

令和2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	教育委員会 丸子教育事務所		

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	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
入場者数	18,067	18,067	12,507	69.23%
(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（R2年度）					市				
項目		予算額	決算額	備考	項目		R元決算額	R2決算額	備考
収入	利用料等収入	2,650,000	2,271,000		歳入	国庫支出金	0	227,000	新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金
	指定管理料	5,960,000	5,960,000						
	交付金	0	227,000	指定管理者支援事業交付金					
	雑収入	50,000	67,402						
	計	8,660,000	8,525,402				0	227,000	
支出	人件費	6,439,000	5,895,403		歳出	指定管理料	5,850,000	5,960,000	
	事務費	590,000	412,966			交付金	0	227,000	指定管理者支援事業交付金
	管理費	1,631,000	2,245,837						
	計	8,660,000	8,554,206				5,850,000	6,187,000	
	差引	0	△ 28,804				差引	△ 5,850,000	△ 5,960,000

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	61人	開場オープン大会

(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
大会費	215			大会費	215		
計	215	0		計	215	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。	○

評価項目	判 断 基 準	評価
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2年度（令和2年4月1日～令和3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。

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、これまで以上にコロナウイルスや熱中症対策が必要になると考えられます。
- ・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

- ・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。
- ・利用者の安全対策に万全を期してまいります。

（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。

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2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	・利用許可 ・使用料徴収 ・施設の維持管理		
施設所管課	教育委員会 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	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
入館者数	190,000 人	166,290 人	127,748 人	76.82%
上記のうちプール利用者数	50,000 人	43,822 人	20,163 人	46.01%

(施設所管課による評価)

新型コロナウイルスの影響による臨時休館や入館者数の減少、源泉ポンプ交換工事・プール天井耐震工事期間中の休館もあり、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（R2年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
利用料金	51,470,000	30,306,300		財産貸付収入	153,360	153,360	自販機（契約）
指定管理料	71,288,000	71,288,000		国庫支出金	0	12,400,000	新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金
食堂等収入	21,440,000	6,741,780					
販売品売上収入	17,000,000	8,262,840					
雑収入	60,000	12,000					
助成金等収入	0	13,399,391	指定管理者支援事業交付金等				
計	161,258,000	130,010,311		計	153,360	12,553,360	
人件費	53,638,000	46,435,586		指定管理料	68,879,000	71,288,000	
燃料費	27,857,000	16,235,057		施設改修工事等	7,538,400	22,176,000	天井改修工事
光熱水費	20,229,000	16,445,036		交付金	0	12,400,000	指定管理者支援事業交付金
委託費	5,924,000	7,237,370					
修繕費	6,500,000	6,477,406					
租税公課	6,837,000	7,834,071					
その他	31,759,000	16,996,947					
繰入金支出	8,514,000	8,514,000					
計	161,258,000	126,175,473		計	76,417,400	105,864,000	
差引	0	3,834,838		差引	△ 76,264,040	△ 93,310,640	

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	6	7	温泉、プール管理、施設維持補修、食堂、売店業務
パート職員	14	13	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	228	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	1,872,000	1,872,000		教室事業	4,415,000	4,415,000	
手数料事業	43,000	43,130		手数料事業	0	0	
計	1,915,000	1,915,130		計	4,415,000	4,415,000	
				差引	△ 2,500,000	△ 2,499,870	

(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

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。	○

評価項目	判 断 基 準	評価
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みが整っているか。	○
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないように、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
（利用者サービスに対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 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2年度（令和2年4月1日～令和3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、12月1日～12月15日まで全館休館として、源泉ポンプ交換工事をおこないました。合わせて、12月1日から3月31日まで、プールを臨時休業としまして、プール天井耐震工事をおこない、耐震基準に適合することができました。
- ・営業活動につきましては、新型コロナウイルスの影響により4月19日から5月21日まで、臨時休館をよぎなくされ、会員券期限延長の手続きと館内の密集防止対策に追われました。
- ・集客への取り組みにつきましては、真田地域自治センター真田産業観光課との合同企画で、真田産のブルーベリーを使用した冷やしラーメンの販売を企画して、上田市広報及び幸村夢工房だよりに掲載をしたところ、女性客に好評をいただきました。
また、地元JA信州上田共同青年部の協力により、真田産の野菜販売をおこない、特に菅平産のレタスは大好評でありました。8月には、真田町商工会協力のもと、テイクアウトメニューの掲載と菅平地区及び上田地域の観光施設とコンビニエンスストア等へ、入館100円割引券を配布したところ、793名の方に利用をしていただきました。11月からはgotoeatの利用開始となりましたが、菅平地区の宿泊及び合宿のほとんどがキャンセルになりましたので、利用者は330名に留まりました。

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。

③その他

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・令和3年3月17日・18日に「プール熱風炉の釜が変形」したことにより、クレームとして本体一式交換工事をおこない、消防署の立会検査も無事に終了しました。熱風炉は外気を温風にして室温を上げていますが、その温風を排気しているため、冬季の燃料代が吐出しております。対策としましては、温風を再度熱風炉に戻して循環させる対策となりますが、室内の二酸化炭素を排気するための通路と温風を循環させる通路が必要であることから、プール排気ダクトへバイパス設置工事が必要であります。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・今年度は、新型コロナウイルスの影響により、臨時休館を余儀なくされ、全てのイベントが中止となり、現在もカラオケの使用が中止となっております。令和3年度はこうした条件を踏まえ、感染対策三密対策を徹底したうえで、徐々にイベントを再開したいと考えております。また、宴会利用がほとんどなく収支の改善を図るうえで、テイクアウトメニューの販売が必須であることから真田地域自治センターをはじめ、周辺施設への営業を強化したい。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・最近特に多いのが、外部団体のスイミングスクールのレッスン中において、「大声でおしゃべりをしている」などの苦情が時々発生しています。年配層を対象にした健康水泳でのやり取りであります。当館としましては、外部団体への注意喚起及び、プール監視の再教育が必要であるため、マニュアルの見直しをおこない、ミーティング等で情報共有したいと考えております。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

令和2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		
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～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	教育委員会 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	5/25	業者に委託
除草作業	草刈	2	6/6・8/26	委員会で実施
除草剤散布	除草剤散布	2	8/26・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	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
利用者	3,000 人	1,977 人	2,413 人	122.05%
(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（R2年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	指定管理料	200,000	200,000	歳入	施設使用料	14,250	11,500
	委員会負担金	0	1,626				
	計	200,000	201,626		計	14,250	11,500
支出	人件費	95,000	67,099	歳出	指定管理料	200,000	200,000
	管理費	105,000	134,527		施設改修工事等	518,400	女子トイレ洋式化
	計	200,000	201,626		計	718,400	200,000
差引		0	0	差引		△ 704,150	△ 188,500

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者（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
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				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。	△

評価項目	判断基準	評価
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2年度（令和 2年4月1日～令和3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）	

令和2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～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	教育委員会 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	R2. 11. 23	クラブで開催
ジャンプ台整備	大会用のバーン整備	1	R3. 2. 18・19	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	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
大会、練習	500 人	160 人	142 人	88.75%

(施設所管課による評価)

2月21日に長野県小学校ジャンプ大会兼第62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（R2年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	指定管理料	190,000	190,000	歳入			
	スキークラブ負担金	0	2,000				
	計	190,000	192,000		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	3,000				
	管理費	22,000	24,000				
	委託費	120,000	120,000				
	計	190,000	192,000		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2年度（令和2年4月1日～令和3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）	

令和2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	令和2年4月1日～令和3年3月31日	料金制導入区分	使用料（収納委託）
指定管理者が行う業務内容	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
	給排水設備・消防設備点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
	駐車場内の清掃	週1回以上	毎週任意日	職員が実施
	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4回	4/17, 6/16, 8/19, 10/18	委託業者が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
1日券	8,500人	2,137人	1,367人	63.97%
回数券		356人	151人	42.42%
年券		4,166人	4,038人	96.93%
マレットパック		534人	18人	3.37%
(施設所管課による評価) イベント開催や入場者数についてコロナウィルスの影響が見られた。				

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（R2年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	委託料	6,137,000	6,137,000	歳入	入場料	2,207,550	1,268,950
	雑収入	144,000	0				
	雇用調整助成金	0	91,679				
	緊急雇用安定助成金	0	63,798				
	計	6,281,000	6,292,477		計	2,207,550	1,268,950
支出	人件費	3,166,000	2,218,584	歳出	指定管理料	6,137,000	6,137,000
	事務費	2,798,000	2,778,126				
	法人管理費	317,000	317,000				
	計	6,281,000	5,313,710		計	6,137,000	6,137,000
差引		0	978,767	差引		△ 3,929,450	△ 4,868,050

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（嘱託）	1人	1人	全館の統括
受付（臨時）	2人	3人	受付業務
管理（非常勤）	2人	2人	草刈等管理業務

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
支配人杯	6, 10月	90	賞品付き競技会
競技会	8, 9, 11月	138	賞品付き競技会

(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
支配人杯参加費	96,000	66,500		景品等	144,000	107,900	
競技会	48,000	41,400					
計	144,000	107,900		計	144,000	107,900	
				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2年度（令和2年4月1日～令和3年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・コース整備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。
- ・支配人杯を2階と賞品付き競技会を3回実施し、利用者増を図った。
- ・殺虫剤散布を2回実施し、害虫の駆除を行った。
- ・コース内に人工芝の敷き締め、坂路に手すりの設置や打ち出しマットの更新等、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

- ・11月4日から平常時刻を17：00から16：00にすることで、人件費と高熱水料費の削減を図った。

③その他

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・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。
- ・利用者が高齢化している。新規利用者の獲得を模索しているが、効果的対策が見えてこない。

（3）次年度以降の取り組み

- ・マレットゴルフパックをさらに推進し、新規利用者の獲得とリピーターの確保に努める。
- ・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る。
- ・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

- ・害虫を駆除してほしい⇒殺虫剤散布を行った。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

令和2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	公益社団法人上地域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 - 用具の貸出(有料)に関する業務 - マレットゴルフ競技の振興に資する事業の企画及び実施に関する業務		
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	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
入場者数	25,000 人	25,562 人	24,151 人	94.48%

(施設所管課による評価)
新型コロナウイルス感染拡大により、目標を下回る入場者となってしまった。
しかし、この原因はやむを得ないものとする。

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(R2年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	利用料	7,500,000	6,343,250	行政財産目的外使用料	2,219	2,255	
	雑収益	100,000	83,428	国庫支出金	0	518,000	新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金
	指定管理者交付金		518,000				
	計	7,600,000	6,944,678	計	2,219	520,255	
支出	人件費	5,000,000	4,799,283	指定管理料	0	0	
	材料費	670,000	456,063	消耗品費	94,008	1,496	
	消耗品費	470,000	422,273	使用料及び賃借料	69,050	108,240	
	修繕費	200,000	351,745	原材料費	42,069	77,890	
	光熱水費	400,000	365,351	備品購入費	60,480	0	
	その他	860,000	651,357	交付金	0	518,000	指定管理者支援事業交付金
	計	7,600,000	7,046,072	計	265,607	705,626	
	差引	0	△ 101,394	差引	△ 263,388	△ 185,371	

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6回	延べ459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	44人	入場料を200円割り引く
ポイントカード事業	4～12月	693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	940,000	466,000		謝金	10,000	3,000	
物品売上	180,000	17,100		材料費	860,000	417,773	
利用料		13,200		仕入原価	140,000	9,337	
計	1,120,000	496,300		計	1,010,000	430,110	
				差引	110,000	66,190	

(施設所管課による評価)

新型コロナウイルス感染拡大により例年どおりの事業ができなかった中、可能な限り事業実施に努めていた。

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

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

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

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	◎

(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

(3) 利用者サービス

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

(4) 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2年度（令和2年4月1日～令和3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

・本年度は新型コロナウイルスの感染が全国で拡大し、塩田の郷マレットゴルフ場では、市の指示により4月27日から5月20日の24日間に亘り施設全体を閉鎖しました。

・再開後は、消毒液の設置や三密を避けるなどの感染防止対策を行った他、通年券利用者の閉鎖期間の対応を図るため12月20日まで営業を延長しました。

・本年度の利用者数の累計はコロナ禍による閉鎖や団体利用の減かめり、12月20日まで24,151人と、前年より1,411名（5.5 %）の減少でした。また、利用料収入も6,343千円と前年より1,041千円（14.1 %）の減少でした。

・来場者の高齢化や新には愛好者が主版に増えにくい傾向の中で、芝管理、コース整備、施設管理、接客の向上に努め、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、その都度対処いたしました。

・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他、自主大会の開催を5回、初心者講習を1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に施設案内を付すにはか、4月開場のハンノレットを作成し県下のMG場へ送付し、3月の広報にも掲載しました。また、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。

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努めました。

・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つとめてきました。

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3月に行い、計60人の会員が従事しました。

(2) 指定管理業務実施上の課題

・令和3年度から3年間の上田市公の施設指定管理者の募集に応募し、12月に指定管理者の決定を受け、令和3年3月に令和3年度からの指定管理者の契約を行い、新たに指定管理料が支給されることになりました。

・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、また新たなコロナウイルス対策もあり、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、利用者の満足度の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3年度の事業計画に基づいて事業運営を行います。

・新規の利用者とり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MG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・対応）内容

・コース内にある外トイレが汚れているので清掃してもらいたい。
対応 ⇒ 翌日に清掃を行い、以後清掃に努めました。

・団体予約してあったが、コロナで閉鎖となり連絡が遅かった。閉鎖については、すぐに連絡すべきだ。
対応 ⇒ 連絡が遅れたこととお詫びして了解を得ました。

・ベンチのないホールには、なるべく多くベンチを設置してもらいたい
対応 ⇒ いくつか新規設置を行い、設置済のベンチ修理も行いました。

・見晴らしコースにもっとギミック（トリック、仕掛け）をしてください。
ホールの位置を変えてください。
対応 ⇒ ホール位置の変更を行いました。ギミック（コース上に板等の障害物設置など）については今後検討します。

②市からの改善指示に対する対応（※市から改善指示等があった場合のみ）

・新型コロナウイルス感染拡大の防止を図るため、市の指示により4月27日から5月20日の24日間に亘り施設全体を閉鎖しました。

令和2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) 水工技建		
指定管理期間	令和2年4月1日から令和7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、9/10・3/25	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	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
入場者数	163,000 人	152,755 人	96,812 人	63.38%

(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、急激な落ち込みとなってしまった。

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（R2年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	施設使用料	45,000,000	23,502,720	歳入	行政財産目的外使用料	27,433	121,000
	指定管理料	106,413,400	105,511,323		自動販売機設置使用料	291,078	36,852
	その他	1,950,000	228,750		国庫支出金	0	12,199,000
	預金利息	0	245				
	交付金	0	12,199,000				
	計	153,363,400	141,442,038		計	318,511	12,356,852
支出	人件費	56,069,000	54,847,868	歳出	指定管理料	107,133,000	105,511,323
	事務費	6,001,000	6,884,969		委託料	0	489,500
	事業費	0	0		修繕費	2,200,000	4,950,000
	燃料費	26,852,400	25,950,323		工事費	1,999,800	1,298,000
	光熱水費	27,100,000	25,490,194		使用料及び賃借料	349,000	348,624
	管理費	37,341,000	30,260,507		その他	975,000	12,199,000
	計	153,363,400	143,433,861		計	112,656,800	124,796,447
差引				差引	△ 112,338,289	△ 112,439,595	

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	21～42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4,664人	各種教室事業の実施
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	3,902,000	1,685,700		謝金	2,200,000	1,565,000	
物品売上	760,000	844,345		材料費	740,000	662,290	
計	4,662,000	2,530,045		計	2,940,000	2,227,290	
				差引	1,722,000	302,755	

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

(4) 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2年度（令和2年4月1日～令和3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

- ・新型コロナウイルス感染防止・拡大防止対策を行いながら、利用を中止していた施設の利用再開
 - 健康づくり室（マシン間・飛沫防止フィルム設置等）
 - サウナ（利用者人数制限、毎時5分間の強制換気）
 - 自主事業 フロア教室再開 ・常時換気を行うため、2階男女脱衣室・レストランに換気扇設置 ・臨時休館中にジャイアントスライダー滑走面補修・塗装工事

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

- ・新型コロナウイルス感染症に対する対応
 - 4月10日から5月31日までの52日間の全館休館
 - 当館の「新型コロナウイルス感染症予防対策について」に基づく営業 ・市内で統一した対応とするとして 通年券・半年券の有効期限の延長（52日間）
- ・レストラン営業の中止（GW・夏休み）
- ・感染防止対策として自主事業（イベント・教室）の中止
 - 夏休み！小学生短期水泳教室
 - 宝さがし・スイカ割り・秋まつり・もちつき大会
- ・工事に伴う施設の使用停止
 - 3月9日から2月25日まで、螺旋階段、溪流下り階段の修繕工事の為クアコーナー（温水ジャグジー・冷水ジャグジー・サウナ）、溪流下りの使用を停止した

（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越えている。そのため補修・改修が必要な個所、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感染症による対応での全館休業・レストラン営業の中止・自主事業の中止などにより集客減（40%減）・収入減（50%減）
- ・風呂圧注浴配管バイパス工事の実施
- ・スライダー階段の修繕工事

（3）次年度以降の取り組み

- ・新型コロナウイルス感染症感染予防対策をした体制の確保、イベント等の実施
- ・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はかる。

（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。
- ・通年券・半年券の有効期限の延長について
- ・サウナ自粛について
- ・マスク着用について
- ・浴室の機能が一部制限されている
 - ⇒ 令和3年度に風呂圧注浴配管バイパス工事の実施

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）

- ・通年券・半年券の有効期限の延長について延長対応
- ・サウナ自粛について一部制限を設けたうえで再開
- ・マスク着用について各種通知・基準に基づき運用を実施

令和2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	令和2年4月1日～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	・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	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
利用者	12,000 人	15,156 人	10,674 人	70.43%

（施設所管課による評価）
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（R2年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	利用料	6,804,000	3,788,180	歳入	使用料	66,608	67,554
	販売品売上	1,070,000	358,980				
	手数料	659,000	364,700				
	助成金	0	1,048,169				
	雑入	17,000	17,000				
	指定管理料	41,510,000	41,510,000				
	計	50,060,000	47,087,029		計	66,608	67,554
支出	人件費	28,637,000	27,701,981	歳出	指定管理料	44,612,000	41,510,000
	事業費	14,466,000	10,926,132				
	事務費	1,278,000	513,601				
	管理費	5,679,000	6,369,482				
	計	50,060,000	45,511,196		計	44,612,000	41,510,000
差引		0	1,575,833	差引		△ 44,545,392	△ 41,442,446

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	3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		
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2年度（令和2年4月1日～令和3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

- ・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。
- ・車椅子を使用するお客様のため、プール入口の段差解消の修繕を行いました。
- ・コロナ感染予防対策を行うなかで、アクアポールエクササイズ、こども水泳アドバイス、ヨガなどの健康プログラムを実施しました。
- ・丸子地域高齢者クラブの水中運動教室を行い、団体利用者の促進をはかりました。
- ・丸子地域高齢者介護課からの委託事業として、運動不足解消教室事業を行いました。

②経費節減に対する取り組み

- ・プール証明スイッチの増設修繕を行い、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。

③その他

- ・コロナの感染予防のため、館内の清掃、消毒に取り組みました。
- ・健康プログラムの一部を有料化いたしました。（アクアポールエクササイズ・こども水泳アドバイス・ストレッチポール・ヨガ）
- ・トランシーバーを活用して、効率的なプール監視を行うことが出来ました。
- ・6月と12月に、鹿月荘と合同で消防訓練を実施し、緊急時に対応できるように取り組みました。

（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。
- ・介助脱衣室が狭く、複数の利用者が重なると利用が困難になります。

（3）次年度以降の取り組み

- ・利用者の満足度向上のため、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。
- ・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。
- ・引き続き丸子温泉郷宿泊者対象割引券を配布し、温泉保養客の健康増進に寄与します。
- ・上田市からの委託業務を受け、市民の健康増進に寄与します。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・鹿月荘との一体化やバーデゾーンの閉鎖等の情報が過去に出たため、施設利用者から今後の施設利用について不安の声が聞かれます。
- ・コロナの感染予防として、お客様同士の会話時の大声禁止や、プールの混雑時の換気の徹底など、お客様からの指摘を受け、掲示物による注意喚起やマニュアルの作成を行いました。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

令和2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	令和2年4月1日～令和7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	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
入場者数	15,000 人	13,885 人	5,031 人	36.23%

(施設所管課による評価)

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（R2年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	利用料収入	765,000	373,110	歳入			
	馬房使用料	1,212,000	1,502,000				
	計	1,977,000	1,875,110		計	0	0
支出	人件費	7,608,000	5,113,648	歳出	原材料費	84,240	128,700
	消耗品費	1,576,000	1,485,746				
	原材料費	1,266,000	1,985,191				
	修繕費	1,115,000	741,195				
	燃料費	472,000	531,613				
	その他	6,325,000	7,449,022				
	計	18,362,000	17,306,415		計	84,240	128,700
差引		△ 16,385,000	△ 15,431,305	差引		△ 84,240	△ 128,700

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	5名	5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
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

(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	20,214,000	24,057,193		厩材料・飼料費	3,028,000	4,684,172	
				医薬材料費	558,000	1,295,577	
				装蹄費	243,000	1,165,000	
計	20,214,000	24,057,193		計	3,829,000	7,144,749	
				差引	16,385,000	16,912,444	

（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、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。	○

評価項目	判 断 基 準	評価
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2年度（令和2年4月1日～令和3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際の施設の印象を良くする為に施設内の整備・修繕・草刈り等を定期的に取り組みました。
- ・コロナ禍でも安心して施設を御利用頂く為、施設消毒、手指用消毒液の設置、マスク着用、スタッフを含めた来場者の体温チェック、行動観察記録等を徹底しました。
- ・コロナ禍で少しでも来場者を増やし、乗馬と言うスポーツを多くの方に知って頂く為に無料体験乗馬会や小さなお子様向けにふれあいコーナーを設置する等考え、その際にお客様同士がソーシャルディスタンスを保てる様に指導・工夫をしました。

②経費節減に対する取り組み

- ・例年通り、利用していない個所の電気はこまめに消灯しました。
- ・馬にかかる飼料費に関してはコロナ禍の影響により価格が高騰する等があり、少し大変な状況ではありました。
- ・敷料に関しても入手が困難になり、購入に関してもスムーズに取引が出来ず昨年はおが屑収集に苦労しました。
- ・感染症対策の為、スタッフを最少人数に絞り運営する事に努めました。

③その他

- ・昨年度は突発的な豪雨が多く、短時間で集中して雨が降った為、馬場の水はけが悪くなり馬場の凹凸が目立つようになってしまいました。
- ・施設の壁のひび割れ等が目立つようになってきました。
- ・クラブハウス内の床の凹凸が目立ち、扉が開かなくなる等トラブルが発生し困っています。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・インドア内の砂が減少・粉碎され騎乗の際に砂埃が酷く騎乗中に目に埃が入るなどのお客様からお話があり、インドアの整備が必要です。
- ・クラブハウスの床の凹凸により躓く方が多く修繕が必要です。一部修繕を試みたのですがまた別の箇所がもり上がってしまいます。

（3）次年度以降の取り組み

- ・今後も施設を利用する皆様が気持ちよく利用出来る様に場内の整備や清掃、馬の調教・運動、スタッフの質向上、インストラクターの質の向上等に努めたいと思います。
- ・他の施設への研修を取り入れ、良い所を増やしたり施設の管理に役立てたりしたたいと思います。
- ・引き続きコロナ対策を徹底したいと思います。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・公園から降りてくる階段が使用できず、遠回りだという意見が多くありました。
- ・入場料金に関しての理解が出来ない方もおり、周知が大変でした。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

令和2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～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	部落解放同盟上田協議会員

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2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（R2年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2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。	/

評価項目	判断基準	評価
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2年度(令和2年4月1日～令和3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2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～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	部落解放同盟上田協議会員

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2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（R2年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2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。	/

評価項目	判断基準	評価
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2年度(令和2年4月1日～令和3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2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 ～ 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		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	R2年10.19	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	R3.1.7（ボイラー修理）2.12（吊りもの保守）	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	R2年 4.16/6.1/8.3/10.5/12.12, R3年2.2	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	R2年10月15日	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	R3年1月7,8	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	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
ホールこだま来場者数	30,000 人	26,214 人	3,948 人	15.06%
研修センター利用者数	27,000 人	33,206 人	7,652 人	23.04%
ホールこだま利用回数	250 回	249 回	122 回	49.00%
研修センター利用回数	950 回	930 回	481 回	51.72%

（施設所管課による評価）

新型コロナウイルス感染症拡大により、来場者、利用者は大幅に落ち込んだが、少人数の企画等工夫をし、利用回数は一定程度保つことができた。

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（R2年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	ホールこだま利用料	4,000,000	1,769,499	歳入			
	研修センター利用料	4,000,000	1,490,709				
	市民コンサート等	1,520,000	986,500				
	支援育成事業収入等	2,230,000	517,380				
	受託料等（上田市）	32,041,000	32,041,000				
	計	43,791,000	36,805,088		計	0	0
支出	人件費	16,584,120	15,729,791	歳出	指定管理料	31,932,000	32,041,000
	制作費等	5,040,000	3,801,126		開村記念上田市負担金	2,910,000	1,600,000
	清掃保守費	7,732,000	5,054,478		工事請負費	6,530,004	1,235,300
	水道・光熱費、消耗品費	4,812,000	4,283,059		備品購入費	0	216,700
	修繕費	1,142,000	3,801,126				
	その他	9,327,000	2,436,317				
	計	44,637,120	35,105,897		計	41,372,004	35,093,000
差引	△ 846,120	1,699,191		差引	△ 41,372,004	△ 35,093,000	

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月下旬～4月中旬 /6月下旬～7月中旬		市民参加型の花のイベント(事業の縮小及び中止)
施設利用サポート事業	通年		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
わくわく芸術体験	10/2、11/12、 11/27、12/16	195人	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	10月8日	40人	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	10,500,000	2,406,757		人件費	1,666,680	1,704,532	
市受託金(指定管理以外)	5,327,000	3,424,494		制作費等	13,144,300	5,566,991	
受取寄付金ほか	4,548,900	5,943,960		消耗品費、他	2,615,390	3,214,045	
				その他	2,949,530	0	
計	20,375,900	11,775,211		計	20,375,900	10,485,568	
				差引	0	1,289,643	

(施設所管課による評価)

自主イベント実施が困難な中、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う国の助成金を利用し黒字を確保できた。

6. 施設所管課による評価(共通評価項目) ※ 全施設共通

(評価の基準)

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
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)	○

評価項目	判 断 基 準	評価
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) 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。	○

評価項目	判 断 基 準	評価
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2年度（令和2年4月1日～令和3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	
・新型コロナウイルス感染症対策を念頭に置き、施設利用に関する感染対策のガイドラインや、施設のキャンセルについてなど、利用者との事前コミュニケーションを綿密にとり、安心感をもって施設の利用を出来るよう利用時のサービス向上に取り組みました ・消毒液の設置や感染症対策に関する注意喚起を行い、利用者が安心安全に施設を利用できるよう環境整備に努めました。 ・施設の清掃、管理などを行い、来場者の快適性を高める活動に取り組みました。	
②経費節減に対する取り組み	
・コロナ禍における無理の無い事業の実施に取り組んでいます。 ・業務内容の見直しやローテーションの工夫により人件費の削減に努めています。 ・消耗品等の納入業者も選定し、経費削減に努めています。	
③その他	
・経年劣化の顕著な個所をチェックし、小修繕を実施しながら快適性の向上に努めています（公園内手すり、など） ・地元地域住民（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） ・施設利用時へ向けて、新型コロナウイルス感染症対策への注意喚起や、施設内での3密を防ぐための人数制限および一部エリアの使用制限（研修センター給湯等）	
(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により、修繕費が増加傾向にあります。（こだま野外ステージ客席、スプリングラー、研修センターベランダ、宿泊棟） ・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（施設維持管理の人員配置を含む）	
(3) 次年度以降の取り組み	
・引き続き新型コロナウイルス感染症拡大防止のガイドラインにのっとり、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まいります。 ・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。 ・施設の現況調査を精査しながら修繕計画を作成・実施します。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
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2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	令和2年4月1日～令和7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2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） ・ 4月以降の新型コロナウイルス感染拡大による、首都圏の緊急事態宣言などにより、鉄道利用の落ち込みが激しく、そのまま駐車場利用者の減少に大きく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（R2年度）				市				
収入	項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
	指定管理料	39,060,000	39,019,685		駐車場使用料	114,271,400	59,799,480	
	ゲートバー破損修理代行手数料				駐輪場使用料	13,000,070	11,440,500	
	バスカード発行手数料		1,980		駐車場内土地使用料	2,574	2,574	
	普通預金利息		253		一般会計繰入金		31,222,000	赤字解消のため繰入
	その他		661,760		前年度繰越金	9,019,449	6,262,094	
					租税公課還付金	0	0	
					共済金	0	87,340	
	計	39,060,000	39,683,678		計	136,293,493	108,813,988	
支出	人件費	21,700,000	20,677,933		修繕料	298,540	2,746,568	
	消耗品費	1,600,000	856,065		手数料	64	95,411	
	光熱水費	4,400,000	3,795,022		保険料	154,862	157,814	
	燃料費				委託料	38,250,835	39,079,085	
	修繕費	1,000,000	959,685		工事請負費	0		
	通信運搬費	600,000	497,199		備品購入費	0		
	手数料他	550,000	551,258		一般会計繰出金	20,332,000	0	
	保険料	60,000	50,210		公課費	11,418,800	7,150,900	
	保守点検管理費	4,780,000	4,878,500		償還金	59,576,298	59,576,298	
	賃借料	350,000	303,012					
	工事費	200,000	0					
	備品費	220,000	68,200					
	業務管理費	3,600,000	3,600,000					
	計	39,060,000	36,237,084		計	130,031,399	108,806,076	
差引	0	3,446,594		差引	6,262,094	7,912		

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、 放置自転車、無料駐車場管理、清掃・巡回)
受付担当	1	1	・温泉口駐車場、駐輪場業務担当 (窓口対応、定期利用者受入、清掃・巡回)
サポートスタッフ	1	1	・第二駐車場清掃、巡回
管理担当	1	1	・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
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。	○

評価項目	判断基準	評価
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2年度（令和2年4月1日～令和3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	
・駐輪場内の安全対策として、走行禁止の徹底を行っている。 ・自転車の大型化と学生の電動アシスト自転車利用増加に伴い、新たに2階にマウンテンサイクル専用コーナーを、1階に学生の電動アシスト自転車専用コーナーを設け対応している。 ・3月20日以降の新規契約者（新入生）は4月1日付の契約とした。	
②経費節減に対する取り組み	
・事務所の室温管理を日々行うことにより光熱費の抑制を行っている。	
③その他	
・お城口駐輪場内にハトが侵入し、フンで汚れてしまうので検討が必要である。 ・駅前ローソン前の違法駐輪禁止看板について、複数の言語で標記したものを作成すれば、注意が高まると思われる。	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
①放置自転車について ローソン前の放置自転車は以前に比べ極端に少なくなっている。 また、外国人の放置自転車も減っている。	
②送迎用駐車場について ごく一部、悪質な利用者がいるが、引き続き管理していく。	
③温泉口駐輪場について お城口に比べ遠方の利用者が多く、早めの契約と年間契約が目立っている。	
④お城口駐輪場について 昨年と比べると一日券利用者が徐々に増えてきている。	
⑤市営駐車場について 2月、3月の駐車台数は、第1駐車場で常時40台前後の利用状況で、第2駐車場は常時100台前後の駐車場利用となっている。（新型コロナの影響）	
(3) 次年度以降の取り組み	
・引き続き利用者最優先を心掛け、苦情が出た際も迅速な対応を心がける。 ・利用者に喜んでいただけるサービスを徹底していく。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・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）	
—	

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
2/4	1,520	1,131	8,470	7,448	1,026	813	601	167	521	157
2/5	1,346	913	7,362	6,415	943	721	626	93	410	57
2/6	2,540	1,576	11,015	9,128	1,438	1,042	1,272	108	943	74
2/7	3,152	1,907	12,660	10,398	1,621	1,127	1,140	92	855	64
2/8	3,104	1,922	11,123	9,300	1,400	979	1,479	68	788	61
2/9	3,025	1,977	10,524	8,934	1,500	1,059	1,490	89	1,005	70
2/10	3,919	2,556	12,693	10,695	1,706	1,156	1,500	87	951	81
2/11	3,813	2,477	11,778	9,838	1,662	1,147	1,447	87	956	75
2/12	3,796	2,559	12,345	10,466	1,617	1,135	1,249	91	732	54
3/1	2,865	2,061	10,475	9,033	1,304	991	906	75	556	69
3/2	2,699	1,856	10,813	9,273	1,257	901	977	59	613	47
3/3	3,817	2,548	12,799	10,812	2,011	1,355	1,430	175	704	204
合計	35,596	23,483	132,057	111,740	17,485	12,426	14,117	1,191	9,034	1,013
31年計	98,687	56,181	208,525	163,292	35,413	19,566	21,829	1,468	10,235	1,088
差	-63,091	-32,698	-76,468	-51,552	-17,928	-7,140	-7,712	-277	-1,201	-75

令和2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	令和2年4月1日から令和7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		

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	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
年度末入居部屋数（6部屋中）	設定なし	4	6	150.00%
住宅使用料	設定なし	638,500	763,600	119.59%

（施設所管課による評価）

令和2年10月以降、経済的に困窮している高齢者からの施設入居に関する相談が相次ぎ、年度末時点で計6戸の居室全戸に高齢者が入居している。

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（R2年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	指定管理料	2,000,000		歳入	住宅使用料	638,500	763,600
	計	2,000,000			計	638,500	763,600
支出	人件費	1,037,000	908,000	歳出	指定管理料	2,000,000	2,000,000
	光熱水費	490,000	436,000		工事費	918,864	
	修繕費	120,000	286,000		修繕料		294,800
	委託料	208,000	179,000		手数料		104,880
	その他事務費	145,000	191,000				
	計	2,000,000	2,000,000		計	2,918,864	2,399,680
	差引	0	0		差引	△ 2,280,364	△ 1,636,080

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

(4) 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2年度（令和2年4月1日～令和3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	
指定管理者として、当該施設が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ための住宅の貸与を目的としていることを再認識するとともに、その目的が達成できるよう、各入居者に対し、ヘルパーや看護師による定期的な訪問を実施している。	
②経費節減に対する取り組み	
施設の共有部分の光熱水費については、照明器具の電球を順次LED電球に交換するなど、入居者の理解を得ながら経費節減に努めている。	
③その他	
・新規入居者に対しては、緊急通報装置等、施設備付けの設備の使用方法を説明している。 ・当人を含む施設入居者の健康に悪影響を及ぼすおそれがあるため、一部の入居者の行動や居住する室内の衛生環境を注視している。 ・新規入居者が入居に至るまでの事務手続は上田市主導で行われるが、入居予定者の個人情報や入居を開始する日付などについて、指定管理者への早期の連絡を要望する。	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
施設の管理運営業務として例年実施している業務に、給排水設備の点検を追加する必要があると感じている。 更に、設備の故障を防止するための、冬期における給水設備の凍結対策も必須であるが、現行の指定管理料でそれらの費用を賄うことが困難な状況である。	
(3) 次年度以降の取り組み	
今後も、施設の趣旨に沿って、入居する高齢者の自立と生活の質を確保を支援すると同時に、入居者が安心して生活できる環境を提供する。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
現時点で入居者からの意見・苦情等は受理していないが、今後、意見等を受理した際には、当人の主張を詳しく聴取したうえで、誠意をもって対応していく。	
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2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～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	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
会議、打合せ	12 回	12 回	12 回	100.00%
棚田オーナー田植え等	50 組	61 組	94 組	154.10%
学校 農作業体験受入	10 校	6 校	1 校	16.67%

（施設所管課による評価）
コロナの影響を大きく受けたが、その中でも感染対策を実施のうえ最大限のサービスを提供した

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（R2年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2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

※職員は地域おこし協力隊のみ 他は雇用する従業員はなく保全委員によるボランティア

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	-	150	棚田オーナー稲刈り
農業体験受入事業	-	100	豊殿小学校田植え
地域の魅力発信事業	-	100	ししおどし
棚田観光ツアーへの対応事業	-	50	信州ファーム

(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
米売上	3,000,000	2,568,277		棚田保全事業	8,490,000	10,706,372	
補助金等	3,000,000	5,369,090		都市農村事業費	1,050,000	745,145	
オーナー会費等	5,000,000	5,662,999		その他	1,460,000	1,904,887	借金返済
計	11,000,000	13,600,366		計	11,000,000	13,356,404	
				差引	0	243,962	

(施設所管課による評価)

コロナの影響を大きく受けたが、その中でも感染対策を実施のうえ最大限のサービスを提供した

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通**(評価の基準)**

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
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

※備考 指定管理料を支払っていない施設

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。	○

評価項目	判 断 基 準	評価
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		
令和4年度からクラインガルテンの指定管理受託（指定管理料有り）に併せて、当該施設も施設賠償責任保険に加入するよう指導		

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2年度（令和2年4月1日～令和3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

棚田の保全活動の成果によりオーナー数は大幅に増加しており、地元住民の保全活動への参加も増えている。交流館で保全活動について活発な議論を交わし、施策に反映している。
地域活性化の拠点施設となっており、交流館の設置目的を最大限に発揮させている。

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。

③その他

（2）指定管理業務実施上の課題

交流館設置当時と比べ大幅に観光客が増えた結果、棚田案内やトイレ利用が増加しているが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圧迫している。

（3）次年度以降の取り組み

引き続き、保全活動及び地域活性化の拠点としての機能を最大限発揮させるべく活動を続けます。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

令和2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	年2回	専門業者に委託
	設備等保守業務	年1回以上	年2回	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	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
会議室	30,000	0	4,270	—

(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（R2年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	指定管理料	7,701,000	7,701,000	歳入	財産貸付収入	969,840	548,900 自販機設置料
	施設使用料	30,000	4,270		財産貸付収入	607,714	609,480 飲食物販施設使用料
	記念キップ販売等	194,000	153,740		雑入	101,386	116,206 自販機光熱水道費
	活動協力金	2,059,300	1,785,957		太陽光発電売電料	9,856	19,148
	公衆電話	11,350	3,610				
	雑収（預金金利等）	0	4				
	その他	0	10,305				
	計	9,995,650	9,658,886		計	1,688,796	1,293,734
支出	人件費	4,945,850	4,846,516	歳出	管理運営委託料	7,681,000	7,701,000 指定管理料
	交通費	157,500	43,700				
	消耗品費	150,550	233,090				
	修繕費	80,000	186,560				
	図書印刷品	20,000	20,000				
	通信費	120,000	127,526				
	教育・情報費	12,000	0				
	水道光熱費	2,105,000	1,924,498				
	燃料費	10,000	9,130				
	賃貸料	10,000	10,000				
	委託料	1,476,350	1,429,350				
	保険料	588,800	527,264				
	租税公課	74,600	77,400				
	手数料	160,000	153,852				
	負担金	85,000	70,000				
	計	9,995,650	9,658,886		計	7,681,000	7,701,000
差引	0	0		差引	△ 5,992,204	△ 6,407,266	

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	2020. 4. 11～5. 10		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2020」	2020. 6. 13～6. 28		多彩な催しで賑わいの創出を図る。
夏マルシェ ドライブスルー野菜市	2020. 7. 11	30台（約300名）	コロナ禍における、3密を避けたイベントの社会実験
カブトムシ育て隊	コロナ禍のため中止		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	コロナ禍のため中止		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	コロナ禍のため中止		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	2020. 8. 12	1,000人	盆花の販売、縁日コーナー、花火大会
安心安全イベント2020	コロナ禍のため中止		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	コロナ禍のため中止		グルメ・特産等、各地のこだわり自慢大集合
秋穫祭2020	2020. 11. 3	1,600人	農水産物の収穫、来訪者へ感謝するイベント
餅つき会	2020. 12. 12	500人	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	1,305,300	1,361,437		人件費	940,000	1,025,850	
道路協力団体事業	754,000	424,520		会場設営	350,000	210,000	
				宣伝広報	259,300	104,000	
				会議費	30,000	15,000	
				材料・消耗品	480,000	431,107	
計	2,059,300	1,785,957		計	2,059,300	1,785,957	
				差引	0	0	

（施設所管課による評価）

コロナ禍のため例年行っていた自主事業の多くが実施できなかった、その一方で、道の駅交流会の設立やARスタンプラリーなど新たな取り組みが開始された

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

（評価の基準）

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

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
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。	△

評価項目	判 断 基 準	評価
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 ・ 報告書等の提出について、内容は適切であるものの遅滞がみられるため期日内での提出を求めている。 ・ 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。	○

評価項目	判 断 基 準	評価
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。	○
(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2 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）	
目的外使用許可に伴う使用料の年度当初納入の改善を指示している	

指定管理者による自己評価（セルフモニタリング評価）調書

(報告先) 上田市長

施設の名称 上田 道と川の駅

団体名 上田道と川の駅 おとぎの里

1 令和2年度（令和2年4月1日～令和3年3月31日）の取り組みに対する評価

(1) 利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

■利用者に対して施設や活動の紹介、周辺観光地や道順等の案内、地域の伝説や歴史等の紹介等を職員及び会員が行うと共に、印刷物や掲示物を配布・掲示し、案内しています。案内の方法は、事務職員(常勤)の他、食堂や物販コーナーの職員による案内等により実施しています。このほか地域の旬の農産物について手書き POP で紹介したり、コロナ対応としてネットショップを開設し、遠方の方にもご案内しています。



資料-1 地域の魅力発信-リーフレット更新「道の駅を拠点とした地域マップ」

■千曲公園展望台付近に令和元年度に設置した防災・気象観測装置「千曲川ライブカメラ」を活用し、気象、河川、道路状況等を把握し情報発信により、安全安心な地域づくりに貢献しています。千曲川流域の風景がプロモーションにもなり、グーグルマップに千曲公園をスポット登録したところ、30万ビューを超えるなど、千曲公園来訪者増加＝道の駅への来客増＝上田市交流人口増へと寄与しております。

施設内へ岩鼻や千曲公園、ライブカメラの案内看板等を増強したところ、案内所への問い合わせや訪問者が増加するなど、地域との連携の中で、地域資源を活用した地域振興にも取り組んでいます。

■「岩鼻」のプロモーションを強化するため、来訪者へは掲示板で紹介しているほか、声かけにより地学的視点での説明も交え、興味を誘起しています。「#岩鼻」「#千曲公園」「#上田市」等のタグを付して効果的に発信しております。

■公設民営である道の駅としての役割や、おとぎの里の先進的な事業体制についての職員教育や始業前及び終業時ミーティングを実施し、意識やサービスの向上を目指すとともに職員の資質向上に努めています。

おとぎの里第4期長期構想と組織及び活動の資料により実施。

任意団体 **おとぎの里** おとぎの里の理念…「持続可能な豊かな地域の創造」
事業スタイルの針…「地域住民が主体となり、地域が抱える課題を、地域資源のビジネスの手法をもちいた活用による解決をめざし、コミュニティの再生を通じて得た利益を地域に還元する」とし、地域間・世代間交流、大学や行政、地域団体との連携と協働を推進し、地域性・社会性・事業性・自立性を併せ持つ地域事業を展開しています。

部会構成と活動概要

安全・安心部会

『リスクコミュニケーションの醸成』

関係機関や地域団体と連携し、地域の防災・交通安全の推進と健康づくりの活動をしています。

【半通自治会】【上田市消防第7分団】
【上田市防災支援協会】
【長野県建設業協会上小支部】
【ウォーキングの会】

ふるさと部会

『エリアマネジメントシステムの推進』

魅力あるふるさとづくりの推進

【上田水辺プラザ整備連絡協議会】
【千曲清流会】【寿宝会(老人会)】
【上田シニアソフトボールリーグ】
【NPO法人 エリスン】

てらこや部会

『学び合い、ともに育つ地域づくり』

サイエンスカフェプログラムの展開
『文化振興』『スポーツ振興』活動

【長野大学ゼミ】【水辺プラザ整備連絡協議会】
【新潟水辺の会】【おとぎの里楽団】
【伝統工芸の会】

おとぎの里は、活動の内容別に部会を構成し、収益事業とそれに支えられる公益事業を同時展開し「新たな公共の場づくり」を目指しています。

あきない部会

『地域まるごと おもてなし』

「今だけ・ここだけ・あなただけ」をモットーに、食堂・物販コーナーを運営しています。

【株式会社おとぎの里】【おとぎの里協力会】
【上田道と川の景利用組合準備会】
【くいやしょー】【個人会員、法人会員】

総務部会

『地域事務局活動』

地域の事務局として機能する組織づくりと、その拠点となる施設の管理運営を推進します。

【職員】
【調査研究委員会】【ビジョン検討委員会】
【イベント実行委員会】

交流・観光部会

『地域まるごと おたのしみ』

地域で楽しむ様々な交流活動を通じて、地域の観光資源の発見と創造、発信を推進します。

【長野大学ゼミ】【ワンワンライフ】
【信州ミニ四駆倶楽部】
【信州RCカー倶楽部】【アウトドア倶楽部】
【殺陣サークル真】【でずくな村】

※おとぎの里の考え方や活動の仕方は決して新しいものでも特別な発想や仕組みでもありません。地域と住民主体で“地域づくり”を進めるといった観点においては、旧来日本のどこにでもあった村の姿と似ています。

資料-2 「職員研修会資料」 職員教育資料より一部抜粋

■地元自治会や地域団体と連携し、施設内の指定管理業務範囲内外や周辺地域の環境整備を推進しています。



一斉清掃 8/8 実施



花苗の植込み ↓



一斉清掃 12/12 実施



花壇開花状況

■上田市の許可に基づき、開館時間を 1 時間延長して 18 時までとじていましたが、コロナ禍対策に協力し、17 時までにしたほか、GW 中は休業要請に協力しました。それ以外は年中無休で来訪者に対応したほか、ネットショップを開設して、来たくても来られない遠方の方へのサービスも展開しています。

■一般利用者への迷惑行為となる施設入場者の警戒(パトロール)の実施、及び該当者への注意、注意看板・文書の設置・掲示を国土交通省とも連携し実施しています。青パト団体としてパトロールを強化するとともに、警察によるパトロール(立ち寄り)の強化を依頼しています。必要に応じて警察へ通報し、迷惑行為者への対応をし、安全安心な地域づくりに努めています。

警察と連絡調整し、安全運転の啓蒙としてチャレンジ号体験を年 2 回実施しています。



(2) 経費節減に対する取り組み

■国土交通省指定河川協力団体として、国と連携した活動を展開しております。台風 19 号災害復旧基盤整備において、国との協議により、川の駅のかかなりの部分について多大なるご支援を早々に賜り、園内看板も更新することができました。



■地元自治会有志や地域団体、福祉施設と連携した公園維持作業を実施しており、持続可能な維持作業活動モデルとして維持経費の節減にもなっています。また、乗用草刈機やグラウンド整備用トラクターを用いることにより、作業効率を上げています。

■花壇の散水に使用する水は、地域の水源地の水を利用し節水しています。

■情報伝達方法として、封書、ハガキ、ファックスを可能な限り削減し、メール(一括送信、メーリングリスト等)による情報の受発信を推進しています。

■常勤職員、非常勤職員、会計等事務担当職員が、来訪者への案内(観光案内～忘れ物対応等々)や施設管理業務(ドクターヘリ対応、トイレ緊急通報等々)を同程度に行える体制とし、人員を効果的・効率的に配置することにより人件費を節減しています。

■毎日の施設点検時に、清掃や公共施設駐車場利用適正化の普及啓発活動を実施しています。

■効果的効率的な広報活動として、SNSによる積極的な情報発信や、プレスリリースによる記事化の依頼、各種情報の提供をしています。

(3) その他

- 長期構想を策定し、公益事業と収益事業の同時展開をしています。
- 国土交通省指定の「河川協力団体」「道路協力団体」の活動をしています。
- 近隣小学校、他市町村関係者、商工団体、大学生、教員等の見学・視察・研修の受け入れをしています。



- 新潟、静岡、群馬、和歌山、福島等の地域団体等との交流や、上田市姉妹都市等との交流事業等に協力をしています。上田市と共に、清水区との相互出展交流をしました。



- 行政(国、県、市町村、警察等)、大学、企業、地域団体(自治会含む)との連携を推進しています。
- 役員会議を毎月実施していますが、本年度はコロナ禍のため、状況をみながらメール会議の実施などをしました。役員は、地元自治会役員、大学教授、農家、企業などの地域の皆さんで構成されています。
- 福祉施設と連携し、施設維持作業と農福連携を進めています。

2 指定管理業務実施上の課題

- 当施設の管理運営実態と上田市条例との整合性
- 施設維持管理の為に資機材の保管場所が不足
※現在は、当団体のユニットハウス(仮設物置小屋)及び国土交通省防災倉庫、軒下等に管理用の道具・機械類を保管しています。
- 維持管理内容と経費の算定について
利用者の増加、施設の老朽化、職員の雇用に伴い修繕箇所や消耗品、給与(社会保険)が増加しています。

自主事業から指定管理業務予算への充当金額

平成 27 年度 417,411 円

平成 28 年度 410,004 円

平成 29 年度 397,951 円

平成 30 年度 776,552 円

平成 31 年度 2,128,117 円

令和 2 年度 1,796,266 円

■職員の駐車場、休憩施設が無い

■喫煙所が無く、問い合わせやポイ捨てが多い

■台風 19 号災害の復旧とさらなる機能強化、魅力アップにむけた復興協議の場や、観光、農業、防災、移住促進など地域振興に様々な機能や使命をもつ「道の駅」に対しての、市との部局横断的な協議の場がないこと。

3 今後の取り組み

■関係法令、上田市条例、指定管理協定を厳守すると共に、「上田道と川の駅おとぎの里」中長期計画を基軸とした活動を展開していきます。

※現在、第 4 期長期構想の前期 5 年(2018 年度～2022 年度)の計画に沿った活動を実施しており、2023 年度からの第 4 期長期構想後期 5 年間の基本計画の策定に入ります。

■更なる利用者増と、快適に施設をご利用頂くために、管理業務及び自主事業を行っていきます。

■長野県全体の道の駅運営者による交流会の設置を提案し、令和 2 年 11 月に発足しました。会長、事務局長を輩出し、県と協働して事務局を務めています。県内の道の駅、国、県と連携協働し、長野県全体の魅力アップと交流人口増を効果的効率的に図り、長野県、そして上田市の人口増に務めていきます。

■台風 19 号災害の経験を活かし、防災拠点としての役割をさらに強化していくため、安全安心イベントや防災訓練の実施、情報発信、協力体制の強化、防災施設への提案など、国交省ともさらに連携して参ります。

また、市との「防災協定」締結を目指し、円滑かつ速やかに、平時から復旧復興までの災害協力活動が展開できるよう提案して参ります。

■地域の魅力アップにむけた自主事業、情報発信、地域間連携の取組みを更に強化

していきます。地域振興への「道の駅」の果たすべき社会的役割は多岐に渡ることから、上田市の関係部局とも総合的に連携を強化し、利用者や市民の負託にこたえるため、部局横断的な官民連携「パートナーズ会議」設置を提案して参ります。

■地域の課題を地域で解決していくために、自治会、地元企業、大学等と連携協力し、バス路線廃止に替えて「地域バス」や「信州サイクリング」にむけた研究・検討をしていきます。

■アカボウクジラの化石発見を、観教活動や地域振興に活用していけるよう研究して参ります。

■コロナ禍対応として、新たな運営方式を検討し実施していきます。

■令和元年度に上田市実施計画に入った新施設の建設に向けた協議を、自治会と連携を図り、上田市とともに推進したいと考えております。

4 その他

(1) 利用者からの主な意見、苦情及び対応等

■意見・苦情

- ・食事やファストフードが美味しい。

R2年5月に「馬鹿バーガー」が、「超個性的！想像がつかないご当地バーガーgoo ランキング全国1位」となり、来訪者も増えました。根底にある「食べて遺そう信州の自然」や「地産地消」などの理念も広め、おいしい食を通じた地域振興を継続していきます。

- ・道の駅の看板が少ない。分かりづらい。

対応…期間限定的ですが、国交省との協議により、下之条北交差点の歩道転落防止柵へ横断幕の設置をしています。

- ・ナビで辿り着けない

対応…「園路」が「県道 77 号」との誤表記も多いため、それも合わせて Google map やゼンリンへ引き続き情報修正を依頼しているほか、県建設部にも相談し、地図会社への定期情報提供の中で改善を図るとの回答を頂いています。また、旧電話番号を誤表記の媒体もいまだにあり、見つけたら修正を依頼しています。利用者には適正ルートを案内し、徐々に改善されてきています。

- ・バスの路線を増やしてほしい。

対応…増えるどころか廃止になってしまったため、自治会と連携協力して「地域バス」実現への研究・検討をしています。当面は秋和車庫や西上田駅等、近隣の結節点をアクセス情報として案内しています。

- ・芝生広場やグラウンドがいつもきれいになっている。

対応…会員による季節ごとの一斉清掃や草刈作業、毎日のゴミ拾い、定期維

持作業を実施しています。

- ・ドッグラン利用者から、他の利用者への苦情「ルールやマナーを守らない、また占有利用に感じられるような利用者がいる」

対応…ドッグランのルールとマナーを守り、更にモラルの向上とより良い環境づくりを目的とした利用者の会「ドッグランクラブ」を設置し、利用者と共により良いドッグランを目指しています。公共施設なので、お互いに注意しあい、ゆずりあい、みんなが楽しめるよう、ルールとマナーの啓発ポスターをドッグラン内各所に掲示したり、HP や SNS で呼びかけています。

- ・犬を広場内においてノーリードで遊ばせている、糞をそのまま放置している、片付けていない。

対応…これらは条例違反である旨を注意喚起し、ルールとマナーの遵守を呼び掛けています。「愛犬のうんちは飼い主のうんち」を合言葉に、掲示や SNS でマナー向上を呼び掛け、不法投棄であることを再認識頂き、注意喚起をしています。利用者のみなさまもお互いに注意頂き、常連さんが「他人のうんち」も持ち帰るなど、みんなで公共施設を守る意識が醸成されつつあります。

- ・トイレがキレイ。
- ・スタッフが親切。

職員研修、日常的なミーティングを実施しています。

- ・駐車場が狭い

対応…職員駐車場と併せて国交省長野国道事務所と協議しています。第二駐車場への案内板を設置して誘導し、混雑緩和を図っています。

- ・満車でトイレに行きたくても停められない。

対応…車庫代わりの青空駐車や、乗り合わせによる長時間の放置駐車等に対し、国、市、県警上田警察署と協力して作成した施設利用マナー啓發文書を掲示したり、道路協力団体のマナー普及啓発活動、青パト団体のパトロール活動とあわせて、注意喚起や「公共施設利用のマナー向上」への呼び掛け、文書掲示による個別注意を実施しています。トラック等による青空駐車に対しては、各地のトラック協会に指導のお願いをして改善を図っているほか、解決が難しい案件については、国交省、警察など関係機関に通報して対応しています。これら取り組みにより、改善が進んでいます。

- ・電気自動車用スタンドがない。

対応…国交省と協議しましたが、市の対応待ちとなっております。

- ・宿泊(オートキャンプ)は出来ないのか。

対応…河川管理者と協議し、イベント時に試験的に実施する予定です。

- ・温泉施設を作ってほしい。

対応…温泉探査調査結果書に基づき、会員地元住民と研究中です。

- ・野外ステージを設置してほしい。

対応…コロナ禍で各種イベントや発表の機会が中止となっていますが、芝生広場を発表の場として、希望する団体の利用申請を受け付けています。

- ・農産物等直売所が狭い。商品が少ない。寂しい感じ。

対応…物販所建設について現在上田市と協議中であることを説明しています。賑わいの創出を図るべく、道路協力団体として国所有地の占用を協議するなど努めています。

- ・ゴミ箱が無い。

対応…市と協力して施設利用マナー啓発文書を作成し、ゴミの持ち帰りへの協力を呼び掛けています。

- ・喫煙所が無い。

対応…問い合わせが多いですが、国の方針であることに理解と協力を求めています。

- ・暴走族がうるさい

対応…警察や警備会社と連携し、対処しています。警察にパトロール強化を要請しており、不正改造車への指導等含め、強化して頂いております。

- ・電気を勝手に使っている人がいる。

対応…盗電行為に当たることを国交省と確認し、協働して注意するとともに、公共施設の適正な利用について啓発活動をしています。

(2) 市からの改善指示に対する対応 (※ 市から改善指示等があった場合のみ)