

令和5年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

【施設概要】

施設名称	上田市菅平高原国際リゾートセンター					
指定管理者名	菅平自治会		料金制導入区分	使用料(収納委託)		
指定管理期間	令和3年4月1日 ~ 令和8年3月31日 (5年間)					
施設所管課	真田地域自治センター		真田産業観光課			
設置目的	菅平高原における活力ある地域産業の振興並びに市民の教養の向上、健康体づくりへの寄与及び生活文化の振興を図り、もって国際的に魅力あるまちづくりを目的に設置。					
指定管理者が行う業務内容	センターの利用許可及びセンターの施設、設備等の維持管理に関する業務					
管理業務の状況	作業項目	作業内容		回数	実施日	実施状況
	施設清掃	日常的な館内の清掃		3回/週	3回/週、随時	職員
	電気保安点検	電気設備の点検		6回/年	6回/年	専門業者に委託
	地下タンク点検	地下タンク・配管の点検		1回/年	1回/年	専門業者に委託
	消防施設点検	有資格者による法定点検		2回/年	2回/年	専門業者に委託
	除雪	降雪時の周辺除雪		降雪時	降雪時	職員
	各種修繕			随時	随時	専門業者に委託
職員の配置状況	役職等(職務内容)			計画	実績	
	統括責任者(全館の管理・運営を統括)			1人	1人	
	受付等担当(窓口対応、利用許可、清掃)			1人	1人	
施設の利用状況	利用区分等	設定目標値	R5年度実績	達成率	R4年度実績	前年度比
	大ホール	人	8,013人	%	7,296人	109.8%
	国際会議室	人	1,154人	%	2,722人	42.4%
	イベント準備室	人	1,661人	%	4,654人	35.7%
	和室	人	302人	%	223人	135.4%
	開館日数	323日	延べ利用者数(R5)	11,130人	一日あたり利用者数	34人
	(施設所管課による評価)					
法令で定められた点検等は滞ることなく実施しており、降雪時の除雪も迅速な対応をしている。また、必要な修繕等も適宜実施されており、施設の適切な維持管理がなされている。						
自主事業の状況	事業・イベント名(内容)			開催日時	参加者数	
	観光振興事業			随時		
	社会教育事業			随時		
	自動販売機設置事業			随時		
	医療機関誘致・開院事業			毎日(閑散期3日/週)		
(施設所管課による評価)						
地域の特性や施設の利便性の向上、リゾートセンターの設置目的を踏まえた自主事業が実施されており、菅平高原における活力ある地域産業の振興に繋がっている。						

【収入・支出の状況】

(金額単位:円)※ 消費税額含む

		項目	令和3年度 決算額	令和4年度 決算額	令和5年度 予算額	令和5年度 決算額	備考
指定管理者	指定管理業務	収入					
		指定管理料	8,600,000	8,600,000	8,600,000	8,600,000	
		自治会等分担金	946,753	1,811,774	2,466,688	2,224,913	
		前年度繰越金	510,139	433,312	433,312	433,312	
		上田市指定管理者支援事業交付金	0	133,000	0	0	
		計	10,056,892	10,978,086	11,500,000	11,258,225	
		支出					
	人件費	5,868,077	6,556,088	6,050,000	6,882,978		
	通信運搬費	193,580	185,274	250,000	162,470		
	修繕費	324,160	359,063	300,000	330,050		
	光熱水費	924,851	1,185,074	1,400,000	1,162,656		
	役務費	477,072	477,072	650,000	363,246		
	保険料	354,320	354,320	260,000	398,320		
	委託料	1,568,260	1,565,620	2,000,000	1,563,090		
消耗品 他	346,572	295,575	590,000	395,415			
	計	10,056,892	10,978,086	11,500,000	11,258,225		
	差引	0	0	0	0		
自主事業	収入						
	自動販売機運営事業	120,788	151,743	248,000	176,653		
	医療機関誘致・開院事業	0	0	0	0		
		計	120,788	151,743	248,000	176,653	
	支出						
自動販売機運営事業	16,844	14,208	48,000	19,452			
医療機関誘致・開院事業	0	0	150,000	0			
	計	16,844	14,208	198,000	19,452		
	差引	103,944	137,535	50,000	157,201		
市	歳入						
	使用料	236,820	615,895	600,000	1,070,360		
		計	236,820	615,895	600,000	1,070,360	
	歳出						
	指定管理委託料	8,600,000	8,600,000	8,600,000	8,600,000		
	計	8,600,000	8,600,000	8,600,000	8,600,000		
	差引	-8,363,180	-7,984,105	-8,000,000	-7,529,640		
総合計			-8,259,236	-7,846,570	-7,950,000	-7,372,439	

【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。	○
	経理事務・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。 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			
<p>(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</p> <p>一部マニュアルの未整備や利用者アンケート調査の未実施等がある。アンケート調査の実施、意見箱設置等の検討を口頭で依頼。北東側階段に一時的に荷物が置かれていることが度々見られるが、速やかに撤去するよう指示。</p>			

【指定管理者による自己評価】(セルフモニタリング)

(1)令和5年度(令和5年4月1日～令和6年3月31日)の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・降雪時には速やかな除雪作業により、観光客が利用しやすい環境を整えた。
- ・ロビーにフリーWi-Fiを設け、観光客が快適に使用できるようにしている。
- ・各トイレ、玄関に消毒液を設置し、ノロウイルス対策を実施した。
- ・入口にタブレット型体温計、アルコール消毒液を設置し、新型コロナウイルス感染症対策を実施した。

②経費節減に対する取り組み

- ・不要箇所の消灯及び暖房費の縮減に努めた。
- ・電球交換のタイミングで順次LED化を行った。
- ・施設使用後は、暖房機、照明の電源確認を徹底した。

③その他

- ・観光協会及び旅館組合の事務局と連携して施設の維持管理を行った。
- ・菅平自治会、観光協会、旅館組合及び長寿会による清掃ボランティアを実施した。

(2)指定管理業務実施上の課題

- ・経年劣化による修繕費の支出が増加している。
- ・エネルギー価格の高騰、物価・人件費の上昇により光熱水費や委託料等の支出増加で、施設の維持管理費が過大になってきている。
- ・2階ホールの照明が一部点灯しないほか、駐車場の舗装も劣化による陥没箇所があり早急な対応が必要。

(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)

- ・避難経路となる北東側階段の荷物につきましては撤去いたしました、その他の指示事項につきましては今後、改善に向けて取り組んでまいります。