

平成23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 上田明照会		
指定管理期間	平成20年4月1日から平成23年3月31日まで	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	障害者自立支援法で定める児童デイサービスと長野県が実施主体で上田市が受託している重症心身障害児（者）通園事業を実施。指定管理による当該事業に関する業務、施設及び設備等の維持管理に関する業務、市長権限を除く運営に関する業務。		
施設所管課	健康福祉部 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
児童デイサービス	障害児の療育支援（登録9人）	550回/年	通年	月曜から土曜
重症心身障害児（者）通園事業	重症心身障害児（者）の日中活動支援（登録12人）	1,168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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
児童デイサービス		1,042 回	550 回	52.78%
重症心身障害児（者）通園事業		1,365 回	1,168 回	85.57%

（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するものであると同時に、利用料のうち児童デイサービスは9割公費負担・重症心身障害児（者）通園事業は全額公費負担で実施するものである。
利用に関しては、施設の利用計画に基づき、利用者個別の計画を立てて実施をしており適正に行われている。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	指定管理料	26,427,910	25,245,690	歳入	重症心身障害児（者）通園事業負担金	19,835,880	21,244,710
					児童デイサービス利用者負担金	359,663	120,125
					児童デイサービス市町村負担金	7,396,177	3,880,855
					国庫補助	0	1,086,750
	計	26,427,910	25,245,690		計	27,591,720	26,332,440
支出	人件費・事業費	26,427,910	25,245,690	歳出	指定管理料	27,591,720	25,245,690
					工事費	0	1,207,500
	計	26,427,910	25,245,690		計	27,591,720	26,453,190
差引	0	0		差引	0	-120,750	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
所長	1	1	総括・運営・協議会、会議
看護師	3	3	看護、保健
支援員	3	3	介助、支援

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
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 障害福祉サービスは公的給付であるため、収入増への主だった取組などは行っていない。		

(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 当該施設利用者は自身で意思を伝えることが困難なため、利用者満足度の把握などについては、保護者との定期的な懇談において把握し、サービス提供上問題のないものについて可能な範囲で対応している。		

(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 利用者の安全対策として、利用者個々の身体状況を把握し、事故防止に努めている。		

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
サービスの質の向上	支援上で実践に役立つ知識及び技術の習得に努めているか	◎
利用者の安全、安心の確保	利用者の体調管理に万全の対応をしているか。変化があった時に適切に対応したか	◎
（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23年度（平成23年4月1日～平成24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

療育サービス計画及び個別支援計画に基づいて最大限の受け入れを可能とする態勢の整備を重点的に行いました。定期通院など予め欠席を予定されている場合には、利用日でない方の利用を促進するなど利用実績の向上に努めました。

②経費節減に対する取り組み

法人として、節約を基調方針としていることに鑑み、光熱水費など年間を通じて必要な経費の削減のため、無駄の排除、効率的な仕様を心がけ実施しました。支出面ではガソリン代の高騰など、社会の不安定要素を反映してしまいましたが、アイドリングストップなど日常的にできる節約を行いました。

③その他

入浴設備のメンテナンスは機械の保守管理及び衛生管理上不可欠ですので、専門業者による配管洗浄を行いました。

（2）指定管理業務実施上の課題

築32年が経過する中で、老朽化が進んでおり、今後部分的な補修やリフォームなどが必要になってくると思われます。

（3）次年度以降の取り組み

今後も安全、安心な環境及び適切な支援が提供できるよう、新たな指定管理者へ適切な引継ぎを行いました。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

保護者会を開催し、苦情（要望）等の聴き取りを行いました。日常的に接触可能な保護者からは場面でのコミュニケーションを密に行うことで信頼関係を形成してきました。これらを通じて個別支援（療育）に係る必要な情報交換がなされ、本年度も大きな苦情はありません。

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23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23年4月1日 ～ 平成26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 健康福祉課		

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	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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
利用者数	1,556 人	1,541 人	1,360 人	88.25%
(施設所管課による評価)				
利用者の高齢化等もあり利用数が減少した。				

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（H23年度）				市						
収入	項目	予算額	決算額	備考	歳入	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考	
	指定管理料	2,105,000	2,105,000							
	事業収入	130,000	103,562	製品売上						
	計	2,235,000	2,208,562			計	0	0		
支出	人件費	1,094,000	1,085,339	職員1名	歳出	指定管理料	1,969,000	2,105,000		
	諸謝金	408,000	397,800	指導員謝礼						
	消耗品費	265,000	246,608	洗剤他						
	印刷製本費	24,000	23,443	印刷機チャージ						
	水道光熱費	180,000	194,093	電気、ガス						
	燃料費	84,000	83,107	灯油、ガソリン						
	修繕費	23,000	21,315	鋸修理						
	通信運搬費	22,000	21,420	有線電話						
	委託費	20,000	20,000	木材加工						
	損害保険料	2,000	1,875	損害賠償保険						
	租税公課	5,000	5,418	重量税他						
	本人支給額	98,000	98,144	工賃						
	負担金	10,000	10,000	セルフセンター他						
	計	2,235,000	2,208,562			計	1,969,000	2,105,000		
差引		0	0		差引	-1,969,000	-2,105,000			

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
木彫り教室	随時	1 人	障害のある人等に声がけし利用を呼びかけた。
製作品販売促進事業	2 回	7 人	ふれあい広場及び市社会福祉大会で利用者による販売活動を行った。
	随時		お屋敷公園真田庵及び新鮮市真田で展示販売を行った。
新製品開発事業	随時		能力開発を図るため新製品の開発。『花や動物マグネット付きキーフック』『茶さじ』を新作した。
利用者研修事業	随時		インターネットや図書館図書等により情報収集し研修した。

(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)

利用者の拡大と、新たな販売促進活動や今後の商品開発に向けた研修を実施した。

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
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 事業計画どおり管理されている。		

(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)	
(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 事業計画どおり実施されている。		

(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 事業計画どおり実施されている。		

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
（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23年度（平成23年4月1日～平成24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	
・環境整備としてプランター、花壇を設置し、また周辺の除草を行い利用者のおもてなしに心がけました。 ・降雪時に職員が早出し除雪作業を行い、利用者の安全確保に努めました。 ・周辺の駐車場等のごみ拾いを一斉に実施しました。 ・センター屋根、樋に長年の枯葉が集積したため、職員により排除しました。	
②経費節減に対する取り組み	
・暖房用燃料については、市指定の業者から市と同価格で購入できたこと、また温度計を利用し節減に心がけました。 ・センター内の電気をこまめに消灯し、節電に心がけました。	
③その他	
・インフルエンザ予防のため消毒液を配置しました。	
（2）指定管理業務実施上の課題	
・施設の作業所から機械室に行く部分に階段があり、障害者の移動には不便でありスロープが設置されれば安全に移動できます。	
（3）次年度以降の取り組み	
・AEDの研修を実施し、緊急事態の対応に万全を期したい。	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
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23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	上田市中心中央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23年4月1日から平成28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（通所介護、介護予防通所介護） ・施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	健康福祉部 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	一日1回以上	毎日	職員が実施
生垣等手入れ	植木、生垣等の剪定・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	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2回以上	9月7日、2月7日	専門業者へ委託
施設等修繕	床暖修繕	年1回	随時	専門業者へ委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
デイサービス利用者	5,450 人	4,587 人	4,251 人	92.67%

（施設所管課による評価）

- ・施設管理について適正に行われている。
- ・類似民間施設の開業などを要因に利用者減となるが、利用者アンケートの実施、隣接する高齢者福祉センターとの交流を図り、利用者増に向けての取組が見られる。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	介護保険収入	44,349,000	37,739,222	介護報酬等			
	雑収入	20,000	37,032	昼食代等			
	リサイクル料金返還金	0	15,180				
	前期末支払資金残高	1,000,000	0				
	計	45,369,000	37,791,434	計	0	0	
支出	人件費支出	30,130,000	25,171,121	給与・手当等			
	事務費支出	337,000	344,586	福利厚生、旅費等			
	事業費支出	11,124,000	8,923,739	光熱水費、業務委託費等			
	固定資産取得支出	2,795,000	2,669,260				
	積立預金積立支出	0	0				
	その他の支出	983,000	975,297	共通管理費等			
	計	45,369,000	38,084,003	計	0	0	
差引	0	-292,569		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（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）	2	2	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）	13	13	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
桜花見	4月18日～29日	47	桜のお花見
カラオケ大会	6月9日～14日	90	利用者独唱
別所足湯・ラベンダー花見	7月25日・26日	31	別所での足湯・音楽村へラベンダー花見
七夕まつり	8月8日	15	館内にて短冊の飾付け
買物ツアー	9月19日～26日	55	100円ショップへ買い物
お楽しみ会	12月15日～21日	61	高齢者福祉センターのクラブとの交流
そば打ち大会	12月8日・12日	28	ボランティアによるそば打ち、試食会
ものづくり	1月16日	14	繭玉づくり
節分	2月7日	15	館内にて豆まき
ひな祭り	2月29日～3月3日		館内にて雛人形飾付、鑑賞、昼食

(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)

- ・介護保険施設であるため、国の基準に沿った人員配置がされ、運営も適正に行われている。
- ・自主事業を数多く実施している。参加費も無料とし、参加しやすくしている。

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
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 適切に運営されている。		

(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)	○
（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 適切に運営されている。		

(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、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、改善対応を記載適切に運営されている。		

(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、改善対応を記載適切に運営されている。		

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		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み
・ 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、消毒液配置等感染防止を強化しました。 ・ 高齢者福祉センターとの併設の利点を活かしイベント開催時には見学や鑑賞をし、利用者の心身機能の維持・向上を図りました。
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
・ 施設の老朽化への対応
(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
・ 施設の修繕希望に応じました。
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23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	上田市塩田西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23年4月1日から平成28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（認知症対応型通所介護） ・施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	健康福祉部 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	一日1回以上	毎日	職員が実施
生垣等手入れ	植木、生垣等の剪定・手入れ	年2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	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2回以上	8月4日、2月7日	専門業者へ委託
設備等保守	専門業者による給湯器の点検	年1回以上	2月14日	専門業者へ委託
設備等保守	専門業者による浄化槽点検	年4回	5・8. 11. 2月	専門業者へ委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
デイサービス利用者	2,000 人	1,586 人	1,100 人	69.36%

（施設所管課による評価）

- ・施設管理について適正に行われている。
- ・類似民間施設の開業、施設の老朽化などを要因に利用者減となるが、家族アンケートの実施、隣接する小学校、保育園との交流を図り、利用者増に向けての取組が見られる。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	21年度決算額	22年度決算額	備考
収入	介護保険収入	22,015,000	15,416,990	介護報酬等			
	雑収入	36,000	36,000	昼食代等			
	リサイクル料金返還金	5,000	5,510				
	前期末支払資金残高	1,500,000	0				
	計	23,556,000	15,458,500	計	0	0	
支出	人件費支出	18,490,000	12,736,108	給与・手当等			
	事務費支出	154,000	168,657	福利厚生、旅費等			
	事業費支出	4,530,000	4,004,389	光熱水費、業務委託費等			
	退職共済預け金支出	382,000	377,346				
	積立預金積立支出	0	0				
	その他の支出	0	0				
	計	23,556,000	17,286,500	計	0	0	
差引		0	-1,828,000	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（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）	2	1	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）	7	5	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
戸外散策	10月6日・31日	8	別所お寺・市坂峠～舞田峠、あいそめの湯
紅葉まつり	10月19日・26日	3	峠～峠へもみじ見学
誕生日会	毎月	9	誕生日を祝いカードを渡す
七夕まつり	7月7日	14	施設内で実施
敬老会	9月15日	10	ボラや実習生と祝う
おたのしみ会	12月14日・17日	21	職員による寸劇鑑賞
クリスマス会	10月24日・26日	24	施設内で行いロールケーキを食す
節分会	2月2日	8	施設内で豆まきを行う
ひな祭り	3月3日	7	
草刈り	9月1日	10	

(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)

- ・介護保険施設であるため、国の基準に沿った人員配置がされ、運営も適正に行われている。
- ・自主事業を数多く実施している。参加費も無料とし、参加しやすくしている。
- ・歳入不足に伴い、歳出削減を図ったが結果歳入不足となってしまった。

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
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 適切に運営されている。		

(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)	○
（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 適切に運営されている。		

(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みが整っているか。	○
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、改善対応を記載適切に運営されている。		

(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、改善対応を記載適切に運営されている。		

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、改善対応を記載適切に運営されている。		

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23年度（平成23年4月1日～平成24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	・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、消毒液配置等感染防止を強化しました。 ・地域ケア会議に出席し高齢者が住みよい地域となるよう話し合いを行いました。 ・地域に施設を理解していただけるよう、自治会の方参加の元、避難訓練を行いました。 ・新規利用者が増えるようパンフレットを作成し配布しました。
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	
施設の老朽化への対応	
(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	トイレの便座にウォシュレットを設置して欲しいという要望については、設置は困難であるため、職員が濡れ布等で対応しています。
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）	

平成23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23年4月1日から平成28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（通所介護、介護予防通所介護） ・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	健康福祉部 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
送迎	自宅から施設への送迎	基本往復	毎日	職員、外部委託
バイタルチェック	血圧、熱などの確認、身体状況の確認	一日1回以上	毎日	職員
機能訓練	身体機能の維持・向上のため	一日1回以上	毎日	職員
入浴	入浴介助	一日1回	毎日	職員
食事の提供	昼食の提供	一日1回	毎日	委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
デイサービス利用者	稼働80%	73%	80%	109.59%

（施設所管課による評価）

- ・施設管理について適正に行われている。
- ・類似民間施設の開業があるなか、利用者アンケートを実施するなど利用者増に向けての取組が見られた。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	介護報酬収入	53,800,000	54,990,090	歳入			
	利用者負担金収入	6,100,000	6,789,223				
	その他	3,490,000	4,095,200				
	その他の収入	6,239,000	6,175,459				
	計	69,629,000	72,049,972		計	0	0
支出	人件費	37,520,000	37,466,912	歳出			
	給食費	2,650,000	2,693,476				
	業務委託費	6,250,000	5,330,461				
	水道光熱費	2,670,000	2,670,000				
	燃料費	4,040,000	3,941,154				
	その他	8,869,000	7,417,151				
	計	61,999,000	59,519,154		計	0	0
差引	7,630,000	12,530,818		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・管理者（常勤兼務）	1	1	運営の統括、管理業務
生活相談員	2	2	利用者の利用状況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	13	13	利用者の生活全般の看護・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
生きがいデイサービス	毎月2回（第2・4日曜日）	405	デイサービスセンターサービスに準ずる
筋力向上トレーニング	3クール（1クール3ヶ月）	280	マシンを使用した運動
ステップアップ教室	毎月1回	57	筋力向上トレーニングのフォロー

(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）

人件費、業務委託費の削減により大幅な支出減となった。設備を使用し、介護予防に力を入れた取組みが見られた。

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
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 適切に運営されている。		

(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)	○
（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 適切に運営されている。		

(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みが整っているか。	○
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、改善対応を記載適切に運営されている。		

(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、改善対応を記載適切に運営されている。		

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、改善対応を記載適切に運営されている。		

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23年度（平成23年4月1日～平成24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	
・サービス向上に関する研修を毎月実施 ・各種研修参加	
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	
備品の老朽化	
(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	
利用者・家族との連絡事項やコミュニケーション不備に対する意見あり。 ⇒記入事項に間違いがないか再確認。話しをする機会を増やす。	
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23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23年4月1日から平成28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（通所介護、介護予防通所介護） ・施設、設備等の維持管理に関する業務 ・神川地区公民館の鍵の管理（公民館職員不在時の鍵の貸し出し業務）		
施設所管課	健康福祉部 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	一日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1回以上	3月6日	清掃業者に委託
生垣等手入れ	植木、生垣等の剪定・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	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2回以上	6月10日、12月16日	専門業者に委託
電気設備点検	有資格者による法定点検	年1回	9月15日	専門業者に委託
ガス設備点検	有資格者による法定点検	随時	7月22日、10月14日	専門業者に委託
設備等保守	給湯ボイラーの点検	年1回以上	2月25日	専門業者に委託
設備等保守	浴室リフトの点検	年1回以上	7月20日	専門業者に委託
施設等修繕	食堂兼機能訓練室電球交換	年1回	7月28日	専門業者に委託
施設等修繕	外灯（水銀灯）修繕	年1回	7月28日	専門業者に委託
施設等修繕	自動ドア修繕	年1回	8月2日	専門業者に委託
施設等修繕	床暖房配管修繕	年1回	12月15日	専門業者に委託
施設等修繕	給湯ボイラー修繕	年1回	2月25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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
デイサービス利用者	5,800人	5,787人	5,848人	101.05%

（施設所管課による評価）

- ・施設管理について適正に行われている。
- ・類似民間施設の開業などがあつたが、利用者アンケートの実施、隣接する児童センターとの交流を図り、利用者増に向けての取組が見られる。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	介護保険収入	54,482,000	53,409,749	介護報酬等			
	雑収入	30,000	81,000	昼食代等			
	リサイクル料金返還金	0	6,200				
	計	54,512,000	53,496,949	計	0	0	
支出	人件費支出	35,117,000	31,983,539	給与・手当等			
	事務費支出	487,000	273,235	福利厚生、旅費等			
	事業費支出	12,360,000	11,984,655	光熱水費、業務委託費等			
	固定資産取得支出	1,394,000	1,192,750				
	積立預金積立支出	4,000,000	4,000,000				
	その他の支出	1,154,000	858,042	共通管理費等			
	計	54,512,000	50,292,221	計	0	0	
差引	0	3,204,728		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（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）	2	2	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）	10	10	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
桜花見	4月14日～20日	78	桜のお花見
バラ見学	6月21日～26日	65	バラの花見
ラベンダー見学	7月7日～13日	61	ラベンダーの花見
七夕まつり	8月2日～7日	112	児童センター児童との合同七夕行事
運動会	10月2日～8日	118	利用者の楽しみと運動機能維持向上を図る
紅葉見物	11月3日～9日	66	紅葉の見学
忘年会	12月1日～7日	114	利用者に楽しんでもらい精神的な活性化を図る
神川小学校との交流会	12月20、22、24日	98	合唱やレクリエーションを通じての交流

(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）

- ・介護保険施設であるため、国の基準に沿った人員配置がされ、運営も適正に行われている。
- ・自主事業を数多く実施している。参加費も無料とし、参加しやすくしている。

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
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、改善対応を記載適切に運営されている。		

(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)	○
（財務状況に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載適切に運営されている。		

(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、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、改善対応を記載適切に運営されている。		

(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、改善対応を記載適切に運営されている。		

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、改善対応を記載適切に運営されている。		

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23年度（平成23年4月1日～平成24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	・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、消毒液配置等感染防止を強化しました。 ・複合型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。
②経費節減に対する取り組み	
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	
(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	・施設の修繕希望に応じました。
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23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23年4月1日から平成28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（通所介護、介護予防通所介護） ・施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	健康福祉部 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	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2回	4月26日、10月21日	専門業者に委託
ボイラー点検	定期点検	年2回	9月21日、3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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
デイサービス利用者	6,500 人	6,079 人	6,408 人	105.41%

（施設所管課による評価）

- ・施設管理について適正に行われている。
- ・類似民間施設の開業などがあったが、利用者アンケートの実施、関連施設との交流を図り、利用者増に向けての取組が見られる。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	利用料収入	55,050,000	54,403,843	介護報酬等			
	食費収入	4,200,000	4,327,080	昼食代等			
	計	59,250,000	58,730,923	計	0	0	
支出	人件費	39,200,000	31,995,661	給与、手当て			
	維持管理費	8,450,000	7,452,377	光熱水費			
	業務費	3,600,000	7,809,781	食材費、委託費			
	その他経費	8,000,000	10,125,986	共通管理費など			
	計	59,250,000	57,383,805	計	0	0	
差引		0	1,347,118	差引	0	0	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
センター長	1	1	業務統括
生活相談員	2	3	利用者の介護、利用の相談
看護職員	4	4	利用者の医療ケア
介護職員	6	6	利用者の介護
調理員	3	3	調理等

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)

- ・介護保険施設であるため、国の基準に沿った人員配置がされ、運営も適正に行われている。
- ・H21年度は利用者減、マイナス決算であったが、ここ2年大幅な改善がなされた。

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
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、改善対応を記載適切に運営されている。		

(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)	○
（財務状況に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載適切に運営されている。		

(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、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、改善対応を記載適切に運営されている。		

(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、改善対応を記載適切に運営されている。		

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、改善対応を記載適切に運営されている。		

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23年度（平成23年4月1日～平成24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	・季節ごとの各種イベントを行い利用者へのサービス向上を図った。 ・地元小学校との交流 ・個別機能訓練の充実
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	
(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	外に芝桜を植えてはどうかとの提案をいただく。
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23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23年4月1日～平成28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	丸子地域自治センター 健康福祉課		

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	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4回以上	6/4. 11 9/17 12/17 3/24	清掃業者に委託
消防設備定期点検	有資格者による法定点検	年2回以上	5/21 11/19	専門業者に委託
防火訓練	館内の全利用者による避難訓練	年1回以上	12/5	避難訓練・通報訓練
レジオネラ属菌水質検査	館内の全利用者による避難訓練	年2回以上	4/12 10/18	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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
通所介護（介護給付）	1日の定員35人	7,601	7,962	104.75%
予防通所介護（介護予防給付）		1,001	948	94.71%
外部利用者		1,412	1,342	95.04%
1日平均利用者		27	28	103.70%

（施設所管課による評価）

・利用者を増加させるための様々な取組みにより、目標（1日利用平均27名以上）を達成しており、成果を上げていると評価できる

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	利用料金			歳入			
	介護保険収入	94,897,000	94,897,456				
	計	94,897,000	94,897,456		計	0	0
支出	人件費支出	51,151,000	46,100,630	歳出			
	事務費支出	7,422,000	7,420,649				
	事業費支出	12,689,000	12,688,365				
	利用者負担軽減額	61,000	60,651				
	減価償却費		758,738				
	引当金繰入		6,689,780				
	計	71,323,000	73,718,813		計	0	0
差引	23,574,000	21,178,643		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	14	14	利用者の送迎、介護、相談等デイサービスの運営
運転手	2	2	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	参加者数	内容
温泉活用事業	通年	入浴者	鹿教湯温泉の温泉を搬送し温泉入浴を実施

(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)

- ・入浴に温泉水を利用し、利用者の満足度を高める取組みを行なっていると評価できる。

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 ・利用者数が増加していることに比例し、収入は増加しており経営努力がうかがえる。		

(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、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 ・法人内、事業所内で各種研修を実施しており職員の90%が参加し、利用者サービスを向上させるためのスキルアップに努めていると評価できる。 ・地元の高齢者クラブ、小中学校、ボランティア組織との交流を行い、地域に根ざした活動拠点になるよう努力していると評価できる。		

(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 ・書類や、施設・金庫等の鍵について適切に管理されている。また、避難訓練については全員体制で実施されており危機管理についての対応も評価できる。		

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23年度（平成23年4月1日～平成24年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・毎月1～3回イベントを行い、新規利用者の増加と継続利用者の確保。
- ・利用者の時間延長を3名の希望者に実施し、ニーズに対応している。
- ・入浴に温泉を使用し、利用者の満足度向上に取り組んでいる。
- ・職員の基礎研修を実施し、スキルアップに努めている。
- ・地域のボランティア、小中学校との交流会と学院生の実習受け入れを行い地域に開かれた取り組みを行なっている。

②経費節減に対する取り組み

- ・電気を消す、コンセントを抜くなどの節電の実施。
- ・裏紙の有効利用などによるコピー用紙の削減を実施。
- ・野菜を栽培し、食事に提供した。（トマト・きゅうり・ナス・パセリなど）

③その他

- ・感染症（インフルエンザ・ノロウイルス・疥癬）などを周知し、マスクの配布と消毒を徹底した。
- ・長野朝日放送と協賛し、法人としてエコキャップキャンペーンを行った。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・老朽化に伴うボイラーの修理などの対応が多くなり、修理費が増加傾向である。
- ・デイサービス内の設備も徐々に老朽化が進み、必要設備の新規購入が増えている。
- ・緊急災害時の対応等訓練は独自に実施できたが、連絡方法組織図（保健センター・社協・シルバー人材センター）と協力しての作成はできなかった。また、災害時の避難場所が遠い。（丸子中学・丸子中央小）

（3）次年度以降の取り組み

- ・毎月のイベントを季節に合わせて行なっていく。
- ・利用者目線でのレクリエーションなどの取組を考えて取り組んでいく。
- ・敬老園の楽食へ行きたいとの声があり、実施する方向で検討中。
- ・7-9時間提供を行い、ゆったりとした時間でのサービスと、個別対応や機能訓練にも力を入れて取り組む。
- ・避難訓練などは、市と連携し実施していく。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・リハビリや余暇活動を充実してほしい。
- ・四季の散歩、敬老園の楽食ツアーを行なってほしい。
- ・膝掛けの椅子がほしいとの希望があり、他の施設から借りて備品を入れ対応した。

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）

- ・駐車場の確認や対応について、職員に徹底した。

平成23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23年4月1日から平成24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	武石地域自治センター 健康福祉課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
エレベーター点検	専門業務によるエレベーター点検	年1回		専門業者に委託
自動ドア点検	専門業務による自動ドア点検	年1回		専門業者に委託
ボイラー保守	専門業務によるボイラー保守点検	年1回		専門業者に委託
消防設備点検	専門業者による消防設備点検	年2回		専門業者に委託
清掃 (定期清掃)	館内清掃 (館内清掃)	1日1回 (年1回)	毎日 (9月3, 4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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比 (%)
通所介護		8,249	7,359	89.21%
通所予防介護		886	893	100.79%
生きがい対策デイサービス		0	0	

(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 (H23年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	21年度決算額	22年度決算額	備考
収入	介護保険収入	70,750,000	61,769,624	歳入			
	雑収入	195,000	138,600				
	受取利息配当金収入	20,000	46,028				
	繰越金		2,568,344				
	計	70,965,000	64,522,596		計	0	0
支出	人件費	42,903,000	42,588,034	歳出			
	事務費	439,000	415,930				
	事業費	22,712,000	21,518,632				
	計	66,054,000	64,522,596		計	0	0
	差引	4,911,000	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
総括責任者 (正規)	1名	1名	デイサービス全体の運営を総括・施設管理
生活相談員・看護師	生活指導員 3名 看護師 2名	生活指導員 3名 看護師 2名	介護計画・相談・苦情受付・看護業務
介護員	7名	7名	利用者介護業務

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
回転寿司・食事会・喫茶会	年 3 回		外出機会の少ない高齢者の社会参加
花見・野外昼食会・紅葉狩り	年 3 回		四季の移り変わりを肌で感、気分転換を図る
園児・児童との交流	年 1 回		保育園児、小学校児童との交流事業
地域交流事業	年 3 回		忘年会等を通じて地域の皆さんと交流

(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
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 収入が減った理由は年間利用者数が全体で890人、一日平均約2.5人減少していることが要因。〔改善対応〕・近隣施設及び事業所等のケアマネイジャーと連携をとり利用者確保とサービス向上に努め、また介護報酬改定に伴う収入増を見込む。		

(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) 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
従業員の労働環境確保	従業員の労働条件や賃金水準は適正に確保されているか。	○
利用者へのサービス状況	利用者主体でサービスを行っているか。	○
(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23年度（平成23年4月1日～平成24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、介護者のニーズにあった介護に努めました。 ・より手厚い介護ができるよう職員配置基準よりも1名増で配置しました。 ・利用者が楽しめるよう、花見など季節に合わせた外出や外食などのイベント、ボランティアの皆さんによる演芸など年間を通じて計画・実施しました。 ・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	
・施設、設備はこまめな修繕を行い、長く使用できるよう努めています。 ・送迎の運転、給食等は民間委託により人件費の軽減に努めています。 ・床暖房のタイマーを設置し、必要な時間に稼働するようにしました。	
③その他	
・ノロウイルス、インフルエンザに対応するために、消毒を徹底しました。 ・「やすらぎだより」を発行し、武石地域の皆様にデイサービスの運営状況をお知らせするとともに、介護保険や福祉の情報の提供をおこないました。	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
・利用者の減少傾向が続いており、今後の経営が厳しいと予想されています。 ・男性利用者が少なく、男性が利用しやすい環境づくりが課題です。 ・特殊浴槽やボイラーが20年を経過し、更新を検討する時期になってきています。平成14年に施設を増築しましたがボイラーは大きくなっていませんので容量の検討も必要です。 ・食堂兼機能訓練室に暖房設備がないため、冬期間はエアコンを稼働して温度管理に努めましたが、効率が悪いのでファンヒーターの設置が必要な状況です。	
(3) 次年度以降の取り組み	
・利用者により良いサービスの充実に努め、収益の増をはかります。 ・業務委託の経費の見直しを行い、経営効率の向上をはかります。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・苦情は特にありませんでした。 ・毎日家族との連絡を行いミスを無くすよう勤めるとともに、些細なことでも「皆様の声」として受付をし、ヒヤリ・ハット事象などともに職員に周知し、定期的に第三者委員会に報告して意見をいただきました。	
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23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23年4月1日～平成24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	健康福祉部 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8日, 11月20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	1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

エレベーター定期点検 5/23・8/18・11/16 (年3回) エアコン点検 6/9 (年1回) 貯水槽清掃 11/7 (年1回)
電気の点検 5/6・7/26・9/15・11/11・1/13・3/9 (年6回) 自動ドア点検7/5・3/9 (年2回)

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
施設利用者		38,166 人	34,884 人	91.40%
(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 (H23年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	市提管理受託金収入	14,281,000	14,281,000				
	計	14,281,000	14,281,000	計	0	0	
支出	人件費	2,398,000	2,421,722				
	光熱水費	4,770,000	4,802,729				
	修繕費	163,000	166,530				
	事務費	1,316,000	1,136,170				
	委託料	5,603,000	5,723,144				
	損害保険料	31,000	30,705				
	計	14,281,000	14,281,000	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 (常勤)	1人	1人	・全館の運営を統括
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
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		

(4) その他

評価項目	判断基準	評価
職員の配置状況	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)	○
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23年度（平成23年4月1日～平成24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	
②経費節減に対する取り組み	
・こまめ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	
・ふれあい福祉センターの老朽化により、修繕料が毎年増加しています。高齢者や障害者の方が多く利用されているので大規模な改修工事が必要です。	
（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	
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23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	上田市高齢者福祉センター		
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23年4月1日～平成28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	健康福祉部 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	給排水・冷暖房・電気設備の点検	毎日	毎日	職員が実施
日常清掃	日常的な館内清掃	毎日	毎日	専門業者に委託
風呂・ボイラー点検	有資格者による法定点検	年1回	6月	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	年6回以上	5月ほか	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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
入場者数	95,000	93,338	90,938	97.43%

(施設所管課による評価)

自主事業のパソコン教室やクラブ活動の参加者は増加しているが、利用者は年々減少している。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	指定管理料収入	30,387,000	30,386,803	施設使用料	261,268	275,028	
				公衆電話使用料	13,970	11,010	
				施設私用電灯水道料	546,000	546,000	
	計	30,387,000	30,386,803	計	821,238	832,038	
支出	人件費	14,158,000	13,954,852	指定管理料	30,386,543	30,386,803	
	事務費	79,000	51,350				
	事業費	15,608,000	15,839,018				
	助成費	80,000	80,000				
	その他	462,000	461,583				
	計	30,387,000	30,386,803	計	30,386,543	30,386,803	
差引	0	0		差引	-29,565,305	-29,554,765	

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	センターの管理運営を統括
管理担当（嘱託、臨時）	2人	2人	施設の維持管理業務
庶務担当（嘱託）	2人	2人	館内庶務

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
高齢者初級パソコン教室	毎週月～水	4,016	基礎知識、技能の修得にむけた教室

(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	720,000	650,600		講師謝金	720,000	650,600	
計	720,000	650,600		計	720,000	650,600	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

高齢者の生きがいがいくつりと情報活用能力を養うための良い機会となっている。

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
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

清掃がしっかりとされており、老朽化した施設ながらも快適に利用できている。

(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)	
(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 適正な運営がなされている。		

(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、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 ・ 利用者が意見・要望を出しやすい雰囲気づくりがなされている。 ・ 利用者からの要望等については、市へ随時報告がなされている。		

(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23年度（平成23年4月1日～平成24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

- ・ 広報（社協うえだ）でのセンター紹介PRの実施
- ・ クラブ活動への加入促進（館内への掲示や利用者協議会を通じて、クラブ員の増加を図った。）
- ・ カラオケ体操等の実施（年1回）

②経費節減に対する取り組み

節電・節水の実施により水道光熱費の削減を図った。

③その他

諏訪部自治会へ別棟卓球場の貸し出し。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・ 風呂の配管等の老朽化
- ・ 建物（築30年）の老朽化による雨漏りや屋根の破損
- ・ 駐車場の不足

（3）次年度以降の取り組み

- ・ AED講習会の実施（クラブ長等対象）による安全衛生を図る。
- ・ 定期的な催し（カラオケ体操や市の出前講座等の実施）による利用者サービスの向上。
- ・ センター広報ビデオの作成による利用者の拡大。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・ 駐車場を拡大してもらいたい。
- ・ 風呂の温度管理を徹底してもらいたい。→ 風呂開始前に職員が湯もみ。
- ・ 夏期の室温管理をしっかりしてもらいたい。→ 温度計の設置で職員が定期的に管理。

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）

その都度迅速に対応した。
（風呂の管理、公用車の移動による駐車場確保等）

平成23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23年4月1日から平成28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 健康福祉課		

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	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	11月4日, 2月29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29日, 1月23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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
大ホール	11,000 人	14,696 人	11,842 人	80.58%
エントランスホール	200 人	241 人	203 人	84.23%
和室1号	1,100 人	1,196 人	1,048 人	87.63%
和室2号	1,600 人	1,638 人	1,539 人	93.96%
談話室	60 人	60 人	41 人	68.33%

（施設所管課による評価）

月別の利用者数を見ると、4月は前年比約1,000人増加しているが、7月（前年比約1,700人減）、8月（同約850人減）、12月（同約600人減）は特に利用者の減少が顕著になっている。これは、暑さや寒さが厳しい時期の利用が控えられたためと思われる。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	指定管理料	4,451,000		歳入	使用料	96,100	130,400
	計	4,451,000			計	96,100	130,400
支出	人件費	1,959,000	1,894,985	歳出	指定管理料	4,399,000	4,451,000
	需用費	1,255,000	1,556,787				
	役務費	438,000	349,921				
	委託料	441,000	302,425				
	使用料及び賃借料	96,000	82,530				
	備品購入費	50,000	50,400				
	公課費	212,000	213,952				
	計	4,451,000	4,451,000		計	4,399,000	4,451,000
差引	0	0		差引	-4,302,900	-4,320,600	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
非常勤職員	1人	1人	施設の利用許可事務及び維持管理業務

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
(該当なし)			

(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
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 事業計画や仕様書に定める取組が適切に行われている。		

(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)	○
(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 延べ利用人数は前年度よりも減少しているものの、利用収入は増加している。施設が老朽化していることを考慮すると適正な状況と思われる。		

(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、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 予約方法の改善を行い、利用者のニーズになるべくこたえられるよう取り組むなど、利用者へのサービス向上に努めている。		

(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 利用者の安全確保を図るため、施設の点検、修繕の実施のほか、感染症予防のための消毒薬の配置も実施した。		

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23年度（平成23年4月1日～平成24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	
昨年度に引き続き、年間予約団体の利用が多いため、半年間の予約受付で対応しています。予約が重複した場合は個別に対応し、多くの皆様に利用してもらえるように取り組みました。	
②経費節減に対する取り組み	
夜間利用が多いため、利用者に玄関・エントランスホール等、使用していない所の節電を呼びかけました。	
③その他	
・利用者の安全確保のために、館内施設の点検・修繕を行いました。 ・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いました。	
（2）指定管理業務実施上の課題	
建物の老朽化により、館内の修繕箇所が増加しています。	
（3）次年度以降の取り組み	
全体的に建物が古いので、良好な施設管理に努めます。	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・利用料を時間単位にしてほしいとの要望がある。 ・開館時間を30分早めてほしい（8：30に開館）との要望がある。	
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23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 013

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23年4月1日 ～ 平成28年3月31日	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	・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 健康福祉課		

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	館内清掃	一日1回	毎日	職員が実施
定期清掃	業者による館内清掃（床） 〃（ガラス、トイレ）	週1回 年1回	毎週月曜日 12月27日	業者に委託
日常・定期点検	給排水、冷暖房、消防、電気設備の点検	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	10月23日	専門業者に委託
消防設備点検	専門業者による点検	年2回	8月29日、2月7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	5月27日、7月4日 10月4日、12月26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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
利用者数	13,663 人	13,396 人	14,461 人	107.95%
使用回数	1,291 回	1,266 回	1,515 回	119.67%

（施設所管課による評価）
利用者数は約8%の増となった。これまで実施してきた改修工事により、利用環境が向上したことも利用者数増加の一因と思われる。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	指定管理料	2,459,000	2,459,000	使用料	194,559	191,385	一般使用料、シルバー人材センター使用料
				諸収入	162,405	170,816	シルバー人材センター 光熱水費他
	計	2,459,000	2,459,000	計	356,964	362,201	
支出	消耗品費	100,000	106,193	トイレトベーパー他	指定管理料	2,047,000	2,459,000
	器具什器費	80,000	73,600	掃除機			
	水道光熱費	117,000	120,540	ガス代	光熱水費	1,478,140	1,497,153 電気料、上下水道料
	燃料費	480,000	480,359	重油、灯油	通信運搬費	85,680	85,680 有線電話
	修繕費	180,000	232,303	水道修理他			
	委託費	1,343,000	1,285,320	消防、配管点検他			
	賃借料	31,000	32,760	モップ			
	保険料	10,000	10,830	損害賠償保険			
	租税公課	118,000	117,095	消費税			
	計	2,459,000	2,459,000	計	3,610,820	4,041,833	
差引	0	0		差引	-3,253,856	-3,679,632	

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		1,304人	福祉体験 6回 ボランティア養成講座 2回 災害ボランティアセンター立上訓練 1回 ふれあい広場 1回 地域清掃ハイキング 1回
在宅福祉サービス		411人	一人暮らし老人ふれあい事業 4回 在宅介護者リフレッシュ事業 3回 有償福祉サービス 211回
心配ごと・結婚相談事業	月 1 回	19件	司法書士等による相談会
生活援護事業	随時	5件	生活福祉資金の相談
ファミリーサポート事業	随時	2件	子育て支援

(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	966,000	967,940		講師謝金	600,000	575,200	
参加費	28,000	0		材料費	394,000	392,740	
計	994,000	967,940		計	994,000	967,940	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

地域福祉推進のための事業を本施設を中心に実施し、本施設の設置目的に沿った活用がされた。

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
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
事業計画どおり管理されている。

(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)	○
(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 環境向上に配慮し、利用者が気持ちよく、使いやすいよう配慮されている。		

(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 事業計画どおり実施されている。		

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
（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23年度（平成23年4月1日～平成24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

- ・環境整備として、花壇を設置し来場者のおもてなしに努めました。
- ・降雪時には、職員が早出し駐車場などの除雪を行い、安全確保に努めました。
- ・駐車場等のごみ拾いや除草を実施し管理に努めました。

②経費節減に対する取り組み

- ・暖房用燃料については、市指定の業者から市と同価格で購入したほか節約の協力依頼のポスターを掲示しました。
- ・節電についても節電依頼のポスターを掲示するとともに、こまめに消灯し節電に努めました。

③その他

- ・インフルエンザ予防のため消毒液を配置しました。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・施設の老朽化のため、修繕箇所が増加傾向にあります。
- ・耐震構造化をする必要があります。

（3）次年度以降の取り組み

- ・2階会議室の照明が暗いこと、また絨毯が老朽化していることから、市により24年度に改修工事が予定されています。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・当施設はエレベーターがないため、高齢者より2階使用に不便との声がありました。

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23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23年4月1日から平成28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	真田地域自治センター 健康福祉課		

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	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8月30日	職員及び専門業者に委託
地下タンク検査	有資格者による点検	年1回	2月7日	専門業者に委託
浴槽水検査	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	5月27日、7月5日 10月4日、12月26日	専門業者に委託
浴槽配管洗浄	専門業者による清掃	年1回	2月12日	専門業者に委託
窓洗浄	専門業者による清掃	年1回	9月15日	専門業者に委託
じゅうたん清掃	専門業者による清掃	年1回	8月10日	専門業者に委託
浴槽カビ清掃	専門業者による清掃	年11回	5月～3月	専門業者に委託
ボイラー点検	有資格者による点検	年1回	3月3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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
利用者数	設定なし	10,327	9,060	87.73%

(施設所管課による評価)
浴槽循環配管工事のため、4月、5月に入浴サービスを休止した影響により、利用者数が前年実績を下回った。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	指定管理料	8,399,000	8,399,000				
	計	8,399,000	8,399,000	計	0	0	
支出	人権費	4,492,000	4,536,644	臨時職員5名分	指定管理料	8,310,000	8,399,000
	光熱水費	1,463,000	1,058,457	電気、水道等			
	燃料費	783,000	972,536	灯油			
	修繕費	200,000	367,438	床、マッサージ機等			
	委託費	583,000	424,851	点検、配管洗浄等			
	器具費	0	128,000	コンロ、ストーブ			
	事務費	878,000	911,074				
	計	8,399,000	8,399,000	計	8,310,000	8,399,000	
差引				差引	-8,310,000	-8,399,000	

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）	1人	1人	施設管理の統括
臨時職員	3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4回	130人	健康教室・体操、保育園交流、お花見等
囲碁、将棋の会	毎月第1水曜	63人	対局
手芸	毎月第2木曜	58人	帽子、マフラー等制作等
パッチワーク	毎月第1.3水曜	125人	テーブルマット等制作等

(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
参加者負担金	123,000	123,000		講師謝礼	15,000	8,000	
				材料費	108,000	106,000	
				車輜燃料費	0	9,000	
計	123,000	123,000		計	123,000	123,000	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

高齢者の交流や施設PR事業を実施し、高齢者の生きがいをづくり、介護予防に向けた取組を行っている。

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
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		

(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
経費節減の取り組み状況	経費節減のための努力がなされているか。	○
環境整備の取り組み	利用者（お客さま）をお迎えする努力がなされているか。	○
（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 ・ 灯油の購入にあたって、市の単価契約と同額になるよう交渉して購入していた。 ・ お客さまのため、花壇の整備や、降雪時には早朝の除雪作業をしていた。		

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23年度（平成23年4月1日～平成24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

- ・ 環境整備として、花壇を設けて花を植栽し、来場者のおもてなしに心がけた。
- ・ 環境整備として、施設周囲の除草、芝刈りを実施した。
- ・ 降雪時、職員が早出し、除雪作業を実施、来場者の安全確保に努めた。
- ・ 周辺の駐車場等のごみ拾いを実施した。
- ・ 玄関横に新たに駐車スペースを設け、便宜を図った。

②経費節減に対する取り組み

- ・ ボイラー燃料（灯油）について、市指定の業者から市と同価格で供給を受け、節減に努めた。
- ・ 施設内の電気をこまめに消灯し、節電に努めた。

③その他

- ・ インフルエンザ予防のための消毒液を配置した。

（2）指定管理業務実施上の課題

- ・ 施設の老朽化により、修繕箇所が増加する傾向にある。

（3）次年度以降の取り組み

- ・ A E D研修を実施し、緊急時の対応に万全を期したい。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・ 夏期における開館時間の、延長の要望があった。

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23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23年4月1日～平成24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	武石地域自治センター 健康福祉課		

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	週1回	適宜	業者に委託
消防設備点検	防火管理者による法定点検	年2回	9月と3月	専門業者に委託
庭木の手入れ	垣根・植木の剪定	年1回	秋	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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
会議室		1,076 人	616 人	57.25%
作業室		258 人	509 人	197.29%

(施設所管課による評価)

H22年に比べ、大広間を畳からカーペットに替えた影響か利用者が減少した。また、木彫等の作業室の利用者が多くなった。全体的にはH22年度よりH23年度の利用状況が26パーセント減少した。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	指定管理料	1,610,000	1,610,000	歳入			
	計	1,610,000	1,610,000		計	0	0
支出	消耗品費	74,000	73,003	歳出	指定管理料	1,726,000	1,610,000
	器具什器費	28,000	27,930				
	水道光熱費	408,000	394,918				
	燃料費	40,000	38,723				
	修繕費	414,000	433,624				
	通信運搬費	42,000	41,497				
	業務委託費	558,000	555,130				
	損害保険料	14,000	13,675				
	賃借料	32,000	31,500				
	計	1,610,000	1,610,000		計	1,726,000	1,610,000
差引	0	0		差引	-1,726,000	-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
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		

(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23年度（平成23年4月1日～平成24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

- ・「ご意見箱」を設置し、利用者の声を運営、管理に反映させています。

②経費節減に対する取り組み

- ・施設の草刈、庭園の手入れなどを高齢者クラブの活動に組み入れていただき経費を節約しています。
- ・電灯、暖房等は必要時のみの使用を徹底しています。

③その他

- ・インフルエンザの流行に対応するために、施設入口への消毒薬の配置を行いました。

（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、当時はバリアフリーの観点が無かったため段差が多く、また部屋の配置が機能的でなく、使い勝手が悪い面があります。
- ・会議室一室が指定管理から外れ自治センター地域振興課の管理となっているため、清掃、め、清掃、防火・防犯、鍵の管理など一体的管理ができていません。
- ・平成23年度11月に館内地下埋設の水道管が破裂し、難工事であったため24年1月中旬まで使用できません。

（3）次年度以降の取り組み

- ・利用者は減少傾向にありますが、高齢者の趣味活動などに使っていただきます。
- ・木彫は他にできる施設が少ないため、武石地域以外からも多数の人が参加し増加しています。

（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。

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）

- ・改善指示は特にありませんでした。

平成23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23年4月1日から平成26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. 入所者自立支援 3. 寮内保育 4. 児童、生徒の育成 5. 就労支援 6. 施設及び設備の維持管理 7. DV被害者の受入、緊急対応 8. ひとり親世帯への職員派遣支援		
施設所管課	こども未来部 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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)

（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り、施設の利用状況は入所世帯それぞれの居室と児童の学習、生活指導室となっている。そのため専門性の高い職員配置等支援体制は充分整っている。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	利用料収入	1,700,000	1,837,402	歳入	他市負担金	28,310,445	33,473,398
	委託事業収入	50,690,000	50,756,020		国庫負担金	4,193,232	5,200,431
	雑収入	20,000	10,000		県負担金	6,441,364	9,607,975
					一時保護委託料	212,960	87,430
					入所者負担金	0	174,000
	計	52,410,000	52,603,422		計	39,158,001	48,543,234
支出	人件費	36,810,000	35,054,996	歳出	管理委託料	40,801,700	50,668,590
	事務費	5,682,000	4,726,183		一時保護委託料	212,960	87,430
	事業費	5,200,000	4,278,046				
	計	47,692,000	44,059,225		計	41,014,660	50,756,020
差引	4,718,000	8,544,197		差引	-1,856,659	-2,212,786	

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	施設統括
支援員	6	6	相談、支援、指導（母子・少年・個別・心理）
事務員	1	1	事務一般
嘱託医	1	1	個別対応、心理療法

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
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		

(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
入寮者への支援、対応	入寮者の事情（DV、虐待）を把握し安全等に配慮し適切な支援をしている。	◎
（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23年度（平成23年4月1日～平成24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

入所者は、様々に複雑な事情を抱えているが、支援に必要な専門職員を配置し入所者の自立に向けた適切な支援を行っている。

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。

③その他

自立支援計画に基づき、入所者の保護、生活援助及び自立支援の重要性を十分に認識し、自立後のフォローも充分行っている。

（2）指定管理業務実施上の課題

母子寮の指定管理料については、国の措置基準を基本として算定されている。
また、施設の運営として利益追求ではなく、支援力によって入所者が自立に向かって生活できているかが評価ポイントであり、母子支援施設の特殊性を考えると広域的な受入や困難ケースが多くなっている中、人材の確保や支援員の資質向上が課題となっている。

（3）次年度以降の取り組み

多くのケースにおいて、自立に結びつけるため一層の資質向上に努める。

（4）その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

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）

なし

平成23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	平成23年4月1日～平成28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	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	日常的なグラウンドの整備	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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
	—			
	—			
	—			

(施設所管課による評価)
適切に管理されている。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	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
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		

(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23年度（平成23年4月1日～平成24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	
②経費節減に対する取り組み	
自治会役人による未使用時のトイレの閉栓	
③その他	
・利用者の安全確保のために、館内施設の点検を行い、修繕を行いました。	
（2）指定管理業務実施上の課題	
（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	
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23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23年4月1日 ～ 平成28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	ゴミ広い・草刈	3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	H22年度実績	H23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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	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（分館長）	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
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		

(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23年度（平成23年4月1日～平成24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	
・環境整備としてゴミ類を年3回清掃し清潔に務め、草刈を年3回実施し利用しやすいよう心掛けている。 ・小学生のキャンプファイヤー、花火、フォークダンスなど広場での利用推進をしている	
②経費節減に対する取り組み	
環境整備のゴミ類の片付けや草刈、広場の整備をボランティアにお願いし人件費を節減している。	
③その他	
利用者の安全のため危険物がないように点検し幼児でも安心して遊べるように除草剤を使用せず、人の手による草刈に務めている。	
（2）指定管理業務実施上の課題	
・広場の老朽化により金網が傷んでいる。 ・広場の整備に修繕料がかかる。	
（3）次年度以降の取り組み	
少子高齢化のため利用が減少しているので、利用者拡大のため公民館活動の協力を得て各種イベント等を企画し使用者を増進していきたい。	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
夜間でも利用できるよう照明の取付を検討してもらいたい	
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23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23年4月1日 ～ 平成28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	H22年度実績	H23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 (H23年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	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
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		

(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23年度（平成23年4月1日～平成24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	砂を大型ダンプ1台分購入。広場全体に散布しローラーで均し広場を平滑にした。
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	
（3）次年度以降の取り組み	
広場の排水が悪いので、排水の工事が必要	
（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23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23年4月1日 ～ 平成28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	・ 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	トイレの清掃	週1回	週1日	自治会にて実施
管理業務	広場の清掃	年1回	7月末	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	H22年度実績	H23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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入				歳入			
計	0	0		計	0	0	
支出				歳出	修繕費	33,600	0
計	0	0		計	33,600	0	
差引	0	0		差引	-33,600	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（分館長）	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
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		

(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23年度（平成23年4月1日～平成24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

利用者はゲートボールチームの練習、大会が主であり、特に他の利用者はない。このため、増加対策やサービス向上対策は特にしていない。

②経費節減に対する取り組み

特に経費は計上していない

③その他

毎年安全確保に留意し、随時見回り点検を自治会長が実施している

（2）指定管理業務実施上の課題

（3）次年度以降の取り組み

年齢構成、その他の事情により取り組む種目も多様化しているので、積極的な利用PRは特に考えていない。

（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23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23年4月1日 ～ 平成28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	・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	毎月1回	毎月1日	自治会にて実施
管理業務	遊具の定期点検	毎月1回	毎月1日	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	H22年度実績	H23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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入				歳入			
計	0	0		計	0	0	
支出				歳出	修繕費	316,050	0
					工事請負費	189,000	0
計	0	0		計	505,050	0	
差引	0	0		差引	-505,050	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
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		

(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23年度（平成23年4月1日～平成24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	
・ バレーボール、ゲートボールのスポーツ利用の促進 ・ 年4回の草刈 ・ どんど焼（220名参加） ・ 夏休みのラジオ体操	
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	
(3) 次年度以降の取り組み	
スポーツ利用の更なる呼び掛け	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
トイレのドアの不備、衛生面（清掃は実施しているが、設備が古い）	
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23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23年4月1日 ～ 平成28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	1回	7月	自治会役員にて実施
管理業務	広場の草刈	2回	随時	自治会役員にて実施
管理業務	遊具の点検	月1回	月1日	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	H22年度実績	H23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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入				歳入			
計	0	0		計	0	0	
支出				歳出	修繕費	28,350	
計	0	0		計	0	28,350	
差引	0	0		差引	0	-28,350	

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（分館長）	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
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		

(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23年度（平成23年4月1日～平成24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	
・公園内の草刈を年2回実施 ・公園のゴミ等はつき1回程度確認して、利用者が安心して使用できるようにしている	
②経費節減に対する取り組み	
公園内での経費はない	
③その他	
利用者の安全確保のために、遊具の点検を行った。	
（2）指定管理業務実施上の課題	
物置にイタズラ書等あり。苦情の際は警察と相談して対応していきたい。	
（3）次年度以降の取り組み	
現在自治会内のイベント等に使用しているが、今後も回数を増やして、有意義に利用していきたい。	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
23年度に女子トイレの修繕の要望を提出したが、市に問い合わせた結果24年度中には修繕できると回答があった。	
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23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23年4月1日 ～ 平成28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	草刈・樹木の手入	3回	随時	自治会にて実施
管理業務	トイレ清掃	随時	随時	自治会にて実施
管理業務	不法投棄の処理巡回	随時	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	H22年度実績	H23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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入				歳入			
計	0	0		計	0	0	
支出				歳出	修繕費	0	12,000
計	0	0		計	0	12,000	
差引	0	0		差引	0	-12,000	

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（自治会長）	1人	1人	統括
管理部門（分館長）	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
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		

(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23年度（平成23年4月1日～平成24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3回の除草作業及び樹木の手入作業 ・4月から11月は、トイレ清掃をグループに分けて行う ・不法投棄の処理巡回を行う	
②経費節減に対する取り組み	
・上記の取り組みは、ボランティア又は自治会内他業務と同時に行い、経費は計上していない ・5月末にシラガタロウが大量発生し、2回にわたり駆除作業を行う。	
③その他	
利用者の安全確保のため、車を入場させない柵の点検、ゴミの回収を行う	
（2）指定管理業務実施上の課題	
砂場の砂の入れ替えが必要	
（3）次年度以降の取り組み	
グラウンドを整備してゲートボールの練習が出来るようにしたい	
（4）その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
桜の時期にアメリカシロヒトリ、若葉の時期にシラガタロウが大発生の連絡があり、薬剤散布を実施	
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23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 024

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23年4月1日～平成26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	・真田農林産物展示販売施設の利用許可に関する業務 ・真田農林産物展示販売施設の施設、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 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	毎日	スタッフが実施
定期清掃	施設内大掃除	年1回	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	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	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
来客数	-	-	79,980人	-

(施設所管課による評価)

・真田地域の地産地消の発信基地として、安全・安心な農産物の提供に取り組んでいただいた。あわせて、ゆきむら夢工房とも共同して賑わいの創出と誘客への取組みが見られた。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	22年度決算額	23年度決算額	備考
収入	販売高手数料	9,750,000	8,418,000	歳入			
	計	9,750,000	8,418,000		計	0	0
支出	人件費	3,000,000	3,797,000	歳出			
	管理費	1,500,000	886,000				
	消耗品費	800,000	133,000				
	水道光熱費	650,000	644,000				
	諸経費	500,000	76,000				
	備品リース料	840,000	397,000				
	その他	550,000	0				
	計	7,840,000	5,933,000		計	0	0
差引	1,910,000	2,485,000		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	4人	4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
直売所利用組合運営	年間	268人	利用者組合を立ち上げ運営

(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
入会金・年会費	920,000	1,072,000		会員経費	460,000	389,525	
研修会費	0	115,500		講習会等経費	460,000	404,669	
雑収入	0	221					
計	920,000	1,187,721		計	920,000	794,194	
				差引	0	393,527	

(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者組合を立ち上げ、地元農産物の販売・消費に貢献すると共に、安全・安心な農産物の提供の為、「安全安心講習会」を開き、安全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
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		

(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23年度（平成23年4月1日～平成24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	
・リニューアルオープンセール（4月29日～5月1日） ・花市の開催（8月11日～13日） ・J A祭りの開催（10月22日） ・野沢菜まつり（11月26・27日）	
②経費節減に対する取り組み	
・特記事項なし	
③その他	
・駐車スペースに簡易な白線を引き、車が整然と止められるように改善した。	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
・特記事項なし	
(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し、実施していく予定。 ・従業員を対象とした接遇研修を実施する予定。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	
・「女性用トイレは臭いがこもる」との意見があった。窓が狭く換気扇も小さいためと判断するが、当面は芳香剤の使用で対応する。	
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）	
・特記事項なし	

平成23年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 026

施設名称	上田市中之条大型共同作業場		
指定管理者名	部落解放同盟上田市協議会		
指定管理期間	平成18年3月6日～平成25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	(1) 利用許可に関する業務 (2) 施設、設備等の維持管理に関する業務 (3) 企業部の活動		
施設所管課	市民生活部 人権男女共同参画課		

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	定期的な施設内清掃	週1回以上	開所日	職員が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H22年度実績	H23年度実績	対前年比(%)
・企業部従事者数	5人	0人	0人	

(施設所管課による評価)

・企業部の活動として電子部品加工の下請け業務を行っていたが、近年の不況により下請け業務がなくなり、平成23年度は活動が出来なかったため、施設管理として、週1回の清掃をした。

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（H23年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	21年度決算額	22年度決算額	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	1人	1人	管理業務及び清掃
作業員	4人	1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

(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)

・企業部の活動として電子部品加工の下請け業務を行っていたが、近年の景気の低迷のため仕事の確保が出来ませんでした。

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
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		

(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23年度（平成23年4月1日～平成24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	
・電子部品の下請け業務を受注するために、企業との交渉を行った。	
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	
・近年の不況により、自主事業の電子部品の下請け業務がなくなり、作業員の収入についても不安な要素がある。また、施設の管理にも影響が出てくると思われる。	
（3）次年度以降の取り組み	
・引き続き、電子部品の下請け業務を受注するために、企業との交渉を進める。	
（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）	