

令和3年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

【施設概要】

No.041, No.043

施設名称	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	料金制導入区分	利用料金			
指定管理期間	平成30年4月1日 ~ 令和5年3月31日 (5年間)					
施設所管課	都市建設部	交通政策課				
設置目的	地方自治法第244条の2第1項の規定により、道と川の駅に訪れる人々との交流を促進し、地域の活性化を図るとともに、災害時における市民の安全確保に資するため					
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					
管理業務 の状況	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	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	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	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	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	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	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	施設・設備修繕業務	随時	随時	専門業者に委託
		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	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	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	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	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	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	広告宣伝に関する業務	随時	随時	ネットや印刷物制作等		
職員の 配置状況	役職等(職務内容)			計画	実績	
	常勤職員(交流センター業務)			3 人	3 人	
	非常勤職員(一般事務・経理、書類作成等)			2 人	2 人	
	非常勤職員(営繕・庶務)			1 人	1 人	
施設の 利用状況	利用区分等	設定目標値	R3年度実績	達成率	R2年度実績	前年度比
	会議室(交流館)	300 人	578 人	192.7 %	282 人	205.0 %
	その他道の駅	2000 人	2,210 人	110.5 %	1972 人	112.1 %
	グラウンド	2000 人	2,898 人	144.9 %	4 人	72450 %
	その他川の駅	400 人	584 人	146 %	369 人	158.3 %
	開館日数	365 日	延べ利用者数 (R3)	6,270 人	一日あたり 利用者数	17 人
	(施設所管課による評価) コロナ禍を考慮し一部利用制限等を行ったものの、指定管理者の創意工夫や努力により前年度よりも大幅な利用者数の増加となった。					
自主事業 の状況	事業・イベント名(内容)			開催日時	参加者数	
	岩鼻のはなまつり(コロナ禍のため縮小開催)			R3.4.3~5.9	-	
	水無月市2021(コロナ禍のため縮小開催)			R3.6.12~6.27	-	
	カブトムシ育て隊(コロナ禍のため中止)			-	-	
	河川調査会(コロナ禍のため中止)			-	-	
	鮎のつかみ取り(コロナ禍のため縮小開催)			R3.8.7	-	
	おとぎの里花市・里の花火大会(コロナ禍のため縮小開催)			R3.8.12	-	
	安全・安心イベント2021(コロナ禍のため中止)			-	-	
	信州上田楽市楽座 交流マルシェ(コロナ禍のため中止)			-	-	
	秋穫祭2021(コロナ禍のため縮小開催)			-	-	
(施設所管課による評価) コロナ禍を考慮し中止の判断を余儀なくさるイベントがある中、指定管理者の創意工夫や努力により規模を縮小し一部のイベントを実施。上田 道と川の駅の来訪者数増加となった。						

【収入・支出の状況】

(金額単位:円)※ 消費税額含む

		項目	令和元年度 決算額	令和2年度 決算額	令和3年度 予算額	令和3年度 決算額	備考		
指定管理者	収入	指定管理料	7,681,000	7,701,000	7,701,000	7,701,000			
		施設利用料金	0	4,270	30,000	7,950			
		記念キップ販売	327,866	153,740	194,000	118,260			
		活動協力金	1,941,531	1,785,957	2,050,000	1,970,151			
		公衆電話	0	3,610	11,000	2,970			
		雑収(預金金利等)	0	4	0	915			
		その他	0	10,305	0	140,673			
		計	9,950,397	9,658,886	9,986,000	9,941,919			
	支出	人件費	4,637,063	4,846,516	5,024,200	4,788,452			
		交通費	110,000	43,700	113,000	60,000			
		消耗品費	125,588	233,090	178,400	414,872			
		修繕費	101,996	186,560	115,000	175,995			
		図書印刷費	93,960	20,000	15,000	22,000			
		通信費	101,252	127,526	120,000	197,255			
		教育・情報費	0	0	10,000	0			
		水道光熱費	2,247,732	1,924,498	2,190,000	2,066,875			
		燃料費	11,302	9,130	10,000	12,940			
		賃貸料	17,364	10,000	10,000	10,000			
		委託料	1,461,160	1,429,350	1,370,000	1,328,350			
		保険料	681,445	527,264	517,200	573,264			
		租税公課	143,794	77,400	73,200	112,900			
		手数料	147,741	153,852	160,000	109,016			
		負担金	70,000	70,000	80,000	70,000			
		計	9,950,397	9,658,886	9,986,000	9,941,919			
		差引	0	0	0	0			
		自主事業	収入	自己資金	1,108,224	1,361,437	1,280,000	1,613,274	
				道路協力団体・河川協力団体事業	924,317	424,520	770,000	497,550	
計	2,032,541			1,785,957	2,050,000	2,110,824			
支出	人件費		975,676	1,026,516	1,204,200	808,452			
	事務費		1,056,865	696,020	845,800	1,037,467			
計	2,032,541	1,722,536	2,050,000	1,845,919					
差引	0	63,421	0	264,905					
市	歳入	財産貸付収入	969,840	548,900	548,900	548,900	自販機設置料		
		財産貸付収入	607,714	618,289	618,532	618,532	飲食物販施設使用料		
		雑入	101,386	116,206	103,239	103,239	自販機光熱水道費		
		太陽光発電売電量	9,856	19,148	19,764	19,764			
		計	1,688,796	1,302,543	1,290,435	1,290,435			
	歳出	管理運営委託料	7,681,000	7,701,000	7,701,000	7,701,000	指定管理料		
		計	7,681,000	7,701,000	7,701,000	7,701,000			
		差引	△ 5,992,204	△ 6,398,457	△ 6,410,565	△ 6,410,565			
総合計			△ 5,992,204	△ 6,335,036	△ 6,410,565	△ 6,145,660			

【施設所管課による評価】(全施設共通評価項目)

	評価項目	判断基準	評価
施設管理	施設の運営・清掃の状況	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。	◎
		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。	◎
		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。	◎
	光熱水費・環境への配慮の状況	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)	◎
		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。	◎
	設備・備品の保守・管理状況	消防設備は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)	◎
		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。	◎
		備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
	事務手続きの状況	第三者への業務委託は適正に行われているか。	◎
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。		◎	
財務状況	収入の状況 (※無料施設は評価対象外)	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。	◎
		収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。	◎
		料金の徴収や減免等の手続きが適切に行われているか。	○
	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。	◎
		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・帳票類の保管等	管理費用の執行状況は適正か。	◎	
安全対策・危機管理	個人情報の保護・施設管理上の秘密の保持等	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。	◎
	利用者の安全対策・緊急時の対応	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。	◎
		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。	◎
		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)	◎
利用者サービス	利用者サービス向上の取組	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。	◎
		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。	◎
	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、接客マナーや施設利用に係るサービスは適切であるか。	◎
		特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	◎
従業員の労働条件	労働条件の明示、帳簿類の整備等	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。	◎
		就業規則が適正に整備されているか。	◎
		36協定が適正に締結されているか。	◎
	労働条件の内容	労働時間の管理は適正か。	◎
		賃金の管理は適正か。	◎
		年次有給休暇の運用・管理は適正か。	◎
	各種保険・安全衛生	社会保険・労働保険に加入しているか。	◎
安全衛生の管理体制は適正か。		◎	
個別事項	施設の管理運営	上田 道と川の駅交流センター条例(貸館機能を有していない状況) 不適合への対応	△

(施設所管課の評価)※「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載
 ・適切な管理運営に向けて、貸館機能を廃止するための条例改正議案を令和4年9月議会に提出する。

【指定管理者による自己評価】(セルフモニタリング)

(1)令和3年度(令和3年4月1日～令和4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、利用者の皆さんに寄りそい会話をすることを一番に考え、事務職員、食堂や物販コーナーの職員、会員により実施しています。このほか地域の旬の農産物等会員の出品物について、職員や会員による手書きPOPで紹介したり、SNSやGooglemapも活用して情報発信しています。
- ・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、情報発信によって安全安心な地域づくりに貢献しています。また観光面でも有効活用されています。
- ・「岩鼻」のプロモーションを強化するため、来訪者へは施設内や千曲公園ルート(村内や登山道)に設置した掲示板で紹介しているほか、案内ポップを配布したり、ウォーキングガイドを実施したりしています。また、声かけにより伝説と地学的視点での説明も交え、興味を誘起しています。
- ・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、地域の魅力アップを推進しています。多くの実績があります。
- ・荒天以外毎日ごみ拾いを実施しており、快適にご利用頂けるよう努めています。会員数十名が参加する一斉清掃も年3回実施しています。
- ・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、注意看板や文書の設置・掲示を、国土交通省や長野県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

- ・地域や施設への愛着を持ち、会員連携により維持作業や管理をしています。経費削減と共に不足する資金については自ら捻出しています。
- ・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HPのほか、SNSやGooglemap等による積極的な情報発信や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。また、国交省の道路モニターに委嘱されています。
- ・上田市地域交流アドバイザーとして委嘱されています。
- ・近隣小学校、他市町村関係者、商工団体、大学生、教員、他市町村市議会等の見学・視察・研修の受け入れをしています。
- ・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。
- ・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、他市区町村への出展・交流をしています。新たに「交流の都市構想」を他市区町村県に提案し、活動に入っています。
- ・役員会議を毎月実施しています。本年度もコロナ禍のため、状況をみながらメール会議で実施をしています。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商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を課題としている中、事実誤認を多数含んだ監査結果の指摘による対応に追われ、大変苦慮しています。特に議会においても、国や市、地元と協議しながら連携して地域振興に取り組んできた経緯経過を理解されずに、公の場で市と共に悪者のごとく謂れ、会員も切ない思いをしています。先進的かつ献身的な地域振興の取組や、国や他地域等との連携協働など、活動実態をより多くの人に正しく理解頂くことが課題となっています。あわせて事実誤認に基づく監査結果の公表により、一部議員だけではなく、市民の中にも誤解による義憤を感じている方もでてきます。これら風評被害への対策も課題となっています。
- 指定管理料や施設維持管理の為の資機材の不足、持ち寄った資機材の保管場所すらも不足していることを、これまでも課題として市と共有している中で、持ち寄った資機材を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、軒下等に保管していましたが、仮設物置小屋も撤去となり、さらに保管場所に困っています。(管理機材はほとんど会員の持ち寄りです。)
- 維持管理内容と経費の算定について
指定管理料が不足する中、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
令和 3年度 2,110,824円
- 職員の駐車場、休憩施設が無いことに加え、会議場所もなくなりました。
- 喫煙所が無く、問い合わせやポイ捨てが減りません。
- 荒天以外毎日ごみ拾いを実施しており、園路等に不法投棄を発見した時、個人の特定が可能な物があつた場合は関係機関への通報等により、減少しつつありますが、依然断続的に発生しており、安全安心な地域づくりにおいて課題です。

(3)次年度以降の取り組み

- 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、かねてより市の部局横断的な協議の場「パートナー会議」を提案し、設置して頂きました。この場を通じて市との連携協働をすすめて、地域振興のミッションをさらに果たして行きたいと思えます。
- 関係法令、上田市条例、指定管理協定を遵守すると共に、「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。
- 更なる利用者増や、みなさまに快適に施設をご利用頂くために、また、魅力ある持続可能な地域づくりの拠点とすべく、管理業務や自主事業を行っていきます。
- 長野県全52の道の駅運営者による「信州道の駅交流会」の会長、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、ひいては上田市の発展に率先して取り組んでいます。
- 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いきます。
また市との「防災協定」締結を目指し、迅速かつ円滑に平時から復旧復興までの防災・災害協力活動が展開できるよう連携していきます。
- 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、上田市とともにさらに推進していき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

- ・ 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、取材も増え、これを目的とする来訪者も増えました。コンセプトにある「食べて遺そう信州の自然」や「地産地消」などの理念も浸透しつつあり、引き続きおいしい食を通じた地域振興を継続していきます。
- ・ 焼き鳥をやってほしい。
楽しみにしている多くのお客様からお問い合わせを頂き、休日等に臨時的に提供できるよう、市と協議して進めています。
- ・ 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。
- ・ 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「地域ワゴン」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。福祉施設等、地域との連携で効果的効率的に維持作業をし、多くの方の憩いの場として気持ちよくご利用頂いております。
- ・ ドッグランがあってよい。一方、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。
- ・ 犬をドッグラン以外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。「愛犬のうんちはあなたのうんち」を合言葉に、掲示やHP、SNS等でマナー向上を呼び掛け、不法投棄であることに注意喚起しています。みんなが利用できる無料の公共施設であるからこそ、利用者もみんなが公共施設を守る意識となるようお互いに注意頂き、常連さんが「他人のうんち」も持ち帰るなど、公共に対する意識が醸成されつつあります。
- ・ トイレがキレイ。
見回りの他、通報等があれば、迅速に対応しております。
- ・ 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、市や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、みんなが快適に利用できるようマナーアップを図っています。
- ・ 電気自動車用スタンドがない。
対応…市に相談しております。
- ・ 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。
- ・ 温泉施設を作してほしい。
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おりますが、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。

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等(つづき)

- ・ 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。販わいの創出のため、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…ゴミの持ち帰りへの協力を呼び掛けています。当施設で購入したものは引き取っています。
- ・ 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。
- ・ 水をポリタンクに汲んでいる人がいる、水遊びしている人がいる。
対応…公共施設・財物の適切な利用について注意啓発をしています。

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)

- ・ 仮囲いや仮設小屋の撤去をしました。
- ・ 台帳3の整備をしました。
- ・ 「減免」について利用申請に明記しました。