令和7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	上田市鹿教湯温泉センター（愛称「文殊の湯」）		
指定管理者名	鹿教湯温泉旅館協同組合	料金制導入区分	利用料金
指定管理期間	令和8年4月1日　～　令和13年3月31日　（ 5年間 ）		
施設所管課	丸子地域自治センター　丸子産業観光課	担当者（内線）	北原（229）
設置目的	地域住民の健康の増進及び福祉の向上並びに世代間及び地域間の交流に寄与するため。		
指定管理者が行う業務内容	・鹿教湯温泉センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・地域住民の健康の増進及び福祉の向上並びに世代間及び地域間の交流に寄与する場を提供する。		

管理業務の状況

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
日常清掃	浴室清掃	1日1回	毎日	職員
消防設備点検業務	防火管理者による点検	1日1回	毎日	職員（有資格者）
消防設備点検業務	有資格者による法定点検	年1回	3/30	専門業者に委託
ボイラー設備点検業務	有資格者による法定点検	年2回	6/19、12/3	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（全館の運営を統括）	1 人	1 人
管理担当（経理業務）	1 人	1 人
受付担当（窓口対応）	4 人	5 人
清掃担当（清掃業務）	1 人	1 人

施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R7年度実績	達成率	R6年度実績	前年度比
来館者数	27000 人	29637 人	109.8 %	26883 人	110.2 %
	人	人	%	人	%
	人	人	%	人	%
	人	人	%	人	%

開館日数	364 日	延べ利用者数（R7）	29,637 人	一日あたり利用者数	81 人

（施設所管課による評価）

指定管理者の営業努力により目標を達成した。

自主事業の状況

事業・イベント名（内容）	開催日時	参加者数

（施設所管課による評価）

【収入・支出の状況】

（金額単位：円）※ 消費税額含む

			項目	令和5年度 決算額	令和6年度 決算額	令和7年度 予算額	令和7年度 決算額	備考
指定管理者	指定管理業務	収入	入浴料	6,415,915	7,579,630	7,700,000	9,339,957	
			自販機	143,250	165,807	160,000	0	
			指定管理料	2,407,000	2,446,000	2,166,000	2,166,000	
			交付金	0	116,000	0	101,000	
			計	8,966,165	10,307,437	10,026,000	11,606,957	
		支出	人件費	4,191,500	5,066,300	5,106,000	5,266,420	
			事務費等	3,917,240	4,811,943	4,920,000	5,684,218	
			計	8,108,740	9,878,243	10,026,000	10,950,638	
		差引		857,425	429,194	0	656,319	
	自主事業	収入	自販機売上	0	0	185,000	185,527	
			計	0	0	185,000	185,527	
		支出	自販機仕入	0	0	140,000	138,800	
			租税公課	0	0	0	2,452	
			計	0	0	140,000	141,252	
		差引		0	0	45,000	44,275	
市		歳入	使用料	868	853	845	845	
			計	868	853	845	845	
		歳出	指定管理料	2,407,000	2,446,000	2,166,000	2,166,000	
			委託料	0	55,000	0	0	
			交付金	0	116,000	0	101,000	
			修繕料	0	0	0	159,500	玄関ドア修繕
			工事費	0	1,886,500	0	0	
			計	2,407,000	4,503,500	2,166,000	2,426,500	
		差引		△ 2,406,132	△ 4,502,647	△ 2,165,155	△ 2,425,655	
総合計				△ 1,548,707	△ 4,073,453	△ 2,120,155	△ 1,725,061	

【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、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			

（施設所管課の評価）※「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

上田市指定管理者モニタリング評価実地調査チェックリスト

施設名	上田市鹿教湯温泉センター（愛称「文殊の湯」）
指定管理者名	鹿教湯温泉旅館協同組合
施設所管課名	丸子産業観光課
実地調査実施日	6月9日

所管課確認欄			
課　長	係　長	係　員	担　当

「○」
「×」
「-」
のいずれか
を記入
↓

評価項目		判　断　基　準	点検内容	指定管理者	所管課	確認方法（例）
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。	事業計画書等に基づき、人員を過不足なく配置している（有資格者を含む）。	○	○	事業報告
			責任者（代理するもの）が常駐している。	○	○	実地（聞き取り）
		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。	条例、仕様書等に従い、開館日、開館時間等を遵守している。	○	○	実地（聞き取り）
			条例と異なる開館日、開館時間等の場合は、市の承認を得ている。	○	○	申請書等
		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。	仕様書等に定めている回数・頻度のとおりに実施している。	○	○	事業報告
			施設内外の外観は清潔に保たれ、樹木等や植栽は手入れされている。	○	○	実地（目視）
	光熱水費・環境への配慮の状況	電気・ガス・水道・燃料は、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。	燃料、光熱水費の使用量は適切である。（過去3年間と比べて大幅な増減がない）	○	○	事業報告
			使用量の推移について把握・分析をしている。	○	○	実地（聞き取り）
		省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別に取組んでいるか	施設内の温度設定や節電、節水等、省エネに関する取組を行っている。	○	○	事業報告、実地（聞き取り）
			廃棄物は市の基準に従い分別・処理し、リサイクルの推進等、排出量を減らす工夫をしている。	○	○	事業報告、 実地（目視、聞き取り）
	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）	日常・法定点検は法令のとおりに実施している。	○	○	事業報告
			点検・修理履歴等を記録し、保管している。	○	○	実地（聞き取り）
			設備等に不備が無く、安全に利用できる状態である。	○	○	実地（目視）
			避難経路の確保がなされている。	○	○	実地（目視）
		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	日常・法定点検は事業計画等に基づき実施している。	○	○	事業報告
			点検・修理履歴等を記録し、保管している。	○	○	事業報告、実地（書類確認）
			設備等に不備が無く、安全に利用できる状態である。	○	○	実地（目視）
		備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	基本協定書の備品台帳1の備品が過不足なく管理されている。	○	○	実地（目視）
			備品台帳2（指定管理料で購入した備品）及び備品台帳3（指定管理者が設置した備品）が整備され、過不足なく管理されている。	○	○	実地（目視、聞取り）
			利用者が快適に利用できる状態である。	○	○	実地（目視）
	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	市の承認を得て再委託をしている。	○	○	申請書等
		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。	各種書類が提出期限までに提出された。	○	○	申請書等
			記載事項に漏れや不備が無い。	○	○	申請書等
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。	収支予算書と大幅な相違（3割以上）はない。	○	○	事業報告
		収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。	収入の増加に向けた取組が行われている。	○	○	事業報告
		料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。	条例、規則等に基づいた料金の徴収を行っている。	○	○	事業報告、例月の報告
			利用料金の減免は、条例、募集要項等に基づき市の承認を受けて実施している。	○	○	申請書等
	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。	収支予算書と大幅な相違（3割以上）はない。	○	○	事業報告
			一般管理費（間接経費）が計上されている場合、金額や根拠が明らかで、客観的に妥当な内容である。	○	○	事業報告
	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。	日報や経理帳簿等が法令、協定に基づき保管されている。	○	○	実地（書類確認）
			現金を受領した際は、必ず領収書等を発行している。	○	○	実地（書類確認、聞き取り）
			現金は必ず鍵のかかる金庫で保管し、金庫と鍵の管理は最小限の職員で行っている。	○	○	実地（目視、聞き取り）
		管理費用の執行状況は適正か	管理業務に関する経費と自主事業等その他の経費が区分されている。	○	○	決算書
			専用の口座、帳簿等を備えている。	○	○	実地（書類確認）
			市への報告書と帳簿・伝票の整合が図られている。	○	○	事業報告、実地（書類確認）

評価項目		判 断 基 準	点検内容	指定管理者	所管課	確認方法(例)
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。	個人情報保護に関する規定が整備されている。	○	○	実地(書類確認)
			個人情報の漏洩、紛失等の事故防止対策を講じている。	○	○	実地(聞き取り)
		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。	鍵等は管理台帳を作成するなどして所在が明らかになるよう管理している。	○	○	実地(目視、書類確認)
			施設管理上の秘密を管理する者や管理方法が明確である。	○	○	実地(聞き取り、書類確認)
			鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の漏洩、紛失等の事故防止対策を講じている。	○	○	実地(聞き取り)
安全対策・危機管理	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。	災害時・防犯等のマニュアルが整備されている。	○	○	実地(書類確認)
			緊急時の連絡体制が整備されている。	○	○	実地(書類確認)
			定期的な訓練を行っている。	○	○	事業報告、実地(聞き取り)
		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。	事故対応マニュアルが整備されている。	○	○	実地(書類確認)
			事件・事故等の発生状況と対応した内容を記録している。	○	○	事業報告、実地(書類確認)
			日ごろから施設・設備等の状況を把握している。	○	○	実地(聞き取り)
		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)	仕様書等で定めた施設賠償責任保険に加入している。	○	○	実地(書類確認)
			補償内容は施設や設備に応じたものとなっている。	○	○	実地(書類確認)
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が整っているか。	利用者アンケート等、満足度調査を実施している。	○	○	事業報告、実地(聞き取り)
			意見・苦情・要望等に迅速に対応し、対応した内容が記録されている。	○	○	事業報告、実地(書類確認)
			利用者アンケート結果や意見等への対応内容は職員間で共有されている。	○	○	実地(聞き取り)
		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。	職員に対する研修内容・参加人数等は事業計画に沿っている。	○	○	事業報告
	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。	従業員の言葉づかい、勤務態度、服装(名札の着用含む)等の接遇状況は適切か	○	○	実地(目視)
			受付や電話対応は、明るくはきはきとしている。	○	○	実地(目視)
			高齢者や障がい者などが施設を利用する際には、声掛けするなどの配慮をしている。	○	○	実地(聞き取り)
		特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	施設の予約や利用等が公平に行われている。	○	○	実地(聞き取り)
職員の労働条件	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。	労働契約書(労働条件通知書)を作成し、本人に交付している。	-	-	実地(書類確認、聞き取り)
			労働契約書(労働条件通知書)の内容は適正か。	-	-	実地(書類確認)
		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。	労働者名簿、出勤簿、賃金台帳は作成している。	-	-	実地(書類確認)
		就業規則が適正に整備されているか。	就業規則は法令(基準法第89条)の事項について作成し、社内に周知している。	-	-	実地(書類確認)
			労働基準監督署に届け出ている。	-	-	実地(書類確認)
			定期的に見直し、法改正に対応した変更手続きが行われている。	-	-	実地(書類確認)
		36協定が適正に締結されているか。	36協定を締結して、有効期間開始前に労働基準監督署へ届け出ている。	-	-	実地(書類確認)
			有効期間は、1年以内となっている。	-	-	実地(書類確認)
	労働条件の内容	労働時間の管理は適正か。	所定労働時間は、法定労働時間の範囲内に定められている。	-	-	実地(書類確認)
			タイムカードやパソコンの履歴など、客観的に確認できる方法により、始業時刻・終業時刻を把握している。	-	-	実地(書類確認、聞き取り)
			休憩時間は労働時間に応じて法令のとおり与えられている。	-	-	実地(聞き取り)
			法定休日は、週1回または4週に4日以上与えている。	-	-	実地(書類確認、聞き取り)
			時間外・休日労働時間数の算出は、1ヶ月における各々の時間数の合計となっている。端数がある場合、30分未満は切り捨て、それ以上は1時間に切り上げている。	-	-	実地(書類確認)
			36協定の限度時間を超える長時間労働を行っていない。	-	-	実地(書類確認、聞き取り)
		賃金の管理は適正か。	最低賃金以上の額が支払われている。	-	-	事業報告、実地(書類確認)
			賃金規程等に基づいて計算・支給がなされている。	-	-	実地(書類確認)
			割増賃金の算定基礎賃金、計算方法は、労働時間数、賃金の支給単位(時給・日給・月給など)等に応じたものである。	-	-	実地(書類確認)
			割増率は時間外労働は2割5分、休日労働は3割5分、60時間を超える時間外労働は5割以上となっている。 (中小企業に対する特例措置(60時間を超える時間外労働を2割5分とできる)の廃止は2023.3.31)	-	-	実地(書類確認)
		年次有給休暇の運用・管理は適正か。	年次有給休暇は勤続年数により付与され、繰越は翌年までとなっている。年5日の取得義務を遵守している。	-	-	実地(書類確認、聞き取り)
			パートタイマー等の短時間労働者や有期雇用労働者にも付与している。	-	-	実地(書類確認、聞き取り)
			年休取得日の賃金は、就業規則等で定めたとおり計算されている。	-	-	実地(書類確認)
			年休管理簿等で年休管理が行われている。	-	-	実地(書類確認)

評価項目		判 断 基 準	点検内容	指定管理者	所管課	確認方法(例)
	各種保険・安全衛生	社会保険・労働保険に加入しているか。	要件を満たす者は労働保険(労災保険、雇用保険)に加入している。	-	-	実地(書類確認)
			要件を満たす者は社会保険(健康保険、厚生年金保険)に加入している。	-	-	実地(書類確認)
		安全衛生の管理体制は適正か。	安全管理体制が整備されている。	-	-	実地(聞き取り)
			法定責任者(安全管理者、衛生管理者、推進者、産業医等)を選任している。	-	-	実地(書類確認、聞き取り)
			定期健康診断は年1回以上実施している。	-	-	事業報告、実地(書類確認)
			健康診断の記録を作成し、5年間保存している。	-	-	実地(書類確認)

【指定管理者による自己評価】（セルフモニタリング）

（1）令和7年度（令和7年4月1日～令和8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
	館内外の環境美化のため廻り道路の草刈りや浴場内の清掃の徹底を図り、気持ちよく利用していただくよう心掛けています。 管理人6人の循環交代勤務のため利用者の声を大切にして意思疎通をもとにサービスの向上に努めています。
	②経費節減に対する取り組み
	燃料、電気料、上下水道料が高騰の傾向にあります。また、修繕費が老朽化により増えており、特に電気料においては中止しこまめに消灯に努めています。
	③その他
	利用者に安全に利用していただくために、管理人の研修会で業務内容の確認とサービスの向上を研究し続けてまいります。
（2）指定管理業務実施上の課題	
	ボイラー設備、浴場までの配管設備の老朽化により修繕料が増加。できる限り管理人で修理して費用の削減に努めています。
（3）次年度以降の取り組み	
	地域のイベント（文殊堂春祭り、祇園祭、公民館年中行事）などと連携して地域の活性化に尽力します。8年4月より管理人の勤務時間を延長します。
（4）その他	
	①利用者からの主な意見、苦情及び対応等
	利用者からの苦情に対しては管理人全員に即周知対応。障害者等にはけがをする恐れがあるため、浴室まで付き添い。雨の日利用のお客様には雨具を用意してあることを周知し利用いただいております。
	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）