

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.001

施設名称	上田市つむぎの家		
指定管理者名	社会福祉法人上田しいのみ会		
指定管理期間	平成27年4月1日から平成30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	障害者総合支援法及び児童福祉法で定める生活介護、放課後等デイ及び児童発達支援サービスの提供。		
施設所管課	福祉部 障がい者支援課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
生活介護サービス	重症心身障がい者の日中活動支援（登録）	1257回/年	通年	月曜から金曜
放課後等デイサービス	重症心身障がい児の療育支援（登録）	240回/年	通年	月曜から土曜
児童発達支援サービス	重症心身障がい児の発達支援（登録）	0回/年	通年	月曜から金曜

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
生活介護サービス	なし	1,257	1,257	100.00%
放課後等デイサービス	なし	280	240	85.71%
児童発達支援サービス	なし	0	0	#DIV/0!

（施設所管課による評価）

この施設で実施する障害福祉サービスは、行政機関が利用の決定を行い、施設の利用計画に基づき、各利用者の計画を立て適正に実施されている。

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（H29年度）				市					
収入	項目	予算額	決算額	備考	歳入	項目	H28決算額	H29決算額	備考
	自立支援費給付費収入	18,900,000	18,392,400	生活介護給付		他市町村利用者負担金	231,793	338,551	
	障害児施設給付費収入	4,320,000	4,614,524	放課後等デイサービス					
	利用者負担金収入	288,000	275,366						
	その他事業収入等	2,184,000	3,100,200	シャイン委託費、タイム7、日中一時支援他					
	その他収入	21,000	2,219,705	実習受入費、寄付金他、退職給付引当金戻入収益					
	指定管理料	12,692,000	9,562,488						
	計	38,405,000	38,164,683			計	231,793	338,551	
支出	人件費	33,580,000	30,350,421		歳出	指定管理料	9,628,818	9,562,488	
	事業費	2,255,000	2,653,795			修繕費	0	0	
	事務費	2,246,000	3,050,753						
	その他支出	324,000	2,109,714	退職給付費引当資産、固定資産（器具備品）取得					
	計	38,405,000	38,164,683			計	9,628,818	9,562,488	
差引		0	0		差引	-9,397,025	-9,223,937		

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
施設長	1	1	総括
サービス管理責任者	1	1	サービス提供の管理、個別支援計画の策定・評価など
看護師	5	5	看護 非常勤5人
支援員	4	4	介助、支援 常勤2人・非常勤1人・産休1人
保育士	0	0	児童発達支援業務
嘱託医（業務委託）	1	1	状態チェック
機能訓練士（業務委託）	3	3	機能訓練（リハビリ・音楽療法）
事務員（業務委託）	1	1	会計事務
管理栄養士（業務委託）	1	1	栄養管理

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
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 1日利用計画6名の目標を継続し、生活介護事業所において103%の稼働率を達成し収入増とした。		

(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 当施設利用者は自身で意思を伝えることが困難なため、保護者との定期的な懇談等においてニーズの把握に努めており、可能な範囲でサービス提供に反映している。また、サービスの質の向上のため、福祉サービス第三者評価を受審し、概ね良好との評価を受けた。		

(4) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判 断 基 準	評価
個人情報保護等	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 各利用者の身体状況や体調等を把握し、事故防止に努めているほか、緊急時の医療機関との連携に努めている。		

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) 平成29年度（平成29年4月1日～平成30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	
・1日利用計画の6名を継続し、利用ニーズに対応することができました。生活介護事業は103%の稼働率を達成できました。 ・サービスの質の向上のため福祉サービス第三者評価を受審しました。概ね良好との評価をいただきました。	
②経費節減に対する取り組み	
・継続して節電、節水に努めています。 ・備品等につきましても、長年使用ができるように全職員で丁寧な取扱いに努めています。	
③その他	
・インフルエンザの流行期には、ご家庭との連携を更に強化したり感染予防にも努め、ご利用者の罹患はありませんでした。	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
・老朽化した建物の建て替え計画や耐震補強、スプリンクラー新設による安全の確保。 ・修理、修繕、物品購入のスムーズな仕組み。	
(3) 次年度以降の取り組み	
・つむぎの家利用児者の上田しいのみ園での短期入所利用の継続。（ご家族の体調不良時等、緊急時の支援の取り組み。） ・個別及び集団療育活動の充実。社会参加の機会の確保。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・放課後等デイサービス事業の利用児のご家族から、高等部卒業に伴い生活介護事業への移行希望がありました。前向きに検討、調整を行いました。	
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）	
・特にありません。	

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.002

施設名称	上田市真田地域活動支援センター		
指定管理者名	社会福祉法人 上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	平成26年4月1日 ～ 平成31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	・センターの利用許可に関する業務 ・障害者の地域生活支援のための訓練、相談 ・センターの施設、設備等の維持管理に関する業務		
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
日常清掃	日常的な館内清掃	一日1回	毎日	職員が実施
日常・定期点検	給排水、暖房、電気、消防設備の点検	一日1回	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	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
利用者数	1,025	1,173	1,015	86.53%

(施設所管課による評価)

現利用者の高齢化、地域ニーズ等の理由により利用者の増加は難しい状況があり、今後施設のあり方について協議する。

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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29決算額	備考
収入	指定管理料	2,096,000	2,096,000	歳入			
	事業収入	90,000	112,171				
	計	2,186,000	2,208,171		計	0	0
支出	人件費	1,038,000	1,137,712	歳出	指定管理料	2,096,000	2,096,000
	謝金	408,000	408,000				
	光熱水・燃料費	286,000	284,782				
	委託料	39,000	38,760				
	その他	317,000	235,054				
	本人支給額	98,000	103,863				
	計	2,186,000	2,208,171		計	2,096,000	2,096,000
差引		0	0	差引		-2,096,000	-2,096,000

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（兼務）	1人	1人	全館の管理運営の統括
管理担当（兼務）	2人	2人	管理、総務、経理業務
指導担当（常勤・非常勤）	2人	2人	指導業務

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
製作品販売促進事業	2回	2人	ふれあい広場等で利用者による販売活動
	随時		新鮮市真田で展示販売
新製品開発事業	随時		能力開発を図るため新製品の開発 『マグネット』『楊枝立』等の製作販売
利用者研修事業	随時		技術向上を図るための研修の実施 指導者の指導方法の協議

(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
				経費がかからない活動			
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

利用者の高齢化や減少に伴い、自主事業の実績に限界がある。

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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 平成29年度（平成29年4月1日～平成30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	
(1) 利用者確保について ・真田町身体障害者協会と連携し、会員を通じて地域対象者へのPRに努めた。	
(2) 職員研修の実施 ・障がい者の作品を新鮮市真田の直売所へ出品し、利用者の製作意欲向上に努めた。 ・防犯や苦情解決対応の研修会に参加し接客等に努めた。 ・作品を福祉センターに展示し、取組のPRに努めた。	
②経費節減に対する取り組み	
・冷房費の削減と、暖房の使用時間や温度設定を工夫し節減に努めた。	
③その他	
・インフルエンザ、ノロウイルス防止のため消毒液を配置し、利用者に使用を促し予防に努めた。	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
・利用者の減少に伴い、障がい者の自立や訓練の場としてのセンターのあり方についての検討が必要。	
(3) 次年度以降の取り組み	
・障がい者の自立訓練の場としての訓練内容の研究をする。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・障がい者の利用者がもっと増えてほしい。 ・障がい者だけでなく、多くの利用者が利用できる施設にしてほしい。 ・障がい者の利用できる施設として、今後も継続してほしい。	
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）	

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.003

施設名称	上田市中心サービスセンター		
指定管理者名	社会福祉法人 上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成33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	・介護保険事業、介護予防・日常生活支援総合事業（通所介護、通所介護相当サービス） ・中央サービスセンターの施設設備等の維持管理に関する業務		
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	日常的な館内外の清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
生垣等手入れ	植木、生垣等の選定・手入れ	月1回以上	随時	職員が実施
日常・定期点検	給排水・冷暖房・電気設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回以上	9月7日、2月7日	専門業者に委託
施設等修繕	床暖点検、ボイラー、浴室シャワー水栓等修繕		随時	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
サービス利用者数	5,950 人	5,794 人	5,909 人	101.98%

(施設所管課による評価)

- 施設の運営・管理について適正に行われている。
- 施設の修繕や各種イベントを開催し、利用者増に向けての取組みが見られる。

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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29決算額	備考
収入	居宅介護料収入	43,608,000	44,316,015	歳入			
	利用者等利用料収入	3,430,000	3,835,489				
	雑収入	25,000	50,600				
	受取利息配当金収入	30,000	575				
	計	47,093,000	48,202,679		計	0	0
支出	人件費	30,514,000	29,456,584	歳出			
	事務費	374,000	262,750				
	水道光熱費	1,368,000	1,367,328				
	燃料費	1,156,000	1,128,845				
	業務委託費	1,997,000	1,997,262				
	その他事業費	5,815,000	4,956,233				
	計	41,224,000	39,169,002		計	0	0
差引		5,869,000	9,033,677	差引		0	0

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
管理者（諸病、常勤）	1	1	全館の管理・運営・経理業務
看護師（常勤、パート）	4	3	施設の維持管理業務、利用者の健康管理
介護員（常勤、パート）	11	9	施設の維持管理業務、利用者の介護

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・適正に運営されている。		

(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 ・適正に運営されている。		

(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 ・適正に運営されている。		

(4) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(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・適正に運営されている。		

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
衛生管理について	感染症防止のための取り組みがあること。	◎
（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・法人全体による感染症予防の研修や実践における予防実施がなされている。		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成29年度（平成29年4月1日～平成30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	
・積極的に研修に参加し職員の向上に努めました。 ・高齢者センターとの併設の利点を活かしイベントがある時は見学や観覧をし、利用の向上が出来るよう配慮しました。 ・地元の保育園児との交流を図り、利用者と園児がともに励みになるような運営に努めました。 ・利用者が気持ちよく利用してもらえるように、施設等の修繕を行いました。 ・新型インフルエンザやウイルスに対する感染防止のため、利用者への情報提供を行うとともに、消毒液の配置等感染防止に強化しました。	
②経費節減に対する取り組み	
・夏季のエアコン利用について、扇風機も利用しながら節電に心掛けました。 ・館内の電灯、扇風機等利用していない場所について、こまめに電気を切るよう確認しました。	
③その他	
・地域包括支援センターや居宅介護支援事業所との連携を図り、利用者の確保に努めました。	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
・施設の老朽化に伴い、修繕が必要な個所が散見されます。 (浴室ボイラー、壁、自動ドア等、経年劣化による故障個所が増えてきている。)	
(3) 次年度以降の取り組み	
・上田市社会福祉協議会が掲げる「あったかい、心あふれる、協働のまち」のキャッチフレーズのもとに、地域住民のニーズに応え、関係機関とも協働しながら、心のこもったサービスの提供に努めていきます。	
(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）	

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.004

施設名称	上田市室賀デイサービスセンター		
指定管理者名	社会福祉法人 上田しいのみ会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成33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	・介護保険事業、介護予防・日常生活支援総合事業（通所介護、通所介護相当サービス）等利用に関する業務 ・室賀デイサービスセンターの施設設備等の維持管理に関する業務 ・介護予防等周辺業務に関する情報の収集及び交流の促進を図る業務		
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
日常点検	設備等の維持管理の視認	1日1回	毎日	職員
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回	5月、11月	専門業者に委託
設備等保守	スプリンクラー設備の保守点検	年2回	8月、3月	専門業者に委託
設備等保守	ボイラー設備の保守点検	年4回	4月、7月、10月、1月	専門業者に委託
設備等保守	入浴設備の保守点検	年1回	10月	専門業者に委託
設備等保守	自動ドア設備の保守点検	年2回	5月、9月	専門業者に委託
食事提供	昼食の提供	1日1回	毎日	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
介護保険デイサービス	7,000 人	7,128 人	6,873 人	96.42%
生きがいデイサービス（介護予防通所介護）	30 人	126 人	26 人	20.63%
通所型サービスA	1,500 人	0 人	1,639 人	#DIV/0!

（施設所管課による評価）

- ・施設の運営・管理について適正に行われている。
- ・入院等の利用者減少も念頭に置きながら運営がなされている。

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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29決算額	備考
収入	介護保険事業収入	69,923,000	69,509,070	歳入			
	雑収入	313,000	316,430				
	その他	4,526,000	4,524,397				
	計	74,762,000	74,349,897		計	0	0
支出	人件費	52,191,000	52,042,114	歳出			
	給食費	2,830,000	2,752,060				
	水道光熱費	4,347,000	4,347,000				電気・ガス・水道料
	燃料費	2,292,000	2,292,000				白灯油代
	固定資産取得支出	400,000	324,675				
	その他	13,749,000	13,428,612				車両リース等
	計	75,809,000	75,186,461		計	0	0
差引	-1,047,000	-836,564		差引	0	0	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
施設長	1	1	施設運営の統括・管理
生活相談員	3	3	利用者の利用教協全般の把握及び相談業務
介護職員・看護師・機能訓練指導員	16	16	利用者の生活全般看護・機能訓練・介護業務

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

(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・適正に運営されている。		

(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 ・適正に運営されている。		

(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 ・適正に運営されている。		

(4) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(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・適正に運営されている。		

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
衛生管理について	感染症防止のための取り組みがあること。	◎
（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・法人全体による感染症予防の研修や実践における予防実施がなされている。		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成29年度（平成29年4月1日～平成30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
・ご利用者の身体状況の変化と施設の老朽化に対応して、トイレの改修、内装のリフォーム、照明のLED化を行いました。 ・ご利用者、ご家族からの要望により、通常16:00までの利用のところ、毎利用時18:00までのご利用者の受け入れを行い、対応しています。
②経費節減に対する取り組み
・照明をLED化することによって電気代の節減を行いました。 ・昨年度より時間外勤務を減らせるよう、各々が意識し、時間内に事務等が行えるよう努めました。
③その他
・職員は入館時に手洗い、うがいを徹底し、冬季にマスク着用を義務付け、インフルエンザ等の感染症対策を行いました。 ・排便コントロールが必要なご利用者に対し、可能な限り摘便等の対応ができるよう配慮しました。（看護師） ・平成30年度介護保険制度改定に対し、ご利用者、ご家族、各事業所等へ連絡を徹底し、不備がないよう対応しました。
(2) 指定管理業務実施上の課題
・平成30年度介護保険制度改定により、利用料が減額となるご利用者がいるため、今後、収入が減ると予測されます。
(3) 次年度以降の取り組み
・例年実施していますが、リスク管理として、昨年度の事例確認及びデータの分析を行い、特に注意すべき点を明確にし、事故の減少に努めます。
(4) その他
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等
・連絡帳を通じ、ご家族とやりとりを行う中で、細かく伝えすぎているとのことで、かえって負担になっているとの話がありました。
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）

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.005

施設名称	上田市神川デイサービスセンター		
指定管理者名	社会福祉法人 上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成33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	- 介護保険事業、介護予防・日常生活支援総合事業（通所介護、通所介護相当サービス） - 神川デイサービスセンターの施設設備等の維持管理に関する業務 - 神川公民館の鍵の管理（公民館職員不在時の鍵の貸し出し業務）		
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	日常的な館内外の清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
生垣等手入れ	植木、生垣等の選定・手入れ	月1回以上	随時	シルバー人材センターに委託
日常・定期点検	給排水・冷暖房・電気設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回以上	7月14日、2月27日	専門業者に委託
設備等保守	給湯ボイラーの点検（入浴）	年1回以上	10月30日	専門業者に委託
設備等保守	給湯ボイラーの点検（厨房）	年1回以上	10月26日	専門業者に委託
設備等保守	給湯ボイラーの点検（床暖房）	年1回以上	10月30日	専門業者に委託
設備等保守	浴室リフトの点検		7月24日	専門業者に委託
施設等修繕	床暖房配管修繕ほか		随時	専門業者に委託
施設等修繕	厨房雑排水処理	年1回	4月11日	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
デイサービス利用者数	5,850 人	5,872 人	5,123 人	87.24%

（施設所管課による評価）

- 施設の運営、管理について適正に行われている。
- 隣接する児童センターや小中学校と交流を図っている。

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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29決算額	備考
収入	介護報酬	46,039,000	39,377,847	歳入			
	利用者等利用料収入	3,900,000	3,407,480				
	その他	30,000	44,679				
	計	49,969,000	42,830,006		計	0	0
支出	人件費	35,493,000	32,063,624	歳出			
	事務費	356,000	249,516				
	光熱水費	1,998,000	1,997,693				
	燃料費	1,667,000	1,591,751				
	業務委託費	3,682,000	3,681,719				
	積立資産・退職給付引当資産	1,926,000	1,209,600				
	その他	4,847,000	2,036,103				
	計	49,969,000	42,830,006		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
所長（常勤）	1	1	全館の管理・運営・経理業務
看護師（常勤・パート・シルバー）	3	3	施設の維持管理業務、利用者の健康管理
介護員（常勤・嘱託・臨時・パート・シルバー）	12	12	施設の維持管理業務、利用者の介護

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・適正に運営されている。		

(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 ・適正に運営されている。		

(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 ・適正に運営されている。		

(4) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(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・適正に運営されている。		

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
衛生管理について	感染症防止のための取り組みがあること。	◎
（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・法人全体による感染症予防の研修や実践における予防実施がなされている。		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

（1）平成29年度（平成29年4月1日～平成30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

- ・複合施設の特徴を活かし、児童センターとの世代を超えた交流を図るとともに、地元小学校及び中学校との交流を行うことで、利用者にも児童・生徒にも励みになるような取り組みを行いました。
- ・利用者が安全かつ快適に利用してもらえるように、施設等の修繕を行いました。
- ・新型インフルエンザやノロウイルスに対する感染防止のため、利用者への情報提供を行うとともに、手洗いの徹底、消毒液の配置等感染予防を強化しました。

②経費節減に対する取り組み

- ・夏季のエアコン利用について、扇風機も利用しながら節電に心掛けました。
- ・館内の電灯、扇風機等利用していない場所について、こまめに電気を切るよう確認しました。
- ・照明機器の故障により修繕交換が必要な物は、LED証明に変更し省エネに取り組みました。

③その他

- ・併設する地域包括支援センターや介護相談センターと連携し、地域の利用者がワンストップで目的が達成できるよう配慮しました。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・施設の老朽化に伴い、修繕が必要な個所が散見されます。
（浴室用ボイラーや照明、換気扇等、経年劣化による故障個所が増えてきている。）

（3）次年度以降の取り組み

- ・上田市社会福祉協議会が掲げる「あったかい、心あふれる、協働のまち」のキャッチフレーズのもとに、地域住民のニーズに応え、関係機関とも協働しながら、心のこもったサービスの提供に努めていきます。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・ご利用者様に対しての対応について、対応の違いをご家族からご指摘を受け、朝礼及び職員会等で再度共通認識を持ち対応できるよう徹底を図りました。
- ・ホールの照明が故障により切れてしまい暗いとのことご意見があり、業者に修繕依頼し対応いたしました。

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）

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.006

施設名称	上田市塩田デイサービスセンター		
指定管理者名	信州うえだ農業協同組合		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成33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	・介護保険事業、介護予防・日常生活支援総合事業（通所介護、通所介護相当サービス） ・塩田デイサービスセンターの施設設備等の維持管理に関する業務		
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	日常的な館内清掃及び専門業者	1日1回・年1回	毎日・12月	職員・専門業者が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回	5月、11月	専門業者に委託
設備等保守	ボイラーの定期点検	年2回	8月・2月	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
利用者（介護保険）	6,000 人	5,462 人	4,907 人	89.84%
利用者（ミニデイ及び運動教室）	3,500 人	2,748 人	3,239 人	117.87%

（施設所管課による評価）

- ・施設の運営・管理について適正に行われている。
- ・地元小学校等との交流を積極的に図っている。

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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29決算額	備考
収入	利用料収入	65,200,000	59,538,449	介護報酬等			
	食費収入	4,800,000	4,698,512	昼食代等			
	計	70,000,000	64,236,961	計	0	0	
支出	人件費	52,000,000	53,250,000	給与・手当等			
	維持管理費	3,000,000	2,331,468	水道・ガス・電気			
	業務費	7,000,000	7,326,269	食材・委託費・雑費他			
	その他	1,000,000	1,285,600	共通管理費等			
	計	63,000,000	64,193,337	計	0	0	
差引		7,000,000	43,624	差引	0	0	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
管理者（臨時）	1	1	業務統括・調理
生活相談員	3	2	利用者の介護・利用者の相談
看護員・機能訓練指導員	5	3	利用者の医療ケア・機能訓練指導業務
介護員	3	6	利用者の介護

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・適正に運営されている。		

(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 ・適正に運営されている。		

(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 ・適正に運営されている。		

(4) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(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・適正に運営されている。		

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
衛生管理について	感染症防止のための取り組みがあること。	○
（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・専門業者による館内清掃が行われており、適正に実施されている。		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 平成29年度（平成29年4月1日～平成30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
・運動機器棟に設置されていたコンプレッサーを買換え、器具の動きを改善しました。 ・運動向上教室の介護予防における備品等を購入しました。 ・古い車椅子を換えました。
②経費節減に対する取り組み
・効率の良い人員配置に努め、人件費の削減を図りました。 ・必要以外の節電に努めるとともに、必要以外の残業の圧縮を図りました。
③その他
・感染予防の一環として、専門業者による全ホールの清掃を行っている。 ・センターの外の花壇の整備を行いました。（年2回） ・施設内の蛍光灯の交換を行いました。
(2) 指定管理業務実施上の課題
・20年近い年月による建物の老朽化による継続的な修繕、修理が発生している。 また、冷蔵庫等の大物備品も修理をして使用しているが、耐久年数が大幅に過ぎており業者からも買い替えの必要性を指摘されている。
(3) 次年度以降の取り組み
・加算申請、実施により事業所の質の向上及び利用者の自立向上に努める。 ・JA福祉本部及び厚生連との連携による事業運営並びにリハの実施指導を定期的に行い、デイサービスの運営及び職員の資質向上に努める。 ・利用者の拡大のため、各事業所等への積極的なPR活動を行うとともに各種イベントの実施及び目新しいイベントを計画していきます。 ・内外部各種研修会の開催及び参加と資格取得の奨励を進め、職員の資質向上を図ります。
(4) その他
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等
・上田公園の花見を計画してほしい。（実施） ・送迎自動車を新しくしてほしい。（車に錆があることから言われているが申請、検討中） ・デイサービスの他での食事会（回転寿司など）を本年も計画して欲しい。（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）

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.007

施設名称	上田市丸子デイサービスセンター		
指定管理者名	社会福祉法人 敬老園		
指定管理期間	平成28年4月1日～平成33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	介護保険の通所介護（デイサービス）事業と、それに係る施設の維持管理		
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	日常的な管内清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
定期清掃	専門業者による館内清掃	年2回以上	9月・3月	清掃業者に委託
防火訓練	管内利用者による避難訓練	年2回	9月・2月	避難訓練・通報訓練
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回以上	5月・11月	専門業者に委託
レジオネラ属菌水質検査	有資格者による検査	年2回以上	4月・10月	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
通所介護（介護給付）	8,000	7,845	7,759	98.90%
予防通所介護（総合事業給付）	1,500	1,696	1,323	78.01%
1日平均利用者	26	27	25	92.59%

（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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29決算額	備考
収入	利用料金			歳入			
	介護保険収入	96,890,000	85,908,600				
	雑収入						
	計	96,890,000	85,908,600		計	0	0
支出	人件費支出	62,599,000	64,550,293	歳出			
	事務費支出	5,864,000	5,241,190				
	事業費支出	15,356,000	15,536,464				
	利用者負担軽減額	99,000	26,779				
	減価償却費		422,759				
	計	83,918,000	85,777,485		計	0	0
差引	12,972,000	131,115		差引	0	0	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
管理者	1	1	デイサービスの運営を管理
生活相談員、介護職員等	16	16	利用者の送迎、介護、相談等デイサービスの業務
運転手	1	1	利用者の送迎

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	配食数	内容
生きがいデイ対象配食サービス	通年	931食	生きがいデイサービス対象者への配食
小春ちゃん弁当	通年	2,807食	デイサービス利用者の昼・夕食弁当
敬ちゃん弁当	通年	4,310食	一般住民対象の昼・夕食弁当

(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
配食サービス収入	3,840,000	3,957,000		人件費支出	2,335,000	2,834,407	
				事業費支出	1,314,000	1,383,334	
				事務費支出	0	29,837	
計	3,840,000	3,957,000		計	3,649,000	4,247,578	
				差引	191,000	-290,578	

(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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 平成29年度（平成29年4月1日～平成30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	・レクリエーションにゲーム性を取り入れる、リハビリの質の向上に向けた検討を行った。 ・日曜日の営業日にイベントを行う。
②経費節減に対する取り組み	・節水、節電に心掛けていいる。 ・ペーパータオルの無駄をなくす取組み。
③その他	・利用者の安全確保のため、館内施設や遊具の点検、修繕を行った。 ・感染症の予防を徹底するため、施設入口へ消毒薬を配置し消毒の徹底と、職員へマスクを配布し、着用を促した。
(2) 指定管理業務実施上の課題	
	・ボイラー設備、入浴設備の老朽化により修繕費が増加している。
(3) 次年度以降の取り組み	
	・独自の特化したイベントを企画していく。 ・利用者満足向上を目指し、職員の接遇研修を実施する。
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	・若年層の利用者が増加。「楽しめるプログラムがない」と指摘あり。 今後ネットを利用したコミュニケーションツールの活用を検討していく。
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）	

平成 2 9 年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.008

施設名称	上田市武石デイサービスセンターやすらぎ		
指定管理者名	社会福祉法人 上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	平成29年4月1日～平成30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	介護保険による通所介護・介護予防通所介護 生きがい対策デイサービス事業 施設、設備等の維持管理に関する業務		
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	館内清掃	1回/日	毎日	職員が実施
定期清掃	館内清掃	1	10/28/・10/29	専門業者に委託
消防設備点検業務	防火管管理者点検	2	6/8・10/27	職員が実施
保守点検	自動ドア	3	6/27・10/13・2/15	専門業者に委託
保守点検	エレベーター	6	4/7, 5/22, 7/18, 8/23, 10/24, 1/18	専門業者に委託
保守点検	ボイラー	2	6/13・11/14	専門業者に委託
消防設備点検業務	法令点検	2	9/19・3/22	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
通所介護		6, 203	5, 620	90. 60%
通所介護予防		444	359	80. 86%
(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（H29年度）					市			
収入	項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29決算額	備考
	介護保険収入	42, 000, 000	41, 115, 114					
	雑収入	3, 510, 000	4, 265, 483					
	国庫補助金等取崩	0	0					
	受取利息配当金収入	35, 000	3, 881, 995					
	計	45, 545, 000	49, 262, 592		計	0	0	
支出	人件費	29, 500, 000	29, 602, 589					
	事務費	375, 000	195, 366					
	事業費	19, 700, 000	21, 872, 835					
	減価償却費	0						
	引当金繰入	0						
	計	49, 575, 000	51, 670, 790		計	0	0	
差引		-4, 030, 000	-2, 408, 198		差引	0	0	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
管理者（嘱託）	1 人	1 人	デイサービス全体の運営を統括・施設管理
生活相談員（正規）	3 人	3 人	介護計画・相談・苦情受付
看護師（正規）	1 人	1 人	看護業務
看護師（パート・派遣）	3 人	2 人	看護業務
介護員（臨時・パート・派遣）	9 人	5 人	

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
おやつ作り	5/11～26	72	
やすらぎ祭り	7/10～8/12	77	
おはぎづくり	9/11～25	76	
保育園児との交流	6. 7. 10. 11. 12月	160	
ミニ運動会	6/18. 6/27. 10/12	42	
正月飾り作品を制作	12/9～23	78	
節分・豆まき	2/3	13	
寿司バイキング	2/23. 3/24	32	
ひな祭り	3/3	64	

(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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿 (○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿) が適正に整備されているか。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 平成29年度（平成29年4月1日～平成30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	・利用者増を図るために、職員でアイデアを出して各事業所にチラシ作成と該当利用者のデイの状況報告をするよう継続実施します。 ・毎月1回、職員全体の話し合いを持ち、事業理念の確認や改善点を協議しています。
②経費節減に対する取り組み	・節電、節約を常に心がけ、職員一人一人が自主的に経費節減の取組みを継続しています。
③その他	・加湿器及び空気洗浄機などで、冬場のインフルエンザ等の感染予防に努めました。
(2) 指定管理業務実施上の課題	
	・冷暖房設備が老朽化により度々故障し、更新を検討する時期に来ております。
(3) 次年度以降の取り組み	
	・新規利用者が望めないことと、現利用者の平均年齢が高齢化してきており厳しい経営環境が続いていますが、利用者へのサービス低下を招くことのないよう、満足の得られるサービス提供を進めていきます。
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	・利用者等からの苦情は特にありませんでした。
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）	

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.009

施設名称	上田市ふれあい福祉センター		
指定管理者名	社会福祉法人上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	平成29年4月1日～平成30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	・利用許可に関する業務 ・施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	福祉部 福祉課		

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	一日1回以上	毎日	清掃業者に委託
定期清掃	専門業者による館内ワックスがけ	年2回	5月4日, 11月3日	清掃業者に委託
日常・定期点検	給排水・冷暖房・電気設備の点検、防火管理者による点検	一日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年1回	3月	専門業者に委託
設備等保守	専門業者による自動昇降機の点検	年12回	毎月	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
施設利用者		34,984	31,218	89.24%

(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 (H29年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29決算額	備考
収入	指定管理料	15,114,970	15,114,970	歳入			
	計	15,114,970	15,114,970		計	0	0
支出	人件費	2,488,141	2,488,141	歳出	指定管理料	15,100,000	15,114,970
	事務費	21,038	21,038				
	事業費	12,605,791	12,605,791				
	計	15,114,970	15,114,970		計	15,100,000	15,114,970
差引		0	0	差引		-15,100,000	-15,114,970

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
管理担当 (常勤)	1人	1人	・施設の維持管理業務
受付担当 (嘱託)	1人	1人	・受付業務

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

(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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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）平成29年度（平成29年4月1日～平成30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

- ・施設の修繕を迅速に行い、環境整備に努めた。

②経費節減に対する取り組み

- ・細目に電気を消すことやエアコンの設定温度に気を配り節電に努めた。

③その他

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・建物の老朽化により修繕費用が年々増加している。また、耐震診断も済んでいない。高齢者から障がい者、子どもまで様々な方が利用する施設のため安全上の修繕や改築等の検討を進めたい。
- ・災害時は災害救援ボランティアセンターとして、また、近隣住民の第一避難場所として指定されているが、拠点としての機能が果たせるか、建物の老朽化から耐震に大きな不安がある。
- ・1階の和式トイレの下水がつまり、現在は使えない状態である。また、3階の女子トイレは和式のため、使いづらいという声が多い。
- ・防火設備の通信機器故障による交換を業者から指摘されているため、早期の対応をお願いしたい。

（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

- ・駐車場のスペースが狭く、駐車することが出来ないとの意見が多くある。利用者には車での移動が必須の方もいるため既存のスペースだけでは不足している。

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）

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.010

施設名称	上田市高齢者福祉センター		
指定管理者名	上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	平成28年4月1日～平成33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	・上田市高齢者福祉センターの利用許可に関する業務 ・上田市高齢者福祉センターの施設、設備等の維持管理に関する業務		
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	毎日	毎日	専門業者に委託
浴室清掃・消毒	浴室・浴槽・濾過機装置等	週2回～毎日	週2回～毎日	職員が実施
日常点検	給排水・冷暖房・電気設備等の点検	毎日	毎日	職員が実施
給湯・暖房・ボイラー点検	有資格者による法定点検	設備毎の指定日	設備毎の指定日	専門業者に委託
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回	9月・3月	専門業者に委託
設備等保守	自動ドアやエレベーター等	自動ドア年3回・エレベーター年10回	平成29年度中	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
入場者数		90,276 人	89,919	99.60%
(施設所管課による評価) 利用者が減少しているが、少数であり特段問題はないと考える。				

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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28算額	H29決算額	備考
収入	指定管理料	38,031,000	38,031,000	施設使用料	285,758	284,601	
				公衆電話使用料			
				施設私用電灯水道料			
	計	38,031,000	38,031,000	計	285,758	284,601	
支出	人件費	15,234,000	15,623,576	指定管理料	38,608,810	38,031,000	
	事業費	20,936,000	20,546,424				
	助成費	80,000	80,000				
	高齢者学園委託	1,781,000	1,781,000				
	計	38,031,000	38,031,000	計	38,608,810	38,031,000	
差引		0	0	差引	-38,323,052	-37,746,399	

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）	1人	1人	センター管理運営の統括
管理担当（嘱託・パート）	2人	3人	施設の維持管理業務
庶務担当（嘱託）	1人	1人	館内庶務
高齢者学園担当	1人	1人	高齢者学園事務局

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
高齢者初級パソコン教室		58人	基礎知識、技能習得に向けた教室

(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	591,000	591,000		講師謝金	591,000	591,000	
計	591,000	591,000		計	591,000	591,000	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

最近の高齢者ニーズに沿った事業であるので、セキュリティに十分に配慮していただいている。

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
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。	○

(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)	/
(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 日頃利用者からの意見や苦情等に対応しているが、アンケートを実施し満足度の把握に努めたい。		

(4) その他

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。	○
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)	○
従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。(※従業員がいない場合は評価対象外)	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。(※従業員がいない場合は評価対象外)	○
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。	○
(その他に対する評価) ※ 「△」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）平成29年度（平成29年4月1日～平成30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

利用者に対する対応や挨拶、声掛けの実施等、気配りの向上に努めた。
 ・館内並びに敷地内の環境整備に努め、気持ち良く利用していただける状況になった。
 ・クラブへの加入希望者や入浴希望者への館内説明や案内を充実した。

②経費節減に対する取り組み

・館内利用における節水、節電等については従来から啓発を続け、その意識が浸透してきている。
 ・建物をはじめ、電気・給排水設備関係の老朽化が著しく、特に風呂設備関係の故障が頻発している状況である。今後も突発的な故障が起こる可能性もあるので、その都度迅速に対応し、定額の経費で修繕できるよう努めてまいりたい。

③その他

・上田駅への送迎（定期便）について、小型のワゴン車（10人乗り）をリースし、1便だけでは乗り切れないケースもあるため、2往復にて運行を継続している。
 ・館内での事故防止のため、午後12時10分に館内放送にて入浴に関する注意喚起を行っている

（2）指定管理業務実施上の課題

・体調不良やADL低下等に伴う事故等が度々発生している。救急搬送されるケースは減少したが、中には体調に異変を感じていても無理に来館し、体調を悪化させるケースも見受けられる。来館者名簿に記入せず、身元が分からないケースにおいては特に対応に苦慮しており、不特定多数利用施設における利用のあり方を改めて検討していくことが必要。
 ・建物及び設備関係の老朽化に伴う故障が頻発している。建物並びに設備関係についてはある程度技術的な側面での判定並びに改修の是正を確認する必要があると思われる。
 ・防災関係については、人員体制等において、有事の際の避難誘導に不安が残る。今後、日々の管理並びに消防避難訓練等をとおして、課題点の整理及び対策を図っていく。
 ・風呂場利用における“場所取り行為”に関するトラブルや、利用者個人間のトラブルが見受けられるようになってきている。職員の介入を求められることも増えてきているが、相談や緊急時等を除いては、極力利用者間で解決していただくこととしている。
 ・老人福祉センターの役割として、利用者間のコミュニケーションやコミュニティの醸成を図っていくことを大切にすべきと考えている。

（3）次年度以降の取り組み

・管理面において、現状を維持していき、突然の故障等に対して極力影響が大きくならないよう、関係機関等と連携を図りながら対応していくことが必要と考えている。
 ・運営面においては、利協組織や高齢者文化祭の組織運営が段々と厳しくなる中、運営補助を含め積極的に関与していくことが必要であり、また側面的にもクラブ活動の活性化を図れるよう支援していく。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・設備面の老朽化に対する要望については、畳の傷みはじめ、和室の洋室化や照明器具の故障頻発に伴うもの、トイレや浴室洗いの不具合に関すること、また大広間ステージに関係する要望（音響設備、舞台裏、バトン、カーテン等）等が寄せられている。
 ・風呂場における“場所取り行為”についての意見が度々寄せられており、施設側として対処できることは可能な限り対応しているが、既存の利用者においても場所取り行為についての認識に個人差があり、職員の介入を求められている事案としてその対応に苦慮している。

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）

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.011

施設名称	上田市長瀬市民センター		
指定管理者名	社会福祉法人 上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで	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	上田市長瀬市民センターの利用許可に関する業務 上田市長瀬市民センターの施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	丸子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
日常清掃	日常的な館内清掃	1回/日	毎日	職員が実施
日常点検	館内の設備等の点検	1回/日	毎日	職員が実施
消防設備保守点検	有資格者による法定点検	2回/年	9月30日, 3月15日	専門業者に委託
自動ドア保守点検	専門業者による自動ドアの点検	2回/年	7月10日, 1月31日	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
大ホール	8,700 人	10,811 人	11,424 人	105.67%
エントランスホール	200 人	228 人	229 人	100.44%
和室1号	600 人	1,073 人	1,586 人	147.81%
和室2号	900 人	1,352 人	1,442 人	106.66%
談話室	0 人	0 人	269 人	

(施設所管課による評価)

施設全体で設定目標値を上回った。

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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29決算額	備考
収入	指定管理料	5,047,000	5,047,000	使用料	137,140	137,530	
	計	5,047,000	5,047,000	計	137,140	137,530	
支出	人件費	1,923,000	1,921,596	賃金1人分・福利厚生等			
	需用費	1,955,000	1,956,808	消耗品・光熱水費等			
	器具什器費	0	0				
	役務費	312,000	311,911	電話料・損害保険料等			
	委託料	428,000	428,392	消防設備、自動ドア点検等			
	賃借料	55,000	54,293	モップレンタル			
	公課費	374,000	374,000	消費税			
	計	5,047,000	5,047,000	計	5,047,000	5,047,000	
差引		0	0	差引	-4,909,860	-4,909,470	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
管理責任者(常勤)	1人	1人	センターの運営を統括(老人福祉センターと兼務)
管理担当(常勤)	1人	1人	受付、利用許可、利用料徴収(老人福祉センターと兼務)
管理担当(臨時)	1人	1人	受付、利用許可、利用料徴収
管理担当(パート)	1人	1人	施設管理(老人福祉センターと兼務)

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

(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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 平成29年度（平成29年4月1日～平成30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
・施設修繕について 老朽化し劣化していた談話室とトイレの床の張替え等を行い、気持ちよく利用してもらえるよう修繕を実施した。 ホールのイスについては、使用頻度の高い30人分のイスを取りかえた。
②経費節減に対する取り組み
・節電について 夜間利用があるときは、施設内の点灯を17時頃として（但し曇天、冬期は早める）利用者に影響が出ない程度に節電対応をしている。
③その他
・衛生管理について 冬期のノロウイルス、インフルエンザの流行に対応するため、施設入口への消毒薬の配置を行うほか、洗面所等見やすい場所に、手洗いうがいを励行する張り紙も設置した。
(2) 指定管理業務実施上の課題
施設内の備品が老朽化しており、快適に利用していただくためには、計画的に整備していく必要がある。
(3) 次年度以降の取り組み
老朽化した物品に関しては、計画的に整備していくとともに、利用者から意見・要望を直接お聞きし、施設改善に役立てたいと考えている。
(4) その他
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等
・積雪があった時の駐車場の除雪が徹底されておらず、雪が踏み固められて凍って危ないという苦情等があることから、雪の降りそうな日は、事前に除雪用バックホーを借用するとともに、隣接する老人福祉センターの小型除雪機も借用し、危険がないように安全管理に努めた。 ・ホールのイスが老朽化しており、取り替えてほしいとの要望がある。 数が多いため、年度ごとに入れ替えていきたい。
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）

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.012

施設名称	上田市真田総合福祉センター		
指定管理者名	社会福祉法人 上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	平成28年4月1日 ～ 平成33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	・センターの利用許可に関する業務 ・センターの施設、設備等の維持管理に関する業務		
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
日常清掃	館内清掃	一日1回	毎日	職員が実施
定期清掃	館内清掃（トイレ・床） 〃（窓ガラス）	週1回 年1回	毎週月曜日 1月10日	業者（法人）に委託 職員が実施
日常点検	給排水、冷暖房、消防、電気設備、自動扉の点検	一日1回	毎日	職員が実施
暖房設備保守点検	専門業者による保守点検	年1回	11月11日	専門業者に委託
消防設備点検	専門業者による点検	年3回	8月25日、2月6日、3月27日	専門業者に委託
自動ドア保守点検	専門業者による保守点検	年4回	4月21日、6月30日 10月12日、1月11日	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
利用者数	15,823 人	15,666 人	16,268 人	103.84%
使用回数	1,100 回	1,089 回	1,155 回	106.06%
(施設所管課による評価) 利用者数、利用回数共にほぼ横ばいであり、老朽化が顕著な施設ではあるが、今後も利用者増大 利用者サービス向上の取り組みが必要と思われる。				

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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29決算額	備考
収入	指定管理料	2,330,000	2,330,000	使用料	173,830	153,747	一般使用料、シルバー人材センター使用料
				諸収入	215,110	266,439	シルバー人材センター等光熱水費他
	計	2,330,000	2,330,000	計	388,940	420,186	
支出	光熱水費	97,000	90,156	指定管理料	2,330,000	2,330,000	
	燃料費	543,000	530,001	光熱水費	1,563,144	1,692,255	電気料、上下水道料
	委託料	938,000	936,165	通信運搬費	87,840	87,840	有線電話
	修繕費	280,000	279,992				
	公課費	173,000	173,592				
	その他	299,000	320,094				
	計	2,330,000	2,330,000	計	3,980,984	4,110,095	
	差引	0	0	差引	-3,592,044	-3,689,909	

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）	1 人	1 人	全館の管理運営の統括
管理担当（常勤・嘱託）	2 人	2 人	管理、窓口、総務、経理業務

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
ボランティア育成活動 他	6月3日 他	1,012人	ボランティア養成講座他 6回 108人 ふれあい広場 1回 約700人 地域清掃ハイキング 2回 193人 災害救援ボラ立上訓練 1回 11人
在宅福祉サービス		26人	有償福祉サービス 71日 26人
生活援護事業	随時	1件	生活福祉資金の相談

(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
社協財源	340,000	340,000		講師謝金	20,000	20,000	
				材料費	320,000	320,000	
計	340,000	340,000		計	340,000	340,000	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

例年同様の事業であるが、地域福祉推進のための施設として、設置目的に沿った活用がなされた。

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。	○
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 無償貸与している備品管理の徹底を図るよう指導します。		

(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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 平成29年度（平成29年4月1日～平成30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	
(1) 環境整備に努めました。 ・草刈り及び剪定等は、業者委託と職員により実施しました。 ・花壇の花植えを夏・秋に実施し、花のまちづくりに努めました。 ・害虫駆除や花木の堆肥を散布し、維持管理に努めました。 ・センター内外の見回りと清掃を職員で積極的に行い、施設管理に努めました。 (2) 職員の研修を実施し、接客に努めました。 ・防火、防犯をはじめ苦情解決対応研修会に参加し、安全面や接客向上に努めました。 (3) 障がい者施設の皆さんの作品を展示するとともに、作品を入れ替えて、利用者等へのPRに努めました。	
②経費節減に対する取り組み	
・暖房については天候等を考慮し、ボイラー運転を極力抑えるとともに、ストーブでの対応にも努めました。 ・クールビズを5月から実施し、冷房利用の頻度を控えました。 ・昨年に続き、順次LED電球への切り替えを行って節電に努めました。	
③その他	
・インフルエンザやノロウィルス等への対応として、消毒液等を玄関等に配置し、利用者に使用を促し予防に努めました。 ・AEDの救急講習会に職員が参加し、対応に万全を期しました。	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
・総合センターの駐車場の白線が薄く、安全面からも白線の引き直しが必要。 ・福祉施設であることや高齢者の利用者が多いため、エレベーターの設置を検討していただきたい。 ・講堂前の男女トイレが和式のため洋式への改修が必要ですので、検討願いたい。	
(3) 次年度以降の取り組み	
・利用の拡充と合わせて、使用した各部屋の清掃について、徹底を図りたい。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・2階に畳部屋が必要なので検討してほしい。 ・講堂の暖房設備について検討してほしい。	
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）	

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調査

No.013

施設名称	上田市真田老人福祉センター		
指定管理者名	社会福祉法人 上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日まで	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	・上田市真田老人福祉センターの利用許可に関する業務 ・上田市真田老人福祉センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 ・高齢者の健康向上及び介護予防に関する業務		
施設所管課	高齢者介護課 真田地域担当		

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	1日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	日常点検と法定点検	1日1回以上及び年1回	毎日及び2月6日	職員及び専門業者に委託
浴槽水質検査	有資格者による点検	年2回	8月29日、1月30日	専門業者に委託
自動ドア保守点検	有資格者による点検	年4回	4/8、6/27、9/30、1/11	専門業者に委託
浴槽循環ろ過洗浄保守	専門業者による清掃	年1回	2月25日	専門業者に委託
窓・浴槽カビ清掃	専門業者による清掃	月1回	奇数月	専門業者に委託
ボイラー点検	専門業者による清掃	年1回	1月10日	専門業者に委託
地下タンク、配管検査	専門業者による清掃	年1回	2月14日	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
利用者数	設定なし	12,410人	11,358人	91.52%
(施設所管課による評価)				
施設・設備の老朽化に伴う、利用者の他の入浴施設への分散により、利用者数は昨年度比で1,052人下回った。				

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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29決算額	備考
収入	指定管理料	8,678,000		歳入			
	計	8,678,000			計	0	
支出	人件費	3,300,000	3,299,570 臨時職員5名分	歳出	指定管理料	8,472,000	8,678,000
	光熱水費	1,223,000	1,222,803 電気、水道等				
	燃料費	892,000	891,944 灯油				
	修繕費	1,258,000	1,260,686 配管工事等				
	業務委託費	1,045,000	1,044,847 点検、配管洗浄等				
	車両費	495,000	494,424 車両点検費				
	事務費	465,000	463,726 消耗品等				
	計	8,678,000			計	8,472,000	8,678,000
差引	0	0		差引	-8,472,000	-8,678,000	

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（臨時職員）	1人	1人	施設管理の統括
施設管理担当（臨時職員）	4人	4人	施設の維持管理業務、介護予防等事業運営、利用者受付

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
独り暮らし高齢者交流会	年 5 回	120人	健康教室・体操等
囲碁、将棋の会	毎月第 1 水曜	166人	対局
パッチワーク	毎月第 1・3水曜	113人	パッチワーク教室
手芸	毎月第 2 木曜	77人	手芸教室
カラオケクラブ	月 2 回程度	380人	カラオケ
さわやかサロン	隔月第 2 木曜	78人	高齢者交流等

(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
自主財源	0	0					
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

高齢者の交流や、施設 P R 事業を実施し、高齢者の孤立防止、生きがいつくり、介護予防に向けた取り組みを行っている。

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		

(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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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
経費節減の取り組み状況	経費節減の努力がなされているか。	○
環境整備の取り組み状況	お客様をお迎えする努力がなされているか。	○
緊急時の対応状況	緊急時の訓練がなされているか。	○
（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）

(1) 平成29年度（平成29年4月1日～平成30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	
・花壇の花植えを春・秋に実施し、花々でおもてなしに努めた。 ・自主事業を積極的に実施し、利用者とのコミュニケーションに努めた。 ・体調不良や転倒防止のため風呂の見回りを実施し、緊急時の対応について体制を徹底した。 ・職員が、防火や防犯あるいは苦情処理対応の研修に参加し、接客サービス等に活用した。	
②経費節減に対する取り組み	
・灯油の購入価格を見直し、経費の圧縮に努めた。 ・館内の温度をこまめに調節し、温度の過度な上昇を抑制することで燃料費の節減に努めた。 ・来客の状況によってボイラーの稼働を抑制し、光熱費の節減に努めた。	
③その他	
・インフルエンザ、ノロウィルス予防のため消毒液を配置し、手洗いの徹底を図った。	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
・ろ過機老朽化しており、交換時期を迎えている。 ・浴槽の水漏れのため湯量が減り光熱水費が増え、改修工事が必要となっている。 ・浴槽の湯量調整用の機器に不具合が生じ、修繕が必要となっている。	
(3) 次年度以降の取り組み	
・自主事業として、事業の充実とPRに努めていきたい。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・シャワーの湯量が細く水道管・給水管内の検査と修繕が必要。 ・マッサージ器が古く故障が多いので検討が必要。 ・カラオケを新しい物に新調してほしい。 ・机や椅子を、高齢者が使用し易い仕様のものに変えてほしい。	
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）	

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.014

施設名称	上田市武石老人福祉センター寿楽荘		
指定管理者名	社会福祉法人 上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	平成29年4月1日～平成30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	老人福祉センターの利用許可に関する業務 老人福祉センターの施設、整備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	福祉部 高麗者介護課		

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	外まわりの除草	4	5/30. 7/20. 8/8. 10/24	職員が実施
定期清掃	館内の清掃	2	6/15. 9/27	職員が実施
消防設備点検	防火管理者点検	2	6/12. 10/23	職員が実施
日常清掃		52	1回/週（毎週木曜日）	専門業者に委託
消防設備点検業務	法定点検	2	10/4. 3/8	専門業者に委託
保守点検	自動ドア	3	6/16. 10/25. 2/16	専門業者に委託
垣根・植栽選定		1	10/27	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
会議室		592	638	107.77%
作業室		485	559	115.26%
(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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29決算額	備考
収入	受託金	1,610,000	1,610,000	歳入			
	計	1,610,000	1,610,000		計	0	0
支出	消耗品・器具計費	175,000	211,002	歳出	指定管理料	1,610,000	1,610,000
	水道光熱費	300,000	265,096				
	燃料費	90,000	43,200				
	修繕費	300,000	362,360				
	通信運搬費	45,000	42,637				
	業務委託費	630,000	617,369				
	損害保険料	10,000	10,178				
	賃借料	60,000	58,158				
	計	1,610,000	1,610,000		計	1,610,000	1,610,000
差引		0	0	差引		-1,610,000	-1,610,000

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等

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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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）平成29年度（平成29年4月1日～平成30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

・年間を通じて、定期的に利用している団体・利用者に対しては、継続して利用していただくようにアピールするとともに、新規利用者の発掘・勧誘等について協力を呼びかけました。

②経費節減に対する取り組み

・従来から、照明・暖房器具等は必要時のみの使用を徹底しています。

③その他

（2）指定管理業務実施上の課題

・昭和47年建設の施設であり、屋根・雨トヨ・壁（モルタル）等に経年劣化が見受けられ、特に顕著な不具合箇所についてのみ、必要最低限の修繕（雨漏り、軒下等のモルタル剥がれ等）実施しています。
・平成32年度末をもって、新武石総合センター内への機能集約が図られ、施設閉鎖となる予定です。（平成33年度解体）

（3）次年度以降の取り組み

・前年度と比較して、利用者は微増傾向にあります。現建物は老朽化により、近くその使命を終えますが、引き続き高齢者の趣味・娯楽活動や生涯学習活動・ボランティア活動などの拠点施設として利用度を高める働きかけを継続します。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・苦情は、特にありませんでした。

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）

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.015

施設名称	上田市母子寮		
指定管理者名	社会福祉法人 上田明照会		
指定管理期間	平成29年4月1日から平成32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	1. 入所者の保護、支援 2. 入所者の自立支援 3. 退所後の支援 4. 寮内保育 5. 児童、生徒の育成 6. 就労支援 7. 施設及び設備の維持管理 8. DV被害者の受入、緊急対応		
施設所管課	子育て・子育て支援課		

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	1日1回以上	毎日	職員が実施
定期清掃	専門業者による清掃等	なし		
定期点検	給排水、電気、ガス設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回	7月・1月	専門業者に委託
その他設備点検	受水槽の点検、清掃等	年1回	2月	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
年度初日在籍世帯数		17	18	105.88%

（施設所管課による評価）

母子寮は、生活困窮、DV等の理由により緊急的に福祉事務所の措置で入所した母子を保護し、自立を支援するための母子生活支援施設である。施設は、入所者の居室、浴室、相談室、学習室、事務室となっている。
専門性の高い職員配置等、支援体制は整っている。

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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29決算額	備考
収入	受託事業収入	65,530,000	65,375,259	他市負担金	33,312,500	43,929,071	
	寄付金収入	195,000	193,349	国庫負担金	4,810,288	7,043,759	
	雑収入	10,000	0	県負担金	10,890,594	8,525,425	
	その他収入	680,000	678,692				
	法人繰入金	2,984,000	2,044,758				
	計	69,399,000	68,292,058	計	49,013,382	59,498,255	
支出	人件費支出	56,623,000	56,051,324	管理委託料	51,643,180	62,580,390	
	事業費支出	6,056,000	5,821,244	一時保護委託料等	79,640	18,000	
	事務費支出	6,055,000	5,754,630				
	その他支出	665,000	664,860				
	計	69,399,000	68,292,058	計	51,722,820	62,598,390	
差引		0	0	差引	-2,709,438	-3,100,135	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
施設長	1	1	施設総括
支援員	11	11	相談、支援、指導（母子、少年、個別、心理）
事務員	0	0	一般事務
嘱託医	1	1	個別対応、健康診断

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
運営委員会（母）	年2回		施設の共同利用部分について話し合う
子ども会（子）	年5回		季節の行事への参加、協力

(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）

運営委員会、子ども会活動とも、施設の共同利用や、行事に協力する内容となっており、自分たちで考え、話し合う場が設けられている。母子寮退寮後を見据え、社会生活を身につける自立支援の一つとして取り組んでいる。

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		

(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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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
入寮者への支援対応	入寮者の事情（生活困窮、DV、虐待）を把握し安全等に配慮し、適切な支援をしているか。	◎
入寮者への支援対応	退所後の相談支援に応じる体制が整えられているか	○
（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）

(1) 平成29年度（平成29年4月1日～平成30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	
関東地区1都10県の研修会で当施設の活動発表を行い、県内外に広く当施設が周知されたことで入所率が上昇してきた。支援の質の高さも評価され、安定した運営ができています。 第三者評価を受審し、指摘のあった支援、施設運営の改善を実施し、自立支援計画やモニタリングの改正にも着手し、適切な支援を実施している。	
②経費節減に対する取り組み	
充分認識して取り組んでいる。 入所者への周知も徹底している。 居室等を大切に使用していただいている。	
③その他	
児童福祉法38条の定義に添い、生活の場での育ちと癒しの支援を通して社会で生きようとする力の回復が図れるよう支援している。 アフターケア計画を立て、相談等必要な支援も実施している。 法人内で実施しているこどもカフェ、交流サロン、こころの相談室ハートへの外来利用も増加しており、退所後も地域で安心して暮らせるよう援助を行っている。	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
上田市母子寮の指定管理料は国の措置基準額を基本として算定されている。また、施設運営としては利益追求のみでなく、入所者に質の良いサービスを提供し、支援力によって自立に向かい生活できるかが評価のポイントでもある。母子生活支援施設の特長性を考えると、広域の受入や知的・精神障害を抱えた母子の入所、周産期の受入など複雑な支援が要求されており、専門的な知識や支援員の資質向上が課題となっている。 また、昭和55年に設置された施設は老朽化が進み、施設整備も課題である。 ・外壁の剥がれによる雨漏り（現在3ヶ所） ・1階水道管2ヶ所より微量の水漏れ	
(3) 次年度以降の取り組み	
複雑な課題を抱えた母子に対し、自立に向けた支援力のさらなる資質向上に努める。 近年増加している周産期の女性に対して、細かな気づきの支援に心がける。 広く地域社会から今以上に必要とされる施設になるよう努めていく。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
入浴に関する苦情（入浴の時間・浴槽の汚れ等） 生活習慣の違いによる寮内日常生活の苦情（夜間の居室訪問等）	
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）	
なし	

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.016

施設名称	上田市室賀運動広場		
指定管理者名	室賀地区自治会連合会		
指定管理期間	H28. 4. 1～H33. 3. 31	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	利用許可に関する業務 施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	農林部 森林整備課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常業務	グラント整備	随時		自治会役員が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)

(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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29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
常駐職員の配置なし			

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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 平成29年度（平成29年4月1日～平成30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	
①グラウンド内の整備及びグラウンド周辺の清掃と草刈作業の実施 ②グラウンド内の点検を定期的実施する。 ③グラウンド附帯設備（トイレ・洗面）の点検と維持	
②経費節減に対する取り組み	
①冬期間（12月～3月）は水道とトイレの使用を閉鎖する。（凍結防止） ②水道のしょうについて利用者団体に指導する。	
③その他	
グラウンドの整備について利用者代表からグラウンドの外野（レフト側）に凸凹があり、砂をいれて整備してほしいとの要望が、29年6月にダンプ2台分の砂を入れて整備した。	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
現状室賀運動広場の指定管理は室賀3自治会（上、下、ひばりヶ丘）連合会でその年の連合会長が運動広場の指定管理者となっているが、連合会長は1年毎に変わるので連合会長を退いても指定管理者はそのまま残る。この指定管理者の在り方に問題があると思う。	
(3) 次年度以降の取り組み	
グラウンドの整備と維持管理により利用者が有効に活用できるように維持していく。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
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）	

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.017

施設名称	上田市越戸農村広場		
指定管理者名	越戸自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日 ～ 平成33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	・越戸農村広場の管理運営に関する業務 ・越戸自治会の地域全般にわたる行事の推進 ・明るい地域づくりに係る事業の推進		
施設所管課	農林部 農政課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
定期清掃	ゴミ拾い・草刈り	年4回	5・7・9・11月	自治会役員にて実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)

(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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29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（自治会長）	1人	1人	統括
管理部門（副自治会長）	1人	1人	施設の管理、状況把握等

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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 平成29年度（平成29年4月1日～平成30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	草刈等をし環境整備に努めていますが、これまで主に利用していた高齢者や子どもたちがいなくなり、利用そのものがほとんどない状況です。
②経費節減に対する取り組み	なし
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	
草刈等を実施します。	
(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）	

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.018

施設名称	上田市中組農村広場		
指定管理者名	富士山中組自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日 ～ 平成33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	・中組農村広場の維持管理に関する業務 ・富士山中組自治会の地域全般にわたる行事の推進 ・明るい地域づくりに係る事業の推進		
施設所管課	農林部 農政課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
定期清掃	広場の清掃	毎月1回	随時	自治会にて実施
定期点検	遊具の点検	毎月1回	随時	自治会にて実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)

(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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29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（自治会長）	1人	1人	統括
管理部門（副自治会長）	1人	1人	施設の管理、状況把握等

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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	/
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	/
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	/
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 平成29年度（平成29年4月1日～平成30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	
	草刈・除草等により広場の環境整備に努めました。 また、ドウダンツツジの植栽も実施しました。
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	
	敷地内にあるケヤキの枝切りを数年ごとに行わなければいけないが、これまでボランティアで作業を行ってきたが、高い木なので安全面で課題があると感じています。
(3) 次年度以降の取り組み	
	・自治会・保育園等の運動会をグラウンドで実施します。 ・年1回重機でグラウンドの地ならしを行い、環境整備をします。
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
	・周囲にお住まいの方から、グラウンド東側の側溝から水槽にかけて木の切れ端が引っ掛かり水があふれてしまう苦情がありました。対応：詰りの原因を取り除き、スクリーン（網）を設置しました。
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）	

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.019

施設名称	上田市矢沢農村広場		
指定管理者名	矢沢自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日 ～ 平成33年3月31日	料金制導入区分	
指定管理者が行う業務内容	・ 矢沢農村広場の管理運営に関する業務 ・ 矢沢自治会の地域全般にわたる行事の推進 ・ 明るい地域づくりに係る事業の推進		
施設所管課	農林部 農政課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
管理業務	広場の清掃	年1回以上	7月・8月	自治会にて実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)

(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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29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（自治会長）	1人	1人	統括
管理部門（副自治会長）	1人	1人	施設の管理、状況把握等

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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 平成29年度（平成29年4月1日～平成30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	草刈等を行っています。
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	
・ゲートボール場の整備ができず、利用希望者がいても利用できない状況です。ゲートボール場の整備は多額の経費が掛かるため、自治会だけでは整備はできない状況です。 ・広場上の池が土砂の被害にあい、ここから水を引いていたトイレが利用できない状況です。	
(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	ゲートボール場とトイレの整備が要望されています。
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）	

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.020

施設名称	上田市町吉田農村広場		
指定管理者名	町吉田自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日	～	平成33年3月31日 料金制導入区分
指定管理者が行う業務内容	- 町吉田農村広場の管理運営に関する業務 - 町吉田自治会の地域全般にわたる行事の推進 - 明るい地域づくりに係る事業の推進		
施設所管課	農林部 農政課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
管理業務	定期清掃	年1回	随時	自治会にて実施
管理業務	遊具の定期点検	毎月1回	随時	自治会にて実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)

(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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29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（自治会長）	1人	1人	統括
管理部門（副自治会長）	1人	1人	施設の管理、状況把握等

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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 平成29年度（平成29年4月1日～平成30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	・草刈・ゴミ拾いを行いました。 ・蜂の巣の撤去をしました。
②経費節減に対する取り組み	
③その他	ゲートボール利用者や子どもたちが主に利用しています。
(2) 指定管理業務実施上の課題	
	つる性植物がフェンス（4m）に絡まり、撤去に苦慮しています。
(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	周辺にお住まいの方から、例年蜂の巣について撤去のお願いがあるので、管理者で撤去を行っています。
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）	

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.021

施設名称	上田市下吉田農村公園		
指定管理者名	下吉田自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日 ～ 平成33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	・下吉田農村公園の管理運営に関する業務 ・下吉田自治会の地域全般にわたる行事の推進 ・明るい地域づくりに係る事業の推進		
施設所管課	農林部 農政課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
管理業務	広場の清掃・ゴミ拾い	年1回	7月	自治会役員にて実施
管理業務	遊具の点検	毎月1回	随時	自治会役員にて実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)

(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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29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（自治会長）	1人	1人	統括
管理部門（副自治会長）	1人	1人	施設の管理、状況把握等

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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 平成29年度（平成29年4月1日～平成30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	
	・草刈・ゴミ拾い・遊具の点検等を行いました。 ・9月に区民のレクリエーションを開催しました。
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	
	・ゲートボールの利用が減り、レクリエーションでの利用に変わってきています。
(3) 次年度以降の取り組み	
	・公園のベンチが壊れてしまったので、購入予定です。 ・レクリエーションを開催します。
(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）	

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.022

施設名称	上田市西野竹農村広場		
指定管理者名	西野竹自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日 ～ 平成33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	- 西野竹農村広場の管理運営に関する業務 - 西野竹自治会の地域全般にわたる行事の推進 - 明るい地域づくりに係る事業の推進		
施設所管課	農林部 農政課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
管理業務	広場の清掃	年1回	7月	自治会にて実施
管理業務	トイレ清掃	毎週1回	随時	自治会にて実施
管理業務	遊具の点検	毎月1回	随時	自治会にて実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
(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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29決算額	備考
収入	自治会負担	0	20,000				
	計	0	20,000	計	0	0	
支出	修繕費	0	20,000				
	計	0	20,000	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（自治会長）	1人	1人	統括
管理部門（副自治会長）	1人	1人	施設の管理、状況把握等

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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 平成29年度（平成29年4月1日～平成30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	草刈・遊具の点検・トイレの清掃等を行い、広場の環境整備を行いました。
②経費節減に対する取り組み	なし
③その他	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
	なし
(3) 次年度以降の取り組み	
	草刈・遊具の点検・トイレ清掃を定期的に行っていきます。
(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）	

平成29年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No.023

施設名称	上田市真田農林産物展示販売施設		
指定管理者名	信州うえだ農業協同組合		
指定管理期間	平成26年4月1日から平成31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	施設、設備等の維持管理に関する業務 施設の運営に関する業務 指定管理者に付帯する業務及び自主事業		
施設所管課	真田地域自治センター 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	施設内清掃	一日1回以上	毎日	スタッフが実施
定期清掃	施設内大清掃	年1回以上	12月末	スタッフが実施
周辺の清掃	駐車場等周辺の清掃	一日1回以上	毎日	スタッフが実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H28年度実績	H29年度実績	対前年比(%)
来客数	90,000 人	93,691 人	74,456 人	79.47%

(施設所管課による評価)

真田地域の地産地消の発信地域として、安心・安全な農産物の提供と地域活性化に取り組んでいただいた。

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（H29年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H28決算額	H29決算額	備考
収入	販売高手数料	11,250,000	11,216,285	歳入			
	計	11,250,000	11,216,285		計	0	0
支出	人件費	7,560,000	6,695,150	歳出			
	通信費	100,000	95,839				
	管理費	700,000	608,409				
	消耗品費	500,000	604,664				
	水道光熱	750,000	809,786				
	委託料	120,000	67,438				
	諸経費	250,000	149,679				
	備品リース料	150,000	125,000				
	計	10,130,000	9,155,965		計	0	0
差引	1,120,000	2,060,320		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	1 人	1 人	施設の運営を統括
管理担当	1 人	1 人	管理部門の統括・経理担当
サポートスタッフ	7 人	6 人	レジ担当・施設維持担当

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
山菜・ハイナン祭り	4月29日～5月3日	1,334	山菜及びJAハイナンからの野菜販売
夏野菜祭り	7月22日・23日	526	夏野菜の販売
花市	8月11日・12日	1,803	盆用の花の販売
秋野菜収穫祭	11月25日・26日	786	野沢菜他秋野菜の販売

(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
繰越金	189,509	189,509		総会費	30,000	35,940	
入会費・年会費	729,000	744,000		役員会費	150,000	96,490	
研修会会費	0	55,000		事業費・研修会費	670,000	423,700	
雑収入	0	634		通信費・雑費他	68,509	67,715	
計	918,509	989,143		計	918,509	623,845	
				差引	0	365,298	

(施設所管課による評価)

当施設を利用する地域の農家による利用組合により、「安全安心講習会」を開催し、安全・安心な農産物の提供に寄与している。

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、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) 労務管理 (※従業員がいない場合は評価対象外)

従業員の労働条件(1)	休憩が適切に与えられているかどうか等、適正な勤務体制がとられているか。	○
従業員の労働条件(2)	法定帳簿(○労働者名簿 ○賃金台帳 ○出勤簿)が適正に整備されているか。	○
従業員の労働条件(3)	労働関係諸法令等に基づき適正な労働条件が確保されているか。	○
(労務管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 平成29年度（平成29年4月1日～平成30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	
・ 定番商品の定着 ・ 季節的な大量入荷に対する抑制指導 ・ 商品の劣化に対しての返品、売れ残り商品の価格対応 ・ 地元菅平産レタスの販売により消費宣伝を実施 ・ 花市の開催（8月11日～12日） ・ 月1ペースでのイベント開催	
②経費節減に対する取り組み	
・ 季節による就労人員の調整 ・ エアコンのこまめな温度調節による節電実施 ・ レジ袋の持参推進	
③その他	
・ 営業時間のみ「営業中」のぼり旗の掲揚実施	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
・ 修理、補修等のすすめ、やり方の方法を検討	
(3) 次年度以降の取り組み	
・ 利用者拡大のために、各種イベント等を企画、実施していく ・ 従業員を対象とした接遇、商品研修を実施する	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・ 売り場面積の拡張 ・ 入口に下屋の設置 ・ 食品冷蔵庫の設置 ・ 豊富な品ぞろえ ・ 冬季の定番の確保 ・ 気持ちの良い接遇 ・ いたみ物のスムーズな撤去 ・ 冬季時間の検討	
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）	
・ 特記事項なし	