

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	無料施設		
指定管理期間	令和5年4月1日 ～ 令和8年3月31日 (3年間)					
施設所管課	都市建設部	交通政策課	担当者(内線)	一本鎗(1664)		
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		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	9/26,3/25	指定管理者が実施 専門業者に委託
		設備等保守業務		年1回以上	随時	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	指定管理者が実施
		センター等の利用等に関する業務		随時	随時	指定管理者が実施
	施設運営業務	センターの利用に係る相談等に関する業務		随時	随時	指定管理者が実施
		サービスの向上を図るための業務		随時	随時	指定管理者が実施
		広告宣伝に関する業務		随時	随時	指定管理者が実施
		新型コロナウイルス等感染症予防対策		随時	随時	指定管理者が実施
	職員の配置状況	役職等(職務内容)				計画
常勤職員(交流センター業務)				3 人	2 人	
非常勤職員(一般事務・経理、書類作成等)				2 人	1 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	R7年度実績	達成率	R6年度実績	前年度比
	その他道の駅	2000 人	2,760 人	138.0 %	2,741 人	100.7 %
	グラウンド	2000 人	5,201 人	260.1 %	5,730 人	90.8 %
	その他川の駅	400 人	1,247 人	311.8 %	597 人	208.9 %
	イベント来場者	－ 人	9,300 人	%	9,330 人	99.7 %
	レジ通過者	－ 人	201,605 人	%	213,760 人	94.3 %
	開館日数	365 日	延べ利用者数(R7)	220,113 人	一日あたり利用者数	603 人
	(施設所管課による評価)					
	指定管理者の創意工夫により、施設としての魅力向上とサービス改善に注力している。道の駅としての役割を的確に捉え、関係機関や地域と連携した取り組みを実施している。					
自主事業の状況	事業・イベント名(内容)				開催日時	参加者数
	花苗植え込み				6/1	50人
	地域魅力アップ事業				随時	30人
	河川協力団体事業				随時	50人
	鮎のつかみ取り				7/26,8/2	200人
	安全・安心イベント2025				9/6	2,500人
	秋祭り				10/11,12,13	3,000人
	上田道と川の駅防災訓練(想定訓練)、消防教育及び総合訓練				6/28,12/13	15人,38人
	安全運転の啓蒙活動				交通安全週間時(2回/年)	－
	安全パトロールの実施				随時	－
	千曲公園のボンボリ点灯				4/4～5/6	－
	はなまつり、観桜茶会				4/12～5/6	－
	味噌仕込				4/29	20人
	花市花火大会				8/12	1,000人
	秋穫祭				11/3	2,000人
	どんど焼き				1/10	50人
	餅つき大会				12/13	40人
	ICT活用事業				随時	－
	手芸・工芸 てづくな村				12/14～3/28	120人
	信州RCカー倶楽部・ミニ四駆の会				4/20	60人
	アウトドア倶楽部				随時	－
	犬猫の保護、譲渡会				4/27,10/12	100人,200人
	道路協力団体事業				随時	－
	信州道の駅交流会				随時	－
	(施設所管課による評価)					
	指定管理者は地域と緊密に連携し、『上田道と川の駅』の賑わい創出を通じた地域活性化に取り組んでいる。また、平時からの防災訓練や安全・安心イベントの実施を通じて、災害時の防災拠点としての機能を着実に強化しており、地域住民の交流促進と安全確保の両面から重要な役割を果たしている。					

【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	指定管理料	8,136,000	8,136,000	8,136,000	8,136,000	
		利用料金	0	0	0	0		
		記念キップ販売	204,910	242,150	200,000	222,050		
		指定管理者からの繰入金	428,350	438,689	560,000	143,353	活動協力金	
		公衆電話	3,800	3,600	4,500	280		
		雑収(預金金利等)	2	83	0	597		
		その他	28,720	16,147	0	161,220		
		計	8,801,782	8,836,669	8,900,500	8,663,500		
		支出	人件費	4,084,000	4,101,600	4,393,000	4,393,000	
		交通費	103,740	92,550	154,000	136,400		
		消耗品費	235,761	249,738	216,000	197,162		
		修繕費	433,841	545,760	315,000	338,880		
		図書印刷費	29,561	44,446	20,000	14,022		
		通信費	113,061	105,970	12,000	12,450		
		教育・情報費	10,000	0	10,000	0		
		水道光熱費	1,977,222	1,956,480	1,967,000	1,847,307		
		燃料費	48,298	87,110	73,000	32,917		
	賃貸料	48,000	48,000	36,000	36,000			
	委託料	1,265,550	1,222,450	1,263,000	1,233,862			
	保険料	58,800	58,800	60,000	58,800			
	租税公課	94,200	117,896	106,500	102,700			
	手数料	189,748	90,869	185,000	150,000			
	負担金	110,000	115,000	90,000	110,000			
	計	8,801,782	8,836,669	8,900,500	8,663,500			
	差引	0	0	0	0			
	自主事業	収入	物販・食堂事業 売上高等	78,759,423	84,164,539	95,321,000	90,777,747	
			計	78,759,423	84,164,539	95,321,000	90,777,747	
		支出	物販・食堂事業 人件費	21,557,000	24,321,000	22,808,000	26,980,000	
			物販・食堂事業 一般管理費等	56,113,423	59,225,539	70,503,000	63,257,747	
			計	77,670,423	83,546,539	93,311,000	90,237,747	
	差引	1,089,000	618,000	2,010,000	540,000			
市	歳入	財産貸付収入1	5,498	5,498	5,000	5,498	自販機設置料	
		財産貸付収入2	889,423	885,539	885,000	888,747	飲食物販施設使用料	
		雑入	102,320	109,250	102,000	120,042	自販機光熱水道費	
		太陽光発電売電量	20,454	17,152	18,000	18,702		
		公園土地使用料	0	0	8,000	8,110		
		計	1,017,695	1,017,439	1,010,000	1,032,989		
	歳出	指定管理料	8,136,000	8,136,000	8,136,000	8,136,000	指定管理料	
		計	8,136,000	8,136,000	8,136,000	8,136,000		
差引	-7,118,305	-7,118,561	-7,126,000	-7,103,011				
総合計			-6,029,305	-6,500,561	-5,116,000	-6,563,011		

【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	上田道と川の駅交流センター	所管課確認欄				「○」 「×」 「-」 のいずれかを記入
指定管理者名	上田道と川の駅おとぎの里	課 長	係 長	係 員	担 当	
施設所管課名	交通政策課					
実地調査実施日						

↓

評価項目		判 断 基 準	点検内容	指定 管理者	所管課	確認方法(R7年度)
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、実地(聞き取り)
			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。	○	○	事業報告
		省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別に取り組んでいるか	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。	○	○	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。	○	○	実地(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。	○	○	事業報告
			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
			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(聞き取り)
			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。			事業報告
		料金の徴収や減免等の手続き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
			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、聞き取り)
			現金を受領した際は、必ず領収書等を発行している。	○	○	実地(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。	○	○	事業報告
			専用の口座、帳簿等を備えている。	○	○	実地(聞き取り)
			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(R7年度)
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。	個人情報保護に関する規定が整備されている。	○	○	申請書等
			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(聞き取り)
			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)
			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(聞き取り)
			定期的な訓練を行っている。	○	○	事業報告
		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(聞き取り)
			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(聞き取り)
			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(聞き取り)
			補償内容は施設や設備に応じたものとなっている。	○	○	実地(聞き取り)
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。	○	○	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(聞き取り)
			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。	○	○	実地(聞き取り)
	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、声掛けなどの配慮をしている。	○	○	実地(目視)
		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。	○	○	事業報告、実地(書類確認、聞き取り)
			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(聞き取り)
			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。	○	○	事業報告、実地(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(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(聞き取り)
			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(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(聞き取り)
			賃金規程等に基づいて計算・支給がなされている。	○	○	事業報告、実地(聞き取り)
			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。	○	○	事業報告、実地(聞き取り)
			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)	○	○	事業報告、実地(聞き取り)
		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。	○	○	事業報告、実地(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。	○	○	事業報告、実地(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。	○	○	事業報告、実地(聞き取り)
			年休管理簿等で年休管理が行われている。	○	○	事業報告、実地(聞き取り)

評価項目		判 断 基 準	点検内容	指定 管理者	所管課	確認方法(R7年度)
	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。	○	○	事業報告、実地(聞き取り)
			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(聞き取り)
		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(聞き取り)
			定期健康診断は年1回以上実施している。	○	○	実地(聞き取り)
			健康診断の記録を作成し、5年間保存している。	○	○	実地(聞き取り)

【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

- ・毎日のゴミ拾い、室内外の清掃、定期的な除草作業(指定管理範囲内外)を実施し、来訪者に気持ちよく利用して頂くよう努めています。
- ・来訪者に施設や活動の紹介、周辺観光地や道順の案内、地域の伝説や歴史等の紹介を職員及び会員が行うと共に、印刷物や掲示物を配架及び配布し案内をしています。
- ・旬の野菜や果物、加工品等の地域の特産物の紹介をポップやSNSで発信しています。
- ・千曲公園展望台付近に設置した防災・気象観測装置「千曲川ライブカメラ」を活用し、気象、河川、道路状況を把握し、情報発信によって安全安心な地域づくりに努めています。
- ・上田市の、半過地域の、上田道と川の駅のシンボルである、「奇岩“岩鼻”」を来訪者へ紹介し、伝説等の説明を交え興味を誘起すると共に、千曲公園を散策ルートとして案内しています。回遊マップも作成し配布しています。
- ・地元自治会や地域団体と連携し、また、道路協力団体、河川協力団体として、指定管理範囲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。
- ・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、該当者への注意、注意看板の設置等を国土交通省とも連携し実施しています
- また、青パト団体としてパトロールを強化すると共に、警察によるパトロール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、安全安心な施設と地域づくりに努めています。
- ・接客や季節ごとの施設内の装飾、道の駅の役割や地域振興の考え方などについて、定期的に職員ミーティングを行っています。
- ・職員、役員による他の道の駅や類似施設、観光地などの視察をしています。
- ・他地区の自治体や大手企業などとの連携を進めています。

②経費節減に対する取り組み

- ・地元自治会、地域団体、福祉施設と連携した公園管理(維持、魅力アップ)作業を実施しており、維持作業を単なる労働としてではなく地域、施設への愛着や来訪者へのおもてなしの気持ちを持って作業にあたり、費用対効果を上げることにより、経費の削減にもなっています。また、刈払い機でしか作業できなかった場所を、乗用草刈機で作業が出来るように改良し、作業効率を上げています。
- ・情報伝達方法として、封書、はがき、ファックスを削減し、メールによる情報の受発信を推進しています。
- ・紙媒体による広報を、ホームページやSNS等を中心とした情報発信や各種情報の提供にしています。
- ・日々の施設点検時に、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するなど、職員作業の並行化をしています。
- ・常勤職員や会計事務担当職員が、来訪者への案内(観光案内、忘れ物対応等)や施設管理業務(ドクターヘリ対応、トイレ緊急通報等)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。

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。
- ・国道交通省指定の「河川協力団体」「道路協力団体」の活動をしています。
- ・国土交通省から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に委嘱されています。
- ・南小学校の学校運営委員に委嘱されています。
- ・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。
- ・静岡(沼津、焼津、藤枝、島田、清水、静岡等)、新潟(上越、新潟、糸魚川等)、山梨(勝沼、笛吹等)、東京・神奈川(品川、川崎、横浜、鎌倉等)などへの出展や交流事業を意欲的に実施しています。
- ・おとぎの里役員会議を毎月実施し、情報共有をしています。役員は、地元自治会役員、農家、企業などの地域の皆さんと職員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。
- ・信州道の駅交流会の設立を主導し、事務局を務めています。

(2)指定管理業務実施上の課題

- ・維持管理と経費について利用者の増加、施設(交流センター、公園)の老朽化に伴い、修繕箇所や消耗品に関わる経費が増加しています。指定管理料の不足分を収益事業から補填しています。
- ・職員の駐車場、休憩施設、打合せ室、バックヤードがなく、管理運営に苦慮しています。
- ・毎日のゴミ拾い、清掃、パトロールを実施していますが、不法投棄が後を絶ちません。(不法投棄物を発見し個人の特定が可能な物があった場合は、関係機関への通報等をしています。)
- ・上田 道と川の駅全エリアの指定管理範囲以外のエリアも維持管理していますが、施設利用者のために、全エリアの維持管理について関係機関の合同会議が必要と思われます。
- ・上田 道と川の駅の指定管理制度そのものの見直しが必要であると考えます。

(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、様々な使命をもつ「道の駅」として、上田市との連携協働補完を進めて、道の駅、地域振興のミッションを更に果たして行きます。
- ・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。
- ・更なる利用者増や、皆様に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更に意欲的に行っていきます。
- ・長野県全54の道の駅運営者による「信州道の駅交流会」の事務局を務めるなかで、県内外の道の駅、国、県と連携協働し、また、大手企業とも連携し、長野県全体の魅力アップと交流人口、関係人口の増進を図り、上田市の、長野県の発展に率先して取り組んでいきます。
- ・台風19号災害の経験を活かし、防災道の駅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、県内外道の駅や国交省とも更に連携していきます。また上田市との「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防災・災害協力活動が展開できるよう提案してまいります。
- ・新棟建設に向けた協議を、自治会とも連携を図り、上田市と共にさらに推進していきたいと考えております。
- ・中央4県の交流都市連携を推進します。

(4)その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・公園(芝生広場やグラウンド、緑地広場)がいつもきれいになっている。

対応…職員による毎日(荒天以外)のゴミ拾い、会員による定期的な一斉清掃、職員及び会員(福祉施設、地域の有志)による除草作業(指定管理範囲及び指定管理範囲外エリア)を実施しています。来訪者には、上田 道と川の駅の管理区分(上田市、国/河川、国/国道、県/河川)は関係がないので(分からないので)、上田 道と川の駅全体を一つの空間として捉え維持作業に取り組んでいます。

・ドッグラン利用者から他の利用者への苦情

対応…利用者と共により良いドッグランを目指し、利用者がお互いに注意しあい譲り合い、皆が楽しめるよう、ルールとマナーの啓発をしていきます。

・犬をドッグラン以外の場所でノーリードで遊ばせている、糞を放置している。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。みんなが利用できる無料の公共施設であるからこそ、皆で公共施設を守る意識となるようお互いに注意頂き、飼い犬以外の糞を拾ってくれる方も増えており、公共に対する意識が醸成されつつあります。

・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…ドッグラン下の園路沿いと浦野川沿いを定期的に整備し、臨時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。特にイベント時には、職員やイベント関係者は上記整備箇所の臨時駐車場に駐車しています。

・満車でトイレに行きたくても停められない。

対応…乗り合わせによる長時間の放置駐車に対し、上田市や警察署と協力して作成した施設利用マナー啓発文書を掲示したり、道路協力団体のマナー普及啓発活動、青パトによる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」への呼びかけ、文書掲示による個別注意を実施し、皆が快適に利用できるようマナーアップを図っています。

・キャンプ(宿泊)はできないか。

対応…河川管理者と協議し、イベント時に試験的に実施しています。

・野外ステージを設置してほしい。

対応…芝生広場や軒下広場等を発表の場として、希望する団体の利用申請を受付ています。

・物販所が狭い。

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。

・ゴミ箱がない。

対応…ゴミの持ち帰りへの協力を呼び掛けています。

・喫煙所がない。

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。

・バス路線がないため不便

対応…上田駅、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。

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)