。
- ・今季は各地でかなりの数のジャンプ台が雪不足で使用不能だった中、菅平では県大会を開催できました。雪面コンディションだけでなく、この点においても長野県スキー連盟のコーチ等から高い評価をいただき、県内のジュニア選手強化の拠点としてより一層菅平ジャンプ台の需要が高まっていくことが予想されます。

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）

令和元年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.126

施設名称	上田市武石森林公園マレットゴルフ場		
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31年4月1日から令和6年3月31日	料金制導入区分	使用料（収納委託）
指定管理者が行う業務内容	上田市武石森林公園マレットゴルフ場施設、整備等の維持に関する業務		
施設所管課	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
整備等保守	浄化槽点検業務	年5回	4/10. 6/10. 8/21. 10/8	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	H30年度実績	R元年度実績	対前年比(%)
1日券	1,980,000	1,231,200	1,004,600	81.60%
回数券	200,000	240,000	140,250	58.44%
年券	500,000	700,000	731,800	104.54%
入場券	10,000	8,546	7,690	89.98%

（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（R元年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H30決算額	R元決算額	備考
収入	委託料	6,137,000	6,137,000	歳入	入場料	2,487,400	2,207,550
	雑収入	113,000	0				
	計	6,250,000	6,137,000		計	2,487,400	2,207,550
支出	人件費	3,716,000	2,830,035	歳出	指定管理料	6,137,000	6,137,000
	事務費	2,192,000	2,788,965				
	法人管理費	342,000	342,000				
	計	6,250,000	5,961,000		計	6,137,000	6,137,000
差引		0	176,000	差引		-3,649,600	-3,929,450

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	6・10月	97	
競技会	4・7・9・11月	162	

(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	69,500	69,500		景品等	69,500	69,500	
競技会	48,600	48,600		景品等	48,600	48,600	
計	118,100	118,100		計	118,100	118,100	
				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) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判 断 基 準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」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）令和元年度（平成31年4月1日～令和2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。
- ・支配人杯を2回と賞品付きの競技会を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。
- ・コース内に人工芝を敷き詰め、利用者に快適にプレーしていただけるよう努めた。

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24年が経過し、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。
- ・自然災害が強大化している。利用者の安心安全を第一に考えるとともに、迅速な避難誘導等に努めたい。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・台風19号災害により2コース内の土砂が流出してしまったため、閉鎖が続いています。一日も早いコースの復旧工事が待たれます。

（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。
- ・賞品付きの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

- ・クラブハウス内を土足で歩けるようにしてほしい→構造上困難であると説明した。
- ・駐車場が狭い→私有地のため拡張が困難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

令和元年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.127

施設名称	上田市洗馬川公園グラウンド		
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日から令和3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	4/17	業者に委託
除草作業	草刈	2	6/1・8/23	委員会で実施
除草剤散布	除草剤散布	2	8/4・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	H30年度実績	R元年度実績	対前年比(%)
利用者	3,000 人	2,499 人	1,977 人	79.11%

(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（R元年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H30決算額	R元決算額	備考
収入	指定管理料	200,000	200,000	歳入	施設使用料	6,000	14,250
	委員会負担金	0	12,947				
	計	200,000	212,947		計	6,000	14,250
支出	人件費	95,000	86,328	歳出	指定管理料	200,000	
	管理費	105,000	126,619		施設改修工事等	0	518,400
							女子トイレ洋式化
	計	200,000	212,947		計	200,000	718,400
差引	0	0		差引	-194,000	-704,150	

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) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	
36協定	36協定が適正に締結されているか。	
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	
労働時間	労働時間の管理は適正か。	
賃金	賃金の管理は適正か。	
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」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) 令和元年度（平成31年4月1日～令和2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。 ・6月・8月に公園の草刈り、8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）	

令和元年度 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日から令和3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 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
消防設備点検業務	防火管理者による目視点検	1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	H30年度実績	R元年度実績	対前年比(%)
入場者数	25,000 人	23,618 人	25,562 人	108.23%

(施設所管課による評価)

令和元年東日本台風の影響により河川敷のマレットゴルフ場が使用できなくなった代替として、12月22日まで営業を延長したことが目標値を上回った原因である(例年通り11月までの営業だった場合、目標を下回る)。

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(R元年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H30決算額	R元決算額	備考
収入	利用料	7,500,000	7,384,700	歳入	行政財産目的外使用料	2,225	2,219
	雑収益	100,000	98,668		電灯使用料	14,014	0
	計	7,600,000	7,483,368		計	16,239	2,219
支出	人件費	5,000,000	4,876,132	歳出	指定管理料	0	0
	材料費	670,000	609,777		消耗品費	0	94,008
	消耗品費	470,000	563,435		使用料及び賃借料	23,950	69,050
	修繕費	200,000	556,482		原材料費		42,069
	光熱水費	400,000	365,988		備品購入費	0	60,480
	その他	860,000	627,568		その他	411,454	0
	計	7,600,000	7,599,382		計	435,404	265,607
差引		0	-116,014	差引		-419,165	-263,388

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
コース管理担当	1人~4人	1人~4人	コース芝管理
内務受付部門	1人	1人	受付接待等内務

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
大会・教室事業	年9回	延べ629人	マレットゴルフの普及と利用者の健康増進を図る。
物品販売	4～12月		カップ麺の販売
割引券事業	4～12月	37人	入場料を200円割り引く
ポイントカード事業	4～12月	597枚	10回利用につき1回無料利用できるポイント付与事業

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加費	790,000	634,500		謝金	10,000	4,000	
物品売上	180,000	24,150		材料費	720,000	587,723	
利用料	0	7,400		仕入原価	40,000	15,296	
計	970,000	666,050		計	770,000	607,019	
				差引	200,000	59,031	

(施設所管課による評価)

昨年より収入増は達成できた。収益はやや減少したが、実績としては適正であると思われる。

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

(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 月次報告における収入の記載漏れ(決算では適切に計上されているもの)があったため、令和2年度以降の改善を指示した。		

(3) 利用者サービス

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

(4) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	
労働時間	労働時間の管理は適正か。	
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」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）令和元年度（平成31年4月1日～令和2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家が全般に増えない傾向の中で、本年度は12月営業期間を延長したところ、入場者、入場料収入とも前年度を若干上回る結果となりました。来場者は前年度比108.2%、1,944人の増加でした。
- ・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、お客様からのご意見や要望等については、その都度対処しました。
- ・利用者増加対策については、ポイントカードの継続や回数券の延長、市内学生向けの割引券の配布などの対策を開始しました。また、上田市マレットゴルフ協会主催大会等への支援を行ったほか、自主大会の開催を7回、初心者講習を2回開催し、利用者の増加を図りました。
- ・シルバー人材センターのホームページで施設案内を行ったほか、4月開場のパンフレットを作成して県下のマレットゴルフ場に送付し、3月の広報にも掲載しました。まら、県内市町村へPR用のダイレクトメールを8月と3月に発送しました。
- ・別所温泉の旅館との連携により来場者の増加に努めました。

②経費節減に対する取り組み

- ・大量に消費する物品は、従来通りインターネット通販により市価より大幅に安価購入しました。
- ・機械器具類の修理は、従事職員により実施するように努めました。
- ・従事職員は適正な要因の配置に努め、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てきました。

③その他

- ・シルバー人材センター会員が、草刈り、コース整備などボランティア活動を10月と3月に行い、計85人の会員が従事しました。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・備品の更新
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、肩掛け式草刈機が老朽化しており、更新が必要となっています。
- ・来場者数が毎年大きく減少しており、利用者増に向けて対策や指定管理の在り方等について、市との連携と協議が必要と思われます。

（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法面の草刈り等を充実し、利用者の満足度向上と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。
- ・令和2年度の事業計画に基づいて事業運営を行います。
- ・新規の利用者とリピーターの増加を図ります。
- ・従事職員の研修、危機管理、安全対策や防災にも万全を期します。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・「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処しました。
- ・コース等の諸問題については、上田マレットゴルフ協会との協定に基づいて相談の上、対処しています。
- （意見・苦情・対処）内容
- ・けやき13番から14番へ下る階段は、傾斜があり長い階段や手すりの改修を要望。
対処 ⇒ 各階段部分に歩道用のインターロッキングを敷き、安全性の向上に努めました。また、手すりの補修を行いました。
- ・打ち出しのティーグラウンド付近に水たまりが出来ることがあるので、改善してもらいたい。
対処 ⇒ とっこ5番7番12番、けやき18番にインターロッキングを敷き改善を図った。
- ・大会参加者から邪魔者扱いされた。（進み方が遅いなど）大会が優先されるのではなく、一般利用者にも配慮が必要である。
対処 ⇒ 12月22日の最終日の声であり、令和2年度の大会時において参加者に注意を行う。

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）

- ・上田市の公の施設事業報告書（令和元年度）について、不明確な事項の指摘を受け、報告書の改善を行いました。

令和元年度 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日から令和2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（利用許可・利用料金・施設等利用に係る相談・設備等常駐保守・教室指導・窓口受付・プール監視・健康づくり室管理）		
施設所管課	教育委員会 スポーツ推進課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
建物等安全管理業務	防災・防犯対策	1日1回以上	毎日	職員が実施
清掃管理業務	管内清掃（プール、風呂等）	随時	随時	（株）水工技建が実施
保守管理業務	設備機器の維持管理	毎日	毎日	（株）水工技建が実施
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2回	毎日、9/26・3/26	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	H30年度実績	R元年度実績	対前年比(%)
入場者数	163,000 人	157,038 人	152,755 人	97.27%

（施設所管課による評価）

令和元年東日本台風や新型コロナウイルスの影響により、市民の来館マインドの低下も減少要因の1つと考えられる。

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（R元年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H30決算額	R元決算額	備考
収入	施設使用料	45,000,000	42,570,500	歳入	行政財産目的外使用料	27,433	27,433
	指定管理料	105,562,000	107,133,000		自動販売機設置使用料	291,078	291,078
	その他	1,500,000	2,410,250				
	預金利息	0	156				
	計	152,062,000	152,113,906		計	318,511	318,511
支出	人件費	49,000,000	54,960,084	歳出	指定管理料	107,263,342	107,133,000
	事務費	4,700,000	7,335,912		委託料	0	0
	事業費	1,735,000	0		修繕費	4,579,200	2,200,000
	燃料費	29,671,000	32,653,904		工事費	0	1,999,800
	光熱水費	25,000,000	29,539,696		使用料及び賃借料	348,624	349,000
	管理費	41,956,000	29,983,727		備品購入費	0	975,000
	計	152,062,000	154,473,323		計	112,191,166	112,656,800
差引		0	-2,359,417	差引		-111,872,655	-112,338,289

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
正規	5人	5人	総務・施設管理運営
臨時	18～39人	18～39人	保守清掃・受付・プール監視・教室指導

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
教室事業	随時	延べ10,960人	各種教室事業の実施
季節イベント	夏・秋・冬	延べ500人	季節イベントの実施
売店・物品販売	通年		用具・飲料等の販売

(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	6,852,000	5,046,200		謝金	2,210,000	2,922,500	
物品売上	848,000	1,990,466		材料費	1,590,000	2,030,393	
計	7,700,000	7,036,666		計	3,800,000	4,952,893	
				差引	3,900,000	2,083,773	

(施設所管課による評価)

新型コロナウイルスの影響により教室事業の一部が実施できなかったため、収入が伸び悩んだが、収支の状況は適正と考えられる。

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

(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) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判 断 基 準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」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）令和元年度（平成31年4月1日～令和2年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・2階ロビーのロビーチェアの更新
- ・男女浴室に手摺の設置
- ・新型コロナウイルス感染症防止・拡大防止対策

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

- ・台風19号による被害・被害考慮
 - 千曲川の氾濫の恐れがあり塩尻地区に避難指示が発せられたため、10月12日の夜間営業の休止、13日、14日の2日間は市内の被害を考慮し臨時休館とした。
 - 市内の被害を考慮し、14日に予定していたイベント「アクア秋まつり」を中止した。
- ・新型コロナウイルス感染防止対策
 - 館内各所に消毒液の設置やマスク着用による接客等
 - 室内除菌装置の設置
 - 長野県が2月25日に示した「新型コロナウイルスに係る県主催イベント行事の開催基準」に基づき、2月27日から3月17日まで教室事業を中止した。
 - 感染拡大防止の為、スポーツ推進課と協議し、3月16日から健康づくり室の利用を中止した。

（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、設備が多いが計画的な修繕を実施し効率的な予算執行をする。また、突発的・緊急性のあるものには適時対応する。
- ・新型コロナウイルスが収束するまでの対応、休業補償等

（3）次年度以降の取り組み

- ・新型コロナウイルス収束後の営業再開時の感染防止対策をした施設の使用方法や感染防止体制の確保
- ・実施できなかった利用者アンケートを実施し、お客様の要望等の変化を把握し、各種イベントや教室事業の充実を図る。
- ・風呂循環系統からの漏水があると思われる現象（市水使用料の増加等）が起きているので、漏水箇所の調査・復旧工事を一日も早く行いたい。
- ・新たに5年間の指定管理期間が始まるので、今までの管理経験と実績を生かし、より良い管理運営ができよう努力していく。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・館内に提言箱とメール等を毎日確認しています。提言があった場合、即座に対応しています。
- ・教室の受付方法について意見があり、スポーツ推進課と協議を行った。
- ・足が不自由なお客様が浴室に手摺が欲しい。
⇒男女浴室に手摺を設置した。

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）

- ・教室の受付方法について改善できないか。
教室参加者の年齢層の広さや受付状況を説明し、現在の受付方法が最適とは言えないが、今はこの方法でしか行えないと回答。
今後も利用者の負担が少しでも軽減できる方法を検討していく。

令和元年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.130

施設名称	上田市鹿教湯健康センター（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27年4月1日から令和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	日1回	毎日	職員
施設定期清掃	施設全体の清掃	毎月	毎月休館日	職員
消防設備点検	専門業者による点検	年2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	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	H30年度実績	R元年度実績	対前年比(%)
利用者	18,000 人	18,382 人	15,156 人	82.45%

（施設所管課による評価）

東日本台風及び新型コロナウイルス感染症の影響により、前年度と比較し利用者が減少している。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（R元年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H30決算額	R元決算額	備考
収入	利用料	6,800,000	5,398,000	歳入	使用料	55,015	66,608
	販売品売上	1,300,000	851,260				
	手数料	690,000	476,460				
	雑入	15,000	17,000				
	指定管理料	44,462,000	44,612,000				
	計	53,267,000	51,354,720		計	55,015	66,608
支出	人件費	32,124,000	27,098,388	歳出	指定管理料	43,034,000	44,612,000
	事務費	14,007,000	13,881,743		委託料	32,400	
	事業費	1,359,000	968,421				
	管理費	5,777,000	5,610,376				
	計	53,267,000	47,558,928		計	43,066,400	44,612,000
差引		0	3,795,792	差引		-43,011,385	-44,545,392

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
支配人	1人	1人	施設の管理運営責任者
副支配人	2人	2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	4人	2人	施設の管理・プール監視・フロント・事務
トレーナー	5人	4人	トレーナー・プール監視・フロント・事務

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
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	10,000	10,000		健康広場	10,000	10,000	
計	10,000	10,000		計	10,000	10,000	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

健康づくりの場を提供する事業となっている。

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 東日本台風及び新型コロナウイルス感染症の影響により、収入が減少しているが、経費の節減に努められている。		

(3) 利用者サービス

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

(4) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判 断 基 準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」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）令和元年度（平成31年4月1日～令和2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

- ・「アクアボールエクササイズ体験会」を毎月1回（11月3月は中止）開催し、合計113名の参加があり、参加者からは毎回好評をいただきました。
- ・丸子温泉郷の宿泊者を対象とした割引券を配布し、利用促進に努めました。
- ・「鹿月荘」との連携事業として、6月に宿泊の「ビューティーヘルシープラン」を実施し14名が参加、9月に日帰りの「ワンデープラン」を実施し12名の参加があり、両施設の周知が図られました。

②経費節減に対する取り組み

- ・光熱水費削減の取組みとして、施設内の照明等も利用者に迷惑が掛からない程度に消灯するなど、きめ細かい管理に努めました。
- ・冬季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みました。

③その他

- ・施設の周知を目的とした取組みとして、市内公民館活動等の健康推進活動に有資格トレーナーが出張し、体操・ヨガなどの指導を行いました。また、文殊堂で開催されている健康体操に出向き積極的に施設周知に努め、鹿教湯地域で開催されたイベント等に参加したり、事業団の他施設で開催されるイベントにも協力し、健康出張指導を行うなど相乗効果による誘客と周知を図りました。

（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ます。
- ・施設が完全バリアフリーでないため、身体が不自由な方の利用に影響があります。

（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みます。
- ・今年9月1日からの三才山トンネル通行料無料化に併せ、松本・安曇野地域への積極的な広報活動を展開し、鹿教湯健康センターの周知に努め、新規利用者増に取り組みます。
- ・隣接する鹿月荘との連携事業として、日帰りのワンデープランや宿泊のプランを企画・実施し、施設の相互利用を図ります。また、事業団各施設とも連携し、出張運動指導などを通して、各地域の皆様の健康増進に寄与し、広報活動に努めながら新規顧客の開拓に努めます。
- ・施設の周知と利用促進活動については、丸子温泉郷宿泊者対象割引券を配布し、利用促進に努めるとともに、定例開催している健康プログラム「アクアボールエクササイズ」を起点に鹿教湯健康センターの利用を呼びかけ、利用者増に取り組みます。

（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）

令和元年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.131

施設名称	上田市真田温泉健康ランドふれあいさなだ館		
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31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	・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	H30年度実績	R元年度実績	対前年比(%)
入館者数	190,000 人	182,229 人	166,290 人	91.25%
上記のうちプール利用者数	50,000 人	47,624 人	43,822 人	92.02%

(施設所管課による評価)

このところ利用者数は伸び悩む状況にありましたが、新型コロナウイルスの影響もあり、利用者は昨年度と比較しても大きく減少してしまいました。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（R元年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H30決算額	R元決算額	備考
収入	利用料金	46,578,000	46,579,590	歳入	財産貸付収入	504,704	153,360 自販機（契約）
	指定管理料	68,879,000	68,879,000				
	食堂等収入	17,994,000	17,994,210				
	販売品売上収入	13,718,000	13,718,040				
	雑収入	2,000	2,431				
	計	147,171,000	147,173,271		計	504,704	153,360
支出	人件費	52,533,000	52,509,398	歳出	指定管理料	65,313,000	68,879,000
	燃料費	26,795,000	26,757,637		施設改修工事等	4,201,200	7,538,400 プール熱風炉更新
	光熱水費	20,010,000	19,978,938				
	委託費	7,445,000	7,389,204				
	修繕費	6,475,000	6,473,221				
	租税公課	5,256,000	4,656,576				
	その他	29,749,000	29,667,723				
	繰入金支出	786,000	786,000				
	計	149,049,000	148,218,697		計	69,514,200	76,417,400
	差引	-1,878,000	-1,045,426		差引	-69,009,496	-76,264,040

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	259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	7,229,000	7,229,100		教室事業	5,664,000	5,664,000	
手数料事業	115,000	115,150		手数料事業	0	0	
計	7,344,000	7,344,250		計	5,664,000	5,664,000	
				差引	1,680,000	1,680,250	

(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も好評であり、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、原油価格のほか、新型コロナウイルス感染症の影響など、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) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判 断 基 準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○

(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」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 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) 令和元年度（平成31年4月1日～令和2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	
・整備計画に基づきプール熱風炉入替え工事を8月21日から8月22日までの2日間、プールを臨時休業する事なく、円滑に工事をおこなう事ができました。 ・9月8日は、プールにおいてチャレンジスポーツ塾in真田が開催され、アトランタ五輪日本代表の伊藤俊介さんによる水泳教室がおこなわれ、48名のジュニアアスリートが真剣に泳ぐ姿に、多くの歓声が沸いておりました。 11月2日は、信州上田観光大使である野村 美菜さんのコンサートを開催したところ、北海道からお越しの方が、80名以上のファンと大歓声を送っていました。 11月20日は入館者600万人達成式典を開催し、ペア宿泊券・温泉の素・真田産りんごなどをプレゼントいたしました。当日は、イベント大正琴とのコラボ企画と野菜の詰め放題をおこない、お客様から好評を頂きました。 ・上田市プレミアム付商品券は、921枚の利用があり460,500円の収入となりました。利用の9割は会員券収入によるものです。 - また、菅平地区へ期間限定で100円割引券を配布したところ、500名の利用があり、182,750円の入館収入となりました。	
②経費節減に対する取り組み	
・館内の電気使用量を30分毎に計測することを継続し、節電を徹底しています。 ・今年度は、暖冬のため館内のエアコン温度を低く設定する事ができ、電気代を節減することができました。	
③その他	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
・令和2年3月24日消防設備保守点検を実施したところ、事務所の防災監視に不具合が発生しております。火災場所を音声で知らせる設備ですが、設置から27年経過のため、接触不良発生により機能していないと指摘がありました。館内の重要設備であることから、早期交換を要します。 ・昨年10月に発生した災害の影響で2日間停電し、アイスは全て廃棄となりました。また、食材も一部廃棄となったことから、冷蔵庫用と館内照明用に発電機が必要と考えます。 - なお、当館は50㎡ほどの受水槽が設置されているので、予備発電によって一時的にトイレ使用が可能となりますので、予備発電機による活用の検討が必要と考えます。	
(3) 次年度以降の取り組み	
・新型コロナウイルスの影響により、臨時休館となった期間もあり収入状況は厳しいですが、再開の折は即対応できる様、環境整備と情報共有を徹底したいと思います。 ・売店ではご講評を頂いている野菜販売を中心として、パンとコーヒーのセット販売及び、箱物商品の安価販売を行いたいと思います。また、食堂は収入・支出の見直しを行い、一部メニュー変更と日替わりランチを設定して定期的にチラシ配布を行いたいと思います。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・駐車場入り口で、自治センター側から車で来る方が入り口の中央付近より手前で右ハンドルを切るために危険な状況が見受けられます。特に高齢者ドライバーが多く、数名の方は路肩に乗り上げています。このため、応急的に入口中央に点滅式コーンを設置しました。	
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）	

令和元年度 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日から令和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 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	クラブハウス内	1日1回	毎日	スタッフが実施
定期清掃	全体	年3回	6・10・12月	スタッフが実施
馬房清掃	馬小屋	1日6回	毎日	スタッフが実施
消防設備点検	法定点検	年1回	12月	業者が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H30年度実績	R元年度実績	対前年比(%)
入場者数	15,000 人	15,619 人	13,885 人	88.90%
(施設所管課による評価) 年度末の新型コロナウイルス感染拡大に伴う利用者の減による影響が大きかった。				

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（R元年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H30決算額	R元決算額	備考
収入	利用料収入	960,000	608,400	歳入			
	馬房使用料	2,400,000	1,200,000				
	計	3,360,000	1,808,400		計	0	0
支出	人件費	2,373,000	3,971,141	歳出	原材料費	84,240	243,100
	消耗品費	2,000,000	1,009,198				
	原材料費	100,000	859,377				
	修繕費	800,000	528,543				
	燃料費	900,000	567,486				
	その他	3,653,000	5,047,622				
	計	9,826,000	11,983,367		計	84,240	243,100
差引	-6,466,000	-10,174,967		差引	-84,240	-243,100	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括	2名	2名	全体の統括
常勤スタッフ	2名	2名	インストラクター
非常勤スタッフ	4名	4名	サポートスタッフ

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
農産物・物品販売	通年		馬にあげるにんじんや馬具の販売
教室・体験乗馬事業	通年		乗馬体験等
預託馬管理	通年		個人所有の馬の管理・調教
馬術場まつり	5月3日～5日		

(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
自主事業収入	10,226,000	24,346,019		厩材料・飼料費	3,500,000	4,030,350	
				医薬材料費	160,000	768,368	
				装蹄費	100,000	2,040,192	
計	10,226,000	24,346,019		計	3,760,000	6,838,910	
				差引	6,466,000	17,507,109	

(施設所管課による評価)

管理運営業務で発生する赤字額を上回る収入を確保しており、自主事業に積極的に取り組んでいると評価できる。

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
市の承認なく休場日に開場していた例があったので、令和2年度以降是正するよう指導。

(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) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判 断 基 準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」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）令和元年度（平成31年4月1日～令和2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

- ・より多くのお客様に御利用頂く為、施設内の整備、草刈り等景観を綺麗にする事を心掛けました。
- ・馬に騎乗する事を楽しんで頂ける様に無料体験乗馬会等の催しを開催し、お客様が馬と触れ合える機会を設けました。
- ・小さなお子様も楽しんで頂けるよう小さなお子様向けのプランを考案しました。

②経費節減に対する取り組み

- ・使用していない個所の電気はこまめに消灯、餌代を節減する為の牧草等を自分達で育てました。
- ・厩舎内の馬房の敷料になるおが屑を100%購入に頼るのではなく市内の大工さんなどに声を掛けおが屑を頂いたりしました。

③その他

- ・今年は暖かい日が続き、冬の間外での長時間活動が可能でしたので、施設内の清掃、整備が例年より多く出来ました。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・外馬場の砂が少なくなってしまう、夏の台風等の影響で水たまりが広範囲に発生し大変利用しにくくなっております。
- ・インドア内の砂も減り、馬が踏むことで粒子が細くなり砂埃が上がる為、騎乗が上手く出来ない状態です。

（3）次年度以降の取り組み

- ・今後も皆様に気持ち良く施設を利用して頂く為、日々馬の調教、スタッフの質の向上、インストラクターの質の向上に心掛け、少しでも多くの方に利用して頂ける事を考えていきたいと思っております。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・小さなお子様向けのプランはお客様に大変喜ばれました。
- ・蜂に刺されてしまったお客様が多く、苦情が多々ありました。
- ・上の駐車場から降りてくる階段が古くなっており大変危ない状態のお客様から何とかしてほしいと苦情がありました。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

令和元年度 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日から令和3年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	上田市同和对策霊園（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	H30年度実績	R元年度実績	対前年比(%)
15		10	10	100.00%
(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（R元年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H30決算額	R元決算額	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) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判 断 基 準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	
36協定	36協定が適正に締結されているか。	
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	
労働時間	労働時間の管理は適正か。	
賃金	賃金の管理は適正か。	
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	
(従業員の労働条件に対する評価)※ 「△」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) 令和元年度（平成31年4月1日～令和2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）	

令和元年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.134

施設名称	上田市下原霊園		
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日から令和3年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	上田市同和对策霊園（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	H30年度実績	R元年度実績	対前年比(%)
12		6	6	100.00%
(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（R元年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H30決算額	R元決算額	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) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	
36協定	36協定が適正に締結されているか。	
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	
労働時間	労働時間の管理は適正か。	
賃金	賃金の管理は適正か。	
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	
(従業員の労働条件に対する評価)※ 「△」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) 令和元年度（平成31年4月1日～令和2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）	

令和元年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.135, 136, 143

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	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	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	9.27/2.13	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	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	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	1.16-17	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	H30年度実績	R元年度実績	対前年比(%)
ホールこだま来場者数	30,000 人	26,716 人	26,214 人	98.12%
研修センター利用者数	27,000 人	27,379 人	33,206 人	121.28%
ホールこだま利用回数	250 回	256 回	249 回	97.27%
研修センター利用回数	950 回	972 回	930 回	95.68%

（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（R元年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H30決算額	R元決算額	備考
収入	ホールこだま利用料	4,000,000	4,388,522	歳入			
	研修センター利用料	4,000,000	3,938,840				
	市民コンサート等	2,320,000	3,273,020				
	支援育成事業収入等	1,430,000	2,291,136				
	受託料等（上田市）	31,932,000	31,932,000				
	計	43,682,000	45,823,518		計	0	0
支出	人件費	17,304,120	17,286,478	歳出	指定管理料	32,235,000	31,932,000
	制作費等	6,420,000	7,662,017		開村記念上田市負担金	2,910,000	2,910,000
	清掃保守費	7,732,000	5,536,760		工事請負費	0	6,530,004
	水道・光熱費、消耗品費	5,632,000	6,692,172		備品購入費	451,440	
	修繕費	1,142,000	1,697,961				
	その他	7,252,000	8,950,597				
	計	43,682,000	47,825,985		計	35,596,440	41,372,004
差引	0	-2,002,467		差引	-35,596,440	-41,372,004	

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	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
すいせんラベンダー事業	3月30日～4月21日/6月29日～7月15日	18,000人/8,000人	市民参加型の花のイベント
施設利用サポート事業	通年	約1800名	施設利用者（特に宿泊などを伴うセミナー・合宿使用時）へのサポート事業
イタリア文化交流事業	4月～9月	800名	イタリア文化交流事業実施への制作協力
わくわく芸術体験	6月～11月	548名	上田市内の学校訪問への制作協力（全5回）
丸子図書館ライブラリーコンサート	11月14日	約80名	上田市立丸子図書館でのクラシックコンサート

(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
自主イベント事業収益	8,170,000	9,649,646		人件費	1,666,680	1,755,442	
市受託金（指定管理以外）	6,827,000	6,767,000		制作費等	10,374,300	12,272,490	
受取寄付金ほか	4,548,900	3,559,054		消耗品費、他	2,675,800	3,495,197	
				その他	4,829,120	0	
計	19,545,900	19,975,700		計	19,545,900	17,523,129	
				差引	0	2,452,571	

（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) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」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）令和元年度（平成31年4月1日～令和2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

- ・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

- ・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おります。
- ・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（メルシャン・あさつゆ・鹿教湯温泉 など）

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策にかかる経費増および収入減に対しての事業継続について
- ・ホール内、客席の座布団への不満（不快感）の声があるので、修理或いは購入する必要があります。
- ・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るので、水回り関係を中心に修繕をする必要があります。
- ・施設の経年劣化が目立っており修繕が必要と思われます（宿泊棟水回り、野外ステージ客席、スプリンクラー、こだま別館屋根塗装）

（3）次年度以降の取り組み

- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止のガイドラインに沿い、利用者・公演関係者・来場者施設利用者安全確保を第一に、リスクの透明化に取り組み、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おります。
- ・交流文化芸術センターをはじめとした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。
- ・メルシャンマリコワイナリーやあさつゆ・鹿教湯温泉など丸子地域内の他業種施設とも連携を深め、地域内交流の活性化に取り組みます。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・駐車場から音楽村東側芝生公園への車の乗り入れを希望する声が多数あります（現状では公園内の安全上の問題から車の乗り入れをご遠慮頂いています）
- ・「施設までの道がわかりにくい」との利用者からの声が非常に多く、大きな、夜間でも分かりやすい案内図の設置要望があります。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

令和元年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.137～141

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日から令和2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	H30年度実績	R元年度実績	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) ・ 10月の東日本台風災害、翌年2月、3月の新型コロナウイルス感染拡大による、鉄道利用の落ち込みが、そのまま駐車場利用者の減少に影響したと思われる。				

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（R元年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H30決算額	R元決算額	備考
収入	指定管理料	37,899,960	38,250,835	駐車場使用料	123,563,400	114,271,400	
	ゲートバー破損修理代行手数料			駐輪場使用料	13,245,750	13,000,070	
	バスカード発行手数料		648	駐車場内土地使用料	2,574	2,574	
	普通預金利息		279	一般会計繰入金			
	その他			前年度繰越金	175,351	9,019,449	
				租税公課還付金	4,223,428	0	
				駐車場整備事業債			
	計	37,899,960	38,251,762	計	141,210,503	136,293,493	
支出	人件費	21,657,640	20,863,331	修繕料	372,600	298,540	
	消耗品費	1,540,080	1,379,520	手数料	32	64	
	光熱水費	4,694,500	3,958,170	保険料	149,917	154,862	
	燃料費	12,960	10,984	委託料	37,886,054	38,250,835	
	修繕費	1,000,000	999,950	工事請負費	0	0	
	通信運搬費	557,712	506,312	備品購入費	0	0	
	手数料他	432,000	432,171	一般会計繰出金	21,389,000	20,332,000	
	保険料	52,488	50,210	公課費	0	11,418,800	

保守点検管理費	4,410,180	4,283,780		償還金	72,393,451	59,576,298	
賃借料	295,920	355,647					
工事費	514,080	0					
備品費	205,848	0					
業務管理費	2,526,552	2,549,946					
計	37,899,960	35,390,021		計	132,191,054	130,031,399	
差引	0	2,861,741		差引	9,019,449	6,262,094	

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) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判 断 基 準	評価
労働条件の明示	労働契約書（労働条件通知書）が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿（労働者名簿、出勤簿、賃金台帳）が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」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）令和元年度（平成31年4月1日～令和2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

・毎年3月に更新手続きをする学生が多いため、なるべく早く手続きを行っていただくよう告知したが、今年はコロナの関係で春休みが早くなり、更新件数が少なかった。
 ・3月21日以降の新入生の新規契約者については、4月1日付の契約とした。
 ・自転車の大型化と電動機付き自転車利用の増大に伴い、マウンテンバイク利用者の専用コーナーを2階に作って対応した。また、学生の電動機付き自転車に関しては、1階に設置場所を決めて対応した。

②経費節減に対する取り組み

・光熱費等の無駄をなくすために、日々の積み重ねを徹底した。具体的には、事務所の室温管理、駐車場内の照明点灯管理等を行った。

③その他

・レンタサイクル利用者は県外の観光客が多いため、丁寧な利用案内、観光案内を心掛けた。（今年度の利用は前年比85%ほど）
 ・新型コロナウイルス感染防止対策として、券売機、手すり等の除菌作業を行った。

（2）指定管理業務実施上の課題

・放置自転車対応
 特にローソン前の違法駐輪が多かったので、令和元年度は取り締まりを厳しくし、コーンで駐輪禁止区域を定めたこと等で極端に減少した。また、外国人の違法駐輪も併せて減少した。引き続き注意喚起に努めたい。
 ・送迎用駐車場管理
 以前程度長時間駐車する人はいなくなったが、引き続き管理を行う。
 ・駐車場利用対応
 コロナの影響と思われるが、2月、3月の駐車場台数は第一駐車場で40台前後、第二駐車場で常時80台前後で昨年に比べると減少傾向である。

（3）次年度以降の取り組み

・上記の放置自転車数を減少すること、送迎駐車場の長時間駐車を減少する努力を引き続き行い、駅的美観や利便の確保を目指したい。
 ・接遇教育を定例的に行い、より利用者に喜んでいただける対応を心掛けたい。
 ・巡回清掃を強化し、駐車場内、周辺施設の美化に注力する。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

（要望）
 ・上田駅に隣接するローソン前の違法駐輪看板について、複数の言語で標記したものを作成してほしい。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

・接遇マナーの向上を図る取り組みを行った。
 （入社時における教育、定期的な個人面談による教育を実施している）

3 利用実績・収入

(1) 駐車場利用実績

	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
31/4	7,678	4,469	17,151	13,115	3,186	1,816	1,887	248	855	179
1/5	7,931	4,432	16,548	12,760	3,030	1,743	2,235	126	943	61
1/6	6,970	3,821	16,358	12,993	2,795	1,597	1,911	97	911	63
1/7	8,124	4,535	18,039	13,842	3,354	1,843	2,172	94	949	62
1/8	10,371	6,176	17,749	13,925	3,632	2,212	2,390	77	857	61
1/9	7,468	4,314	16,172	12,829	3,180	1,905	2,361	96	926	72
1/10	8,723	5,327	16,449	13,048	3,694	2,384	2,060	111	1,092	95
1/11	8,589	4,832	16,131	12,691	3,729	2,311	2,296	87	1,352	74
1/12	8,643	4,956	16,076	12,531	3,505	2,144	2,153	95	1,259	74
2/1	7,585	4,399	14,687	11,660	3,229	2,054	1,774	78	1,169	80
2/2	5,698	3,264	14,521	11,703	2,495	1,582	1,755	53	1,011	58
2/3	3,747	2,350	13,337	11,289	1,883	1,299	1,306	173	734	191
合計	91,527	52,875	193,218	152,386	37,712	22,890	24,300	1,335	12,058	1,070
30年計	98,687	56,181	208,525	163,292	35,413	19,566	21,829	1,468	10,235	1,088
差	-1,000	-3,306	-15,307	-10,906	-2,299	-3,324	-2,471	-133	-1,823	-18

令和元年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.142

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	福祉部 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	H30年度実績	R元年度実績	対前年比(%)
年度末入居部屋数（6部屋中）	設定なし	6	4	66.67%
住宅使用料	設定なし	759,000	638,500	84.12%

（施設所管課による評価）

近年の介護保険制度のサービス内容の向上や、「サービス付き高齢者向け住宅」の制度創設等により、当施設の需要が徐々に低下している影響で、入居者数が前年度実績を下回った。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（R元年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H30決算額	R元決算額	備考
収入	指定管理料	2,000,000	2,000,000	歳入	住宅使用料	759,000	638,500
	計	2,000,000	2,000,000		計	759,000	638,500
支出	人件費	1,037,000	1,117,000	歳出	指定管理料	2,000,000	2,000,000
	光熱水費	490,000	447,000		工事費		918,864
	修繕費	120,000	182,000				
	委託料	258,000	151,000				
	その他事務費	95,000	103,000				
	計	2,000,000	2,000,000		計	2,000,000	2,918,864
差引	0	0		差引	-1,241,000	-2,280,364	

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
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
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）

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) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判 断 基 準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	
36協定	36協定が適正に締結されているか。	
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	
労働時間	労働時間の管理は適正か。	
賃金	賃金の管理は適正か。	
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」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）令和元年度（平成31年4月1日～令和2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いる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た経緯がある。

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る。

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、共用部分については、入居者の協力を得ながら経費節減に努めている。

③その他

新規の入居者には、緊急通報装置の取り扱いを詳しく説明する。

現在の入居者の中に、野良猫に餌付けをする者や居室内にゴミなどが放置された状態の者がいて、衛生面や健康面での影響が懸念される。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・冬期に凍結による給湯器等の故障が発生しており、冬期前に点検する必要がある。
- ・槽内の定期的な洗浄など、排水ポンプの保守管理も必要と思われる。
- ・冬期の除雪については、充分対応できるようにする。

（3）次年度以降の取り組み

今後も、施設の趣旨を理解し、入居者の自立と生活の質の確保を図り、同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む所存である。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

入居者からの意見・苦情等はない。

今後、意見等を受けた場合は、入居者の話を傾聴したうえ、誠意をもって対応する。

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）

令和元年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.144

施設名称	上田市稲倉の棚田農村交流館		
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日から令和4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	H30年度実績	R元年度実績	対前年比(%)
会議、打合せ	12 回	10 回	12 回	120.00%
棚田オーナー田植え等	50 組	75 組	61 組	81.33%
学校 農作業体験受入	10 校	7 校	6 校	85.71%

（施設所管課による評価）

指定管理料が無い中で、観光客対応等、十分な対応を行っている。

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（R元年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H30決算額	R元決算額	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	-	320	棚田オーナー田植え・稲刈り
農業体験受入事業	-	600	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	-	200	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	1,152,802	1,152,802		棚田保全事業	8,700,000	9,849,912	
売上	4,000,000	2,710,424		都市農村事業費	1,300,000	1,124,939	
補助金・交付金	2,050,000	2,456,378		その他	0	3,836	
オーナー会費	1,800,000	2,275,000					
体験料	500,000	525,242					
雑収入	487,198	648,511					
使用料	10,000	120,000					
その他	0	1,100,005					
計	10,000,000	10,988,362		計	10,000,000	10,978,687	
				差引	0	9,675	

(施設所管課による評価)

棚田キャンプなど、先進的な取り組みが注目を集めている。

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
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) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判 断 基 準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	
36協定	36協定が適正に締結されているか。	
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	
労働時間	労働時間の管理は適正か。	
賃金	賃金の管理は適正か。	
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」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		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）令和元年度（平成31年4月1日～令和2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。

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。

（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

交流館開設当初と観光客の数が桁違いとなっており、トイレ利用を含め交流館の利用者が激増している。指定管理料が必要。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

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）

令和元年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.145, 146

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	6/21、12/27	専門業者に委託
	設備等保守業務	年1回以上	5/23、1/16	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
施設運営業務	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
	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	H30年度実績	R元年度実績	対前年比(%)
会議室	30,000	1,170	0	0.00%

(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（R元年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H30決算額	R元決算額	備考
収入	指定管理料	7,681,000	7,681,000	歳入	財産貸付収入	969,840	969,840 自販機設置料
	施設使用料	150,000	0		財産貸付収入	609,569	607,714 飲食物販施設使用料
	記念キップ販売等	205,000	327,866		雑入	95,797	101,386 自販機光熱水道費
	活動協力金	1,914,000	1,941,531		太陽光発電売電料	11,728	9,856
	計	9,950,000	9,950,397		計	1,686,934	1,688,796
支出	人件費	5,186,200	4,637,063	歳出	管理運営委託料	7,681,000	7,681,000 指定管理料
	交通費	130,000	110,000				
	消耗品費	146,400	125,588				
	修繕費	60,000	101,996				
	図書印刷品	10,000	93,960				
	通信費	100,000	101,252				
	教育・情報費	8,000	0				
	水道光熱費	1,940,000	2,247,732				
	燃料費	10,000	11,302				
	賃貸料	10,000	17,364				
	委託料	1,497,000	1,461,160				
	保険料	518,800	681,445				
	租税公課	73,600	143,794				
	手数料	160,000	147,741				
	負担金	100,000	70,000				
	計	9,950,000	9,950,397		計	7,681,000	7,681,000
差引	0	0		差引	-5,994,066	-5,992,204	

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	交流センター業務
非常勤職員	2人	1人	一般事務・経理、書類作成等
非常勤職員	2人	2人	営繕・庶務

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
岩鼻のはなまつり	2019. 4. 13～5. 6		岩鼻の桜と周辺の花桃のお花見を合わせて約1か月開催
上田道と川の駅「水無月市2019」	2019. 6. 15～6. 30		多彩な催しで賑わいの創出を図る。
カブトムシ育て隊	2019. 8. 3	25人	カブトムシの観察及び飼育を軸にした「環境教育」
鮎のつかみ取り	2019. 7. 27、8. 3	30人（7. 27）、90人（8. 3）	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。
河川調査会	2019. 8. 3	60人	千曲川の生物や水質を調べながら自然について学ぶ。
おとぎの里花市・里の花火大会	2019. 8. 13	5, 000人	盆花の販売、縁日コーナー、花火大会
安心安全イベント2019	2019. 9. 7	5, 000人	リスクコミュニケーションを目的としたイベント
信州上田楽市楽座 交流のマルシェ	2019. 10. 12～10. 14	1, 000人	グルメ・特産等、各地のこだわり自慢大集合 10/12：台風接近のため短縮開催 10/13, 14：台風被害のため開催中止
秋穫祭2019	2019. 11. 3～11. 4	6, 000人	農水産物の収穫、来訪者へ感謝するイベント
防災訓練・餅つき会	2019. 12. 14	400人（防災訓練31人）	来場者も参加していただき、防災訓練を行った後、地域の餅つき大会を実施する

(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
自己資金	1, 296, 000	1, 108, 224		人件費	984, 000	975, 676	
道路協力団体事業	618, 000	924, 317		会場設営	350, 000	300, 432	
				宣伝広報	250, 000	264, 000	
				会議費	30, 000	15, 000	
				材料・消耗品	300, 000	477, 433	
計	1, 914, 000	2, 032, 541		計	1, 914, 000	2, 032, 541	
				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し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。 ・ 経年劣化による修繕必要箇所があるが、予算の関係上先送りとなっている。		

(2)財務状況

評価項目	判 断 基 準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	△
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
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 ・ 地元自治会有志や地域団体、福祉施設と連携し公園維持作業を実施し、持続可能な維持作業活動モデルとして経費削減に努めている。		

(3)利用者サービス

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

(4)従業員の労働条件（※従業員がいない場合は評価対象外）

評価項目	判 断 基 準	評価
労働条件の明示	労働契約書（労働条件通知書）が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿（労働者名簿、出勤簿、賃金台帳）が適正に整備されているか。	◎
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	◎
賃金	賃金の管理は適正か。	◎
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	◎
(従業員の労働条件に対する評価)※ 「△」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。	○
公園管理	台風災害時（令和元年10月）において、各機関（行政等）と調整し、速やかに復旧作業を実施したか	◎
（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) 令和元年度（平成31年4月1日～令和2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）	