

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 001

施設名称	上田市つむぎの家		
指定管理者名	社会福祉法人上田しいのみ会		
指定管理期間	令和2年4月1日から令和3年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	障害者総合支援法及び児童福祉法で定める生活介護 放課後等デイ及び児童発達支援サービスの提供		
施設所管課	福祉部 障がい者支援課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
生活介護サービス	重症心身障がい者の日中活動支援（登録）	1039回／年	通年	月曜から金曜
放課後等デイサービス	重症心身障がい児の療育支援（登録）	388回／年	通年	月曜から金曜
児童発達支援サービス	重症心身障がい児の発達支援（登録）	0回／年	通年	月曜から金曜

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
生活介護サービス	なし	929	1,039	111.84%
放課後等デイサービス	なし	382	388	101.57%
児童発達支援サービス	なし	0	0	—

(施設所管課による評価)

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

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（R2年度）				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考	
収入	自立支援費給付費収入	15,000,000	14,626,796	歳入	他市町村利用者負担金	289,210	251,526	
	障害児施設給付費収入	7,200,000	9,828,013					
	利用者負担金収入	222,000	288,204					
	その他事業収入等	2,700,000	3,164,290					
	その他収入	10,000	1,247,811					
	指定管理料	14,063,000	6,132,045					
	計	39,195,000	35,287,159			計	289,210	251,526
支出	人件費	34,200,000	30,214,586	歳出	指定管理料	7,792,619	6,132,045	
	事業費	2,322,000	2,691,739					
	事務費	2,361,000	2,119,258					
	その他支出	312,000	261,576					
	計	39,195,000	35,287,159			計	7,792,619	6,132,045
差引	0	0		差引	△ 7,503,409	△ 5,880,519		

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入			支出				
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	◎
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	◎
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	◎
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	◎
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	◎
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○

(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	◎
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	◎
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	◎

(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

(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に、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	◎
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	◎
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(4) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	◎
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	◎
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	◎
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	◎
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	◎
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	○
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

評価項目	判断基準	評価
(個別事項に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 令和2年度（令和2年4月1日～令和3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

- ・生活介護については1週間の中で6名利用日が2日、5名利用日が1日、4名利用日が2日となっています。体調不良等により休まれる方がいても、1日平均4.2名利用がありました。来年度は児童が1名生活介護に移行になる予定です。
- ・放課後等デイサービスについては、登録は6名で1日平均は1.3人でした。
- ・満足度調査や半期ごとの聞き取り、その他、随時家族の希望を聞きながら、現状の把握、課題を確認し、課題の改善や業務の見直しに努めました。

②経費節減に対する取り組み

- ・節電や節水など継続して努めています。
- ・備品等についても、丁寧に使用することで、長期間の使用ができるように徹底して職員が取り扱っています。但し経年劣化により使用が難しくなってくる物も増えてきています。

③その他

- ・コロナ感染予防のため、外出する行事など中止を余儀なくされましたが、施設内でできる行事や活動を充実し、ご利用者には変わらず楽しい利用ができるよう努めました。またご家族との連携を通して感染予防に努め、家族の県外への往来などには注意を払いました。消毒や清掃などの感染対策も継続して実施しています。その結果、コロナウイルス感染事例などはありませんでした。
- ・職員の退職があったため、現在通常の職員体制よりもマイナスで対応しています。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・これまでと変わりありませんが老朽化した建物の建て替え計画や耐震補強、スプリンクラー新設による安全確保に課題があります。
- ・修理、修繕、物品購入等、金額の大きい物について、本当に必要な時に物品購入ができない状況があるので、それができると良いと思います。
- ・1日の定員について、定員変更の検討がありましたが、現状は特に変更していません。今後の方針を確認できればと思います。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・つむぎの家利用児者の上田しいのみ園での短期入所利用の継続し、またご家族の体調不良時等、緊急時の支援の取り組みを図っていきます。
- ・個別及び集団療育活動の充実を図っていきます。（製作や音楽活動などに力を入れていく予定です。）

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・コロナ感染予防の対応なども含め、つむぎの家での活動などの情報をタイムリーに共有が出来るよう、お便りを毎月発行し、情報提供に努めました。
- ・コロナ感染予防のため、家族会の実施はできませんでしたが、その都度話を聞ける環境をすることで、特に苦情等もありませんでした。

②市からの改善指示に対する対応（※市から改善指示等があった場合のみ）

令和2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31年4月1日 ~ 令和3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	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用許可に関する業務 ・障害者の地域生活支援のための訓練、相談 ・センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 		
施設所管課	真田地域自治センター 市民サービス課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	一日1回	毎日	職員が実施
日常・定期点検	給排水、暖房、電気、消防設備の点検	一日1回	毎日	職員が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
利用者数	644	644	477	74.07%

(施設所管課による評価)

- ・利用者数は、コロナ禍の休館、利用制限を実施したため減少。
- ・社会福祉協議会におけるコロナ対策の統一した基準により感染予防対策を徹底していた。
- ・障がい者施設からの用途変更について、現利用者との調整等に組みこんでいただいた。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

指定管理者 (R2年度)				市				
	項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	指定管理料	2,175,000	2,175,000					
	事業収入	90,000	44,932	製品売上				
	計	2,265,000	2,219,932		計	0	0	
支出	人件費	1,166,000	1,164,886	職員1名分	指定管理料	2,200,000	2,175,000	
	謝金	410,000	407,640	講師謝礼				
	消耗品・印刷製本	221,000	202,335					
	光熱費・燃料費	239,000	211,859	電気ガス等				
	委託料	68,000	68,117					
	修繕費	50,000	60,280					
	通信運搬費	23,000	22,356					
	本人支給額	45,000	44,057					
	その他	43,000	38,402	貸貸、租税公課等				
	計	2,265,000	2,219,932		計	2,200,000	2,175,000	
差引		0	0		差引	△ 2,200,000	△ 2,175,000	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者（兼務）	1人	1人	全館の管理運営の統括
管理担当（兼務）	2人	2人	管理、総務、経理業務
指導担当（常勤・非常勤）	2人	2人	指導業務

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
製作品販売促進事業	随時	6人	夢工房（新鮮市真田）で展示販売
製品制作促進事業	随時	6人	新製品の開発に向けた取組
広報活動事業	随時	6人	新規利用者を開拓

(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
製作品販売促進事業他	0	0		経費がかからない活動	0	0	
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	/
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	/
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	/
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか。	○
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に、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(4) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	○
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価（個別評価項目） ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価（共通事項）」と同じ

評価項目	判断基準	評価
（個別事項に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 令和2年度（令和2年4月1日～令和3年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- (1) 利用者確保について
 - ・利用者の確保に向けた活動として、真田町身体障害者協会と連携し、会員を通じて地域の対象者へのPRに努めました。
- (2) 自主事業について
 - ・障がい者の作品を「新鮮市真田」の直売所で販売することで、制作意欲の向上に努めました。
- (3) 職員研修について
 - ・職員研修を実施し、接客サービスに努めました。

②経費節減に対する取り組み

- ・冷房や暖房の使用時間や温度設定を工夫して経費の節減に努めました。

③その他

- ・引き続き、新型コロナウイルス感染症予防対策として、消毒設備及び非接触型体温計を設置し利用者に使用を促すとともに、啓発用のポスターを掲示し3密の回避と併せ予防に努めました。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・本施設が令和3年度から用途変更により「木工作业室」の名称で真田総合福祉センターの一部として一体管理となりますが、移行に向けた従前利用者との調整が課題です。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・次年度から真田総合福祉センターと一体管理となることから、従前利用者の協力を得ながらPRを行い利用促進に取り組んでまいります。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・年々利用者が少なくなっている。施設のPR等を広報等で行い利用者を増加させてはどうか。
- ・この施設を知らない住民（市民）が多いと思う。
- ・このような施設が地域にあることを幸せに思う。

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）

令和2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28年4月1日から令和3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	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険事業、介護予防・日常生活支援総合事業（通所介護、通所介護相当サービス） 中央デイサービスセンターの施設設備等の維持管理に関する業務 		
施設所管課	福祉部 高齢者介護課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	館内清掃	1日1回	毎日	職員が実施
消防設備点検	防火管理者による点検	1日1回	毎日	職員が実施
消防設備点検	有資格者による消防設備の点検	年2回	9月、3月	専門業者に委託
自動ドア保守点検	有資格者による自動ドア点検	年3回	6月、10月、2月	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
デイサービス利用者数	5,950人	5,870人	5,818人	99.11%

(施設所管課による評価)
・施設の運営・管理について適正に行われている。

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 (R2年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	居宅介護料収入	41,569,000	44,387,957	歳入			
	利用者等利用料収入	3,446,000	3,908,890				
	雑収入	25,000	18,080				
	計	45,040,000	48,314,927		計	0	0
支出	人件費	32,677,000	32,143,560	歳出			
	事務費	383,000	273,962				
	水道光熱費	1,610,000	1,377,790				
	燃料費	1,524,000	1,093,297				
	業務委託費	2,768,000	3,014,548				
	その他事業費	6,078,000	7,068,414				
	計	45,040,000	44,971,571		計	0	0
差引	0	3,343,356	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（常勤）	1	1	全館の管理・運営・経理業務
看護師（常勤、パート）	3	3	施設の維持管理業務、利用者の健康管理
介護員（常勤、パート）	10	6	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
なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

（評価の基準）

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	◎
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
（施設管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・ 適正に管理されている。		

(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)	○
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
（財務状況に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・ 適正に運営されている。		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	○
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないよう、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。	○

評価項目	判断基準	評価
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(4) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書 (労働条件通知書) が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿 (労働者名簿、出勤簿、賃金台帳) が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	○
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている		

7. 施設所管課による評価 (個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価 (共通事項)」と同じ

評価項目	判断基準	評価
衛生管理について	感染症防止のための取り組みが実施されていること。	◎
(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 ・職員のマスクの着用、手指消毒液の設置など感染症対策が適正に実施されている。		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 令和2年度（令和2年4月1日～令和3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

- ・居宅介護支援事業所や地域包括支援センター等にPRをし、新規利用者の獲得に努めました。
- ・新型コロナウイルス等の感染症予防を徹底しながら、新たなレクリエーションの企画や外出行事を行いました。

②経費節減に対する取り組み

- ・夏季のエアコン利用について、扇風機も併用しながら節電に心がけました。
- ・館内の電灯、扇風機等利用していない場所について、こまめに電気を切るなど節電に努めました。

③その他

- ・利用者の安全確保のために、館内整備など点検を行いました。
- ・新型コロナウイルス、新型インフルエンザや他ウイルスに対する感染防止の為、利用者への周知や情報提供を行うとともに、消毒の徹底や消毒液の配置等感染予防を徹底して行いました。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・施設の老朽化に伴い、修繕が必要な箇所が散見されます。
(床暖房のボイラー、ホール床等、経年劣化による修繕箇所があります。)

(3) 次年度以降の取り組み

- ・上田市社会福祉協議会が掲げる「あったかい、心あふれる、協働のまち」のキャッチフレーズのもとに、地域住民のニーズに応え、関係機関とも協働しながら、心のこもったサービスの提供に努めていきます。
- ・新型コロナウイルス感染予防対策を徹底し、安心して利用できる環境づくりをする。
- ・利用者拡大のため、居宅支援事業所等と今まで以上に連携を図ります。
- ・職員の資質向上を目的とし研修（オンライン含）に参加していきます。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・新型コロナウイルスの関係で、ボランティアさん（囲碁・将棋等）にきてもえないのが残念
- ・隣接する高齢者福祉センターに散歩がいけなくて残念
- ・苦情等はありませんでした。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

- ・なし

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 004

施設名称	上田市室賀デイサービスセンター		
指定管理者名	社会福祉法人 上田しいのみ会		
指定管理期間	平成28年4月1日から令和3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	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険事業、介護予防・日常生活支援総合事業（通所介護、通所介護相当サービス）等利用に関する業務 室賀デイサービスセンターの施設設備等の維持管理に関する業務 		
施設所管課	福祉部 高齢者介護課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常点検	設備等の維持管理の視認	1日1回	毎日	職員
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回	9月、3月	専門業者に委託
設備等保守	スプリンクラー設備の保守点検	年2回	10月、3月	専門業者に委託
設備等保守	ボイラー設備の保守点検	年4回	4月、7月、10月、1月	専門業者に委託
設備等保守	自動ドア設備の保守点検	年3回	5月、9月、1月	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
介護保険デイサービス	7,000 人	6,566 人	6,809 人	103.70%
通所型サービスA	1,500 人	1,668 人	1,456 人	87.29%
生きがいデイサービス（介護予防通所介護）	30 人	80 人	131 人	163.75%

（施設所管課による評価）

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

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（R2年度）				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考	
収入	介護保険事業収入	67,725,000	66,927,195	介護給付費等	歳入			
	雑収入	240,000	238,795	介護保険利用料助成金等				
	その他	3,055,000	3,763,076	修繕積立資産取崩収入等				
	計	71,020,000	70,929,066			計	0	0
支出	人件費	52,521,000	52,055,379	給与・手当等	歳出			
	給食費	2,800,000	2,762,159	給食材料費				
	水道光熱費	4,172,000	4,140,000	電気・ガス・水道料				
	燃料費	1,810,000	1,700,000	白灯油代				
	固定資産取得支出	1,985,000	800,000	空調機新設等				
	その他	12,305,000	12,996,658	車両リース等				
	計	75,593,000	74,454,196			計	0	0
差引	△ 4,573,000	△ 3,525,130		差引	0	0		

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
施設長	1	1	施設運営の統括・管理
生活相談員	2	2	利用者の利用教協全般の把握及び相談業務
介護職員・看護師・機能訓練指導員	16	16	利用者の生活全般看護・機能訓練・介護業務
運転手	3	3	送迎業務

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
なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	◎
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	◎
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか。	◎
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に、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(4) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	○
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

7. 施設所管課による評価（個別評価項目） ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価（共通事項）」と同じ

評価項目	判断基準	評価
衛生管理について	感染症防止のための取り組みが実施されていること。	◎
（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 ・職員のマスクの着用、手指消毒液の設置など感染症対策が適正に実施されている。		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 令和2年度（令和2年4月1日～令和3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

- ・居宅介護支援事業所に対し、定期的に空き情報や施設の雰囲気但至少でも感じていただけるよう写真付きのお便りを出し、新規利用者増加に努めた。
- ・新規利用依頼が来た際には、どのような状況下であっても調整し、依頼のあった方すべてに利用していただけるよう努めた。

②経費節減に対する取り組み

- ・白黒印刷の標準化。
- ・新型コロナウイルス感染予防も踏まえ、2大行事（敬老会、クリスマス忘年会）の開催について見直しを図り、一方の行事（クリスマス忘年会）では行事食を中止し、通常の昼食を提供した。

③その他

- ・新型コロナウイルス感染予防対策を更に強化しました。
- ・利用者迎えの際、乗車前に検温、手指消毒、マスク着用の徹底。入館時にも手指消毒の実施。
- ・フロアテーブルに飛沫防止ボードの設置。
- ・送迎後の車内消毒、サービス終了後の施設内消毒の徹底。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・利用者重度化により、車椅子・歩行器等の使用頻度が増え、フロアスペースも限られているため、物品仕様がなくなるほど面積が狭く感じる。同様に午睡時のベッドの配置などにも苦勞を感じる。
- ・施設が市街地から離れた山間地に在しているため、広範囲に渡る送迎に苦勞がある。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・居宅介護支援事業所を中心に情報提供を積極的に行い、利用者増加につなげたい。
- ・パンフレット作成に着手。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

新型コロナウイルス感染予防の観点から、令和2年5月にサービスを中止した時期があったが、年末の行事を開催したことに対して苦情があった。感染予防の徹底はもちろんのこと、周辺地域の感染状況も情報収集し、危険性が低いことを踏まえた上で開催したことを説明した。併せて現状、感染の可能性が絶対にならないことは言い切れないため、サービス利用はそれぞれの家庭での判断となり、必要に応じて自粛していただくことを伝えた。

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）

- ・なし

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 005

施設名称	上田市神川デイサービスセンター		
指定管理者名	社会福祉法人 上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	平成28年4月1日から令和3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	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険事業、介護予防・日常生活支援総合事業（通所介護、通所介護相当サービス） 神川デイサービスセンターの施設設備等の維持管理に関する業務 		
施設所管課	福祉部 高齢者介護課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内外の清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
生垣等手入れ	植木、生垣等の選定・手入れ	月1回以上	随時	職員が実施
日常・定期点検	給排水・冷暖房・電気設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回以上	9月、12月	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	10月	専門業者に委託
設備等保守	厨房雑排水処理	年1回	4月	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
デイサービス利用者数	5,850 人	4,899 人	5,343 人	109.06%
(施設所管課による評価)				
・施設の運営、管理について適正に行われている。				

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（R2年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	国・県補助金収入	1,092,000	1,092,000	歳入			
	介護報酬	34,614,000	31,445,527				
	利用者負担	4,067,000	4,145,285				
	利用者等利用料収入	3,198,000	2,793,722				
	その他	8,000	55,796				
	計	42,979,000	39,532,330			計	0
支出	人件費	28,057,000	26,948,336	歳出	修繕費	2,462,400	0
	事務費	339,000	193,365				
	光熱水費	2,097,000	2,011,631				
	燃料費	1,753,000	1,601,173				
	業務委託費	3,240,000	688,071				
	その他事業費	7,493,000	6,260,973				
	計	42,979,000	37,703,549			計	2,462,400
差引	0	1,828,781		差引	△ 2,462,400	0	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
管理者（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（臨時・パートほか）	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
なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか。	○
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に、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(4) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	○
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

7. 施設所管課による評価（個別評価項目） ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価（共通事項）」と同じ

評価項目	判断基準	評価
衛生管理について	感染症防止のための取り組みが実施されていること。	◎
（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 ・職員のマスクの着用、手指消毒液の設置など感染症対策が適正に実施されている。		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 令和2年度（令和2年4月1日～令和3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

- ・利用者が安全かつ快適に過ごしてもらえるように、施設等の修繕を行った。
- ・新型インフルエンザや新型コロナウイルスに対する感染防止の為、利用者への情報提供を行うとともに、手洗いの徹底、消毒液の配置、ペーパータオルの使用等感染予防を強化した。

②経費節減に対する取り組み

- ・夏季のエアコン利用について、扇風機も併用し節電に心掛けた。
- ・館内の電灯、扇風機等利用しない場所についても、こまめに電気を切り、節電に努めた。

③その他

- ・地域包括支援センターや居宅介護支援事業所との連携を図り、地域の利用者がワンストップで目的が達成できるように配慮した。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・施設の老朽化に伴い、修繕が必要な箇所が散見されます。
 （壁・自動ドア等、経年劣化による故障箇所が増え、定期的な点検が必要です）

(3) 次年度以降の取り組み

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

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

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

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 006

施設名称	上田市塩田デイサービスセンター		
指定管理者名	信州うえだ農業協同組合		
指定管理期間	平成28年4月1日から令和3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	<ul style="list-style-type: none"> 介護保険事業、介護予防・日常生活支援総合事業（通所介護、通所介護相当サービス） 塩田デイサービスセンターの施設設備等の維持管理に関する業務 		
施設所管課	福祉部 高齢者介護課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	1日1回	毎日	職員・専門業者が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回	5月、10月	専門業者に委託
日常定期点検	電気設備・給排水・冷暖房の点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
ボイラー点検	ボイラーの定期点検	年2回	8月・2月	専門業者に委託
定期清掃	専門業者による館内床清掃	年1回	12月	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
利用者（介護保険）	6,000人	5,437人	5,665人	104.19%
利用者（総合事業）	3,500人	3,476人	3,395人	97.67%

（施設所管課による評価）

・施設の運営・管理について適正に行われている。

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（R2年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	介護保険収入	40,500,000	56,829,486	歳入			
	本人負担利用料収入	4,500,000	6,511,434				
	保険外利用料等収入	21,000,000	4,072,319		食料費・手芸用品等		
	計	66,000,000	67,413,239		計	0	0
支出	人件費	49,000,000	52,277,392	歳出	修繕費	194,400	0
	事業管理費	9,378,000	10,438,222		水道光熱費・車両費等		
	介護保険事業費用	3,927,000	3,069,807		介護用品・給食用材料費等		
	その他	2,300,000	1,936,854		共通管理費等		
	計	64,605,000	67,722,275		計	194,400	0
差引	1,395,000	△ 309,036		差引	△ 194,400	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・調理
管理者・生活相談員	4	3	利用者の介護・利用者の相談
看護員・機能訓練指導員	3	4	利用者の医療ケア・機能訓練指導業務
介護員	6	6	利用者の介護
その他	5	5	調理・送迎等

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
なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	◎
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	◎
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか。	○
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に、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(4) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	○
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

評価項目	判断基準	評価
衛生管理について	感染症防止のための取り組みが実施されていること。	◎
(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 ・職員のマスクの着用、手指消毒液の設置など感染症対策が適正に実施されている。		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 令和2年度（令和2年4月1日～令和3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

- ・新型コロナウイルス感染予防のため、自主的に利用を控えている利用者に向けて、ご様子を伺う挨拶文に加え、自主トレーニングメニューを盛り込んだチラシを送付しました。
- ・新型コロナウイルス感染予防のため、県の補助金（令和3年6月30日に補助事業完了予定）を利用してパーティションや、空気清浄機、体温計などを調達。
- ・利用者及び施設スタッフなどのマスク着用や検温、手洗い・手指消毒などの徹底。定期的な換気のほか、施設・送迎社内の消毒等に努めました。
- ・厚生連病院などと連携し、リハビリメニューの見直しや、声かけによる利用者が積極的に参加できるよう取り組みました。

②経費節減に対する取り組み

- ・生活相談員の体制・業務分担の見直し、明確にすることで作業の効率化等により、残業などの削減をはかりました。
- ・必要以外の節電に努めるとともに、必要以外の残業の圧縮を図りました。

③その他

- ・新型コロナウイルス感染予防の観点から、職員の検温や体調管理などに努めました。
- ・新型コロナウイルス感染予防の観点から、送迎時に利用者の検温・体調チェックなどを行い、その予防に努めました。
- ・新型コロナウイルス感染予防の観点から、施設入口への消毒液の設置や入館者の制限、施設や送迎者などの消毒・換気などの徹底のほか、職員へのマスク配布などを行いました。
- ・施設外の花壇の整備を行い、景観美化などに努めました。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・施設の老朽化などにより、継続的な修繕・修理が必要となっています。
- ・備品等も耐久年数が大幅に過ぎ、ボイラー・クーラーなどの修理・メンテナンスを頻繁に行っています（備品なども古く、在庫も少ないそうです）。故障などの際は、利用者の体調管理等に直接、影響すると考えられます。
- ・近隣に同様の施設が多く開所し競争の原理により、互いのサービスの質の向上等も期待される一方で、今後の高齢者減少などにより生き残れるか心配です。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・事業所の質の向上及び利用者の安心・安全に努め、引き続き利用者の自立支援・介護予防などに努めます。
- ・新型コロナ感染予防のため、自主的にサービスを見送っている利用者に対してフレイル予防等の観点から、電話や郵便など対応を引き続き行います。
- ・厚生連病院等との連携による、事業運営並びにリハビリの指導を定期的に行い、運営及び職員の資質向上などに努めます。
- ・各事業所等への積極的なPR活動を行うとともに、3密を回避して行えるようなイベント・レクリエーションなど、新しい形を模索します。
- ・内外の各種研修会などに積極的に参加し、資格取得やスキル向上に今後も努めます。（感染予防を十分に配慮しながら）

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・コロナのため近所の友人とお茶のや、自治会などで集まる機会も減ってきた。日曜日に娘との買い物や、定期的な受診ぐらいしか外出することがなくなってしまった。デイサービスに行けば、おしゃべりや運動ができるので楽しみだとの意見に対し、スタッフから積極的に声かけをするなど、今後も利用者との交流を大切にしていこうと確認をさせていただきました。
- ・マスクを付けたり、体温を測ることが面倒だとの意見に対し、マスク着用や検温などの重要性を声かけや通知文などで、ご利用者・ご家族に重ねて説明・お願いをさせていただきました。体温計のないご利用者には、送迎時にスタッフが検温などで対応しました。（現在はマスクの着用・検温などが定着）

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

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 007

施設名称	上田市丸子デイサービスセンター		
指定管理者名	社会福祉法人 敬老園		
指定管理期間	平成28年4月1日～令和3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	・介護保険事業、介護予防・日常生活支援総合事業（通所介護、通所介護相当サービス）等利用に関する業務 ・丸子デイサービスセンターの施設整備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	福祉部 高齢者介護課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な管内清掃	1日1回以上	毎日	職員が実施
定期清掃	専門業者による館内清掃	年2回以上	6月20日・9月19日	清掃業者に委託
防火訓練	管内利用者による避難訓練	年1回	3月24日	避難訓練・通報訓練
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回以上	5月9日・11月21日	専門業者に委託
レジオネラ属菌水質検査	有資格者による検査	年2回以上	4月14日・10月20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	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
通所介護（介護給付）	7,800	6,938	7,885	113.65%
予防通所介護（介護予防給付）	2,160	1,881	2,010	106.86%
1日平均利用者	27	24	27	112.50%

（施設所管課による評価）

- ・施設の運営・管理について適正に行われている。
- ・毎月イベントを開催し、利用者増に向けた取組が見られる。
- ・マスクの着用・消毒の徹底・利用者のバイタルチェック等、感染症対策が行われている。

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（R2年度）				市				
	項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	利用料金				歳入			
	介護保険収入	136,972,000	141,277,613					
	計	136,972,000	141,277,613			計	0	0
支出	人件費支出	81,634,000	80,556,566		歳出			
	事務費支出	9,002,000	6,644,863					
	事業費支出	24,462,000	23,805,680					
	利用者負担軽減額	24,000	0					
	計	115,122,000	111,007,109			計	0	0
差引		21,850,000	30,270,504		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	22	22	利用者の送迎、介護、相談等デイサービスの業務
業務職	9	9	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
生きがいデイ対象配食サービス	通年	333食	生きがいデイサービス対象者への配食
小春ちゃん弁当	通年	1,560食	デイサービス利用者の昼・夕食弁当
敬ちゃん弁当	通年	2,788食	一般住民対象の昼・夕食弁当

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
配食サービス収入	2,358,000	2,458,300		人件費支出	1,273,000	804,838	
				事業費支出	1,228,000	1,012,932	
				事務費支出	109,000	58,097	
計	2,358,000	2,458,300		計	2,610,000	1,875,867	
				差引	△ 252,000	582,433	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	◎
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	◎
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	◎
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・適正に運営されている。		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか。	○
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に、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	◎
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載・適正に運営されている。		

(4) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載・適正に運営されている。		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	○
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載・適正に運営されている。		

7. 施設所管課による評価（個別評価項目） ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価（共通事項）」と同じ

評価項目	判断基準	評価
衛生管理について	感染症防止のための取り組みがあること	◎
（個別事項に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 ・職員のマスク着用、手指消毒液の設置など感染症対策が適正に実施されている。		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 令和2年度（令和2年4月1日～令和3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

- ・毎月イベントを開催し、新規利用者2～3名の増
- ・短時間、長時間利用の柔軟な対応実施・時間延長の利用者の対応の実施
- ・入浴に温泉を利用し利用者に提供しています
- ・職員の基礎研修を行いスキルアップに努めている
- ・間接的地位交流 例) 高校生の作品の展示など
- ・感染予防対策の実施
- ・リハビリ機器を使用して介護予防に努めている

②経費節減に対する取り組み

- ・節水に心掛けた
- ・コピー用紙の削減（裏紙の有効活用等）
- ・外部に出す洗濯物をできる限り自社で洗濯した
- ・電気代節約の為 unnecessaryな照明の消灯の徹底

③その他

- ・感染症（コロナ・インフルエンザ・ノロウイルス・カイセン）など感染予防を徹底した定期的な換気、利用者のバイタルチェックなど
- ・マスク着用・消毒の徹底（手洗い、うがい、玄関等にタオルを敷き下足の消毒、手指消毒など）お茶によるうがい
- ・新型コロナウイルスへの感染予防、励行

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・デイサービス内の施設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・災害の対応を実施（ふれあいセンター合同にて）

(3) 次年度以降の取り組み

- ・感染予防に務めつつ利用者の希望を取り入れたイベントを開催していく
- ・選択メニューや季節の料理を取り入れていく
- ・利用者で作れるおやつ作りの実施
- ・新型コロナウイルスなど日々情勢の変化に対応した柔軟な事業運営
- ・介護予防、重度化防止を視野に入れたリハビリの実施

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・個別機能訓練の内容やデイサービスにおける集団体操や、レクにもできるだけ動きのあることなどを取り入れるようにした
- ・昼食について好評な意見を多くいただいた
- ・ご利用者荷物入れ忘れ（苦情）職員で改善策を出し実施。又対応方法についても家族様にご説明し謝罪を行っています
- ・ご利用者の対応について（苦情）都度、対象利用者様ご家族に要望などを確認しつつ随時対応を変更

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

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 008

施設名称	上田市武石デイサービスセンターやすらぎ		
指定管理者名	社会福祉法人 上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日	料金制導入区分	利用料金
指定管理者が行う業務内容	介護保険による通所介護・介護予防通所介護施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	福祉部 高齢者介護課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	館内清掃	1回/日	毎日	職員が実施
定期清掃	館内清掃	年1回	3/28 3/29	専門業者に委託
消防設備点検業務	防火管理者点検	年2回	5/15 8/21	職員が実施
保守点検	自動ドア	年3回	8/12 10/1 2/12	専門業者に委託
保守点検	ボイラー	年2回	6/5 10/23	専門業者に委託
消防設備点検業務	法定点検	年2回	9/30 3/5	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	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
通所介護		5,562	5,160	92.77%
通所介護予防		681	548	80.47%

(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 (R2年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	国・県補助金	1,092,000	1,092,000	歳入			
	介護保険事業収入	55,198,000	49,885,785				
	受取利息収入	12,000	0				
	その他の収入	110,000	106,419				
	固定資産売却収入	0	200,000				
	計	56,412,000	51,284,204			計	0
支出	人件費支出	31,025,000	30,251,317	歳出			
	事業費支出	23,782,000	22,116,004				
	事務費	267,000	160,649				
	その他活動による支出	1,338,000	1,283,851				
	計	56,412,000	53,811,821			計	0
差引	0	△ 2,527,617		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 (正規)	1	1	デイサービス全体の運営を統括・施設管理
生活相談員 (正規・臨時)	5	5	介護計画・相談・苦情受付
看護師 (臨時)	1	1	看護業務
看護師 (パート・派遣)	1	1	看護業務
介護員 (臨時・パート・派遣)	5	5	介護業務

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

施設内での事業

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
おやつ作り	年6回	102	昔懐かしい、おやつ作りを体験
手づくな	年8回	136	生活廃材(牛乳パック)を使った小物入れ作り
やすらぎ祭り	年4回	72	施設内での夏祭り。風船を使ったスイカ割りゲームなど
千支づくり	年7回	112	千支の貼り絵づくり
おはぎづくり	年5回	75	地域に根付く「家庭の味」づくりを体験
ミニ運動会	年4回	68	体を動かすことにより体力づくりを図る
正月飾り作品を制作	年6回	105	文化祭へ出展する作品の制作を行う
忘年会	年6回	108	ボランティアや職員の演芸や隠し芸による交流
節分・豆まき	年1回	17	季節を体感する行事を通じて親睦を深める
寿司バイキング	年2回	35	寿司職人によりにぎり寿司を握ってもらい食した
雛祭りに飾る作品制作	年1回	15	雛飾り、ぬり絵の制作
ぼたもち作り	年5回	85	地域に根付く「家庭の味」づくりを体験
誕生日会	適宜	59	月の該当者へ写真贈呈

屋外での事業

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
お花見	年9回	126	四季の移り変わりを肌で感じ、気分転換を図る
紅葉狩り	年4回	67	四季の移り変わりを肌で感じ、気分転換を図る
・外部ボランティアによる支援事業			世代を超えた交流をし生きがいを感じてもらおう
フラダンス	年1回		新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止しました。
日本舞踊	年1回		
手話ダンス	年1回		
スコップ三味線	年1回		
個人ボランティア演奏	年2回		
chiku・竹庵	年1回	16	手作りの品プレゼント

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価(共通評価項目) ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○

評価項目	判断基準	評価
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	○
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないよう、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(4) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○

評価項目	判断基準	評価
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	○
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

評価項目	判断基準	評価
(個別事項に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1) 令和2年度(令和2年4月1日～令和3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

- ・ 居宅介護事業所に利用空き情報の提供や担当ケアマネとの連携に努めました。
- ・ コロナ禍の中で、感染予防対策に取り組み安全安心のサービスと質の向上に努めました。

②経費節減に対する取り組み

- ・ 恒常的に節約に取り組むとともに、職員会議を毎日開催し月次数値について説明し、経費節減の共有に努めました。

③その他

- ・ 施設の老朽化に伴い定期的なメンテナンスに努めました。
- ・ 新型コロナウイルス感染予防対策をはじめ、インフルエンザ予防、ノロウイルス予防の対策、管理に努めました。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・ 施設(建物)が老朽化しており、早めの修繕、補修に努め経費の削減を図りました。

(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

- ・ 利用者及びその家族の方に「アンケート調査」を実施し、ご要望やご意見を把握し、サービスの向上や満足度アップに努めてきました。

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)

- ・ 特にありません

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 009

施設名称	上田市ふれあい福祉センター		
指定管理者名	社会福祉法人上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	平成28年4月1日～令和3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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用許可に関する業務 ・施設、設備等の維持管理に関する業務 		
施設所管課	福祉部 福祉課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	一日1回以上	毎日	清掃業者に委託
定期清掃	専門業者による館内ワックスがけ	年2回	5月4日、12月26日	清掃業者に委託
日常・定期点検	給排水・冷暖房・電気設備の点検、防火管理者による点検	一日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年1回	3月	専門業者に委託
設備等保守	専門業者による自動昇降機の点検	年12回	毎月	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
施設利用者		29,047 人	11,616 人	39.99%
(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 (R2年度)				市				
	項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	管理受託金収入	15,316,000	15,316,280		歳入			
	計	15,316,000	15,316,280			計	0	0
支出	人件費	2,222,000	2,220,088		歳出	指定管理料	15,720,041	15,316,280
	事務費	32,000	32,140					
	事業費	13,062,000	13,064,052					
	計	15,316,000	15,316,280			計	15,720,041	15,316,280
	差引	0	0		差引	△ 15,720,041	△ 15,316,280	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

（評価の基準）

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
（施設管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	/
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	/
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	/
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
（財務状況に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	○
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないように、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
（利用者サービスに対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(4) 従業員の労働条件（※従業員がいない場合は評価対象外）

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書（労働条件通知書）が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿（労働者名簿、出勤簿、賃金台帳）が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
（従業員の労働条件に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。 （※加入不要な施設は評価対象外）	○
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価（個別評価項目）※ 施設ごとに必要により設定・評価
※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価（共通事項）」と同じ

評価項目	判断基準	評価
（個別事項に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 令和2年度（令和2年4月1日～令和3年3月31日）の取り組みに対する評価	
①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み	・施設の修繕を迅速に行い、環境整備に努めた。
②経費節減に対する取り組み	・細目に電気を消すことやエアコンの設定温度に気を配り節電に努めた。
③その他	
(2) 指定管理業務実施上の課題	
・建物の老朽化により修繕費用が年々増加している。また、耐震診断も済んでいない。高齢者から障がい者、子どもまで様々な方が利用する施設のため安全上の修繕や改築等をお願いしたい。	
(3) 次年度以降の取り組み	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	・駐車場のスペースが狭く、駐車することが出来ないとの意見が多くある。利用者には車での移動が必須の方もいるため既存のスペースだけでは不足している。
②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）	

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 010

施設名称	上田市高齢者福祉センター		
指定管理者名	上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	平成28年4月1日～令和3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	<ul style="list-style-type: none"> ・上田市高齢者福祉センターの利用許可に関する業務 ・上田市高齢者福祉センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 		
施設所管課	福祉部 高齢者介護課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃及び消毒	毎日	毎日	職員及びシルバー人材センターからの派遣
浴室清掃・消毒	浴室・浴槽・濾過機装置等	毎日	毎日（週2回大掃除）	職員が実施
日常点検	給排水・冷暖房・電気設備等の点検	毎日	毎日	職員が実施
給湯・暖房・ボイラー点検	有資格者による法定点検	設備毎の指定日	設備毎の指定日	専門業者に委託
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回	9月・3月	専門業者に委託
設備等保守	自動ドアやエレベーター等	自動ドア年3回 エレベーター年10回	令和元年度中	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
入場者数		84,134	37,075	44.07%

(施設所管課による評価)

新型コロナウイルスの影響により、利用者数が大幅に減少した。

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（R2年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	指定管理料	38,258,000	37,858,000	歳入	施設使用料	329,157	229,326
					公衆電話使用料	3,480	1,190
					施設私用電灯水道料	594,074	596,776
	計	38,258,000	37,858,000		計	926,711	827,292
支出	人件費	13,975,000	13,482,507	歳出	指定管理料	38,374,000	37,858,000
	事業費	22,439,000	22,931,496				
	助成費	80,000	80,000				
	高齢者学園委託	1,764,000	1,363,997				
					変更契約		
計	38,258,000	37,858,000	△ 400,000	計	38,374,000	37,858,000	
差引	0	0		差引	△ 37,447,289	△ 37,030,708	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者（常勤）	1人	1人	センター管理運営の統括
管理担当（嘱託・パート）	2人	2人	施設の維持管理業務
庶務担当（嘱託）	1人	1人	館内庶務
高齢者学園担当（嘱託）	1人	1人	高齢者学園事務局

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
高齢者初級パソコン教室		33人	基礎知識、技能習得に向けた教室

(2) 収入・支出の状況

（金額単位：円）※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
参加費	264,600	264,600		講師謝金	264,600	264,600	
計	264,600	264,600		計	264,600	264,600	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

高齢者の生きがいづくりと仲間づくりの場となっている。

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
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
（施設管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	/
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	/
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	/
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
（財務状況に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	○
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないように、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
（利用者サービスに対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(4) 従業員の労働条件（※従業員がいない場合は評価対象外）

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書（労働条件通知書）が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿（労働者名簿、出勤簿、賃金台帳）が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
（従業員の労働条件に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。（※加入不要な施設は評価対象外）	
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価（個別評価項目） ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価（共通事項）」と同じ

評価項目	判断基準	評価
（個別事項に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）**(1) 令和2年度（令和2年4月1日～令和3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
<ul style="list-style-type: none"> ・コロナウィルスの影響により、休館等があったため利用者の増加は見込めなかったが、感染防止対策（消毒・検温・密の回避等）を徹底し、利用者が安全・安心に過ごしてもらえるよう努めた。 ・風呂の利用者に「入浴者カード」を発行し、（住所・氏名・連絡先・生年月日・主治医等を記入）、入口ではカード番号と名前と入館時間を書いてもらい管理した。（コロナ対策で始めたが、緊急の場合に救急隊への対応や家族への連絡がスムーズに行えるようになった。）
②経費節減に対する取り組み
<ul style="list-style-type: none"> ・エアコンの設定温度を適正に調整し、節約に努めた。 ・事務所内・玄関の照明をLEDへ交換。 ・コピー用紙の裏紙の再利用に努めた。
③その他
<ul style="list-style-type: none"> ・コロナウィルスの影響で、4月9日から5月30日まで休館。 高齢者学園休校、高齢者文化祭は中止。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・コロナウイルスに対し、感染防止対策を徹底してはいるが、利用者の感染に対する危機感が低いため、なかなか理解してもらえず苦慮しています。（特にマスクをはずす浴室）
- ・利用者が高齢化するにつれ、認知症と思われる方・独り暮らしで見守りが必要な方の利用も増えており、その都度職員の対応が必要となっています。
- ・建物・設備の老朽化に伴い、不具合が増加しており、限られた予算の中での修繕には限界がきていると思います。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・施設内の感染防止対策の徹底を強化し、また、利用者が安全・快適に過ごしてもらえるよう環境整備に努めていきます。
- ・利用者に対してはコミュニケーションを図るとともに、虚弱や認知の症状があると思われる方は包括支援センターに相談し対応していきたいと思っています。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- コロナウイルスに関連する苦情・意見が多い。
- ・消毒を脱衣室に噴霧する時はビショビショにしないしてほしい。靴下が濡れる。寒いのに窓を開けるのはどうなのか。（換気）
 - ・感染レベルが4になったためクラブ活動が中止になったがいつから再開するのか。
 - ・脱衣室でマスクをしないでおしゃべりをしている人がいるのでやめさせてほしい等。
- 利用者にはコロナウイルス感染防止対策のため理解と協力を呼び掛けた。

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）

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 011

施設名称	上田市長瀬市民センター		
指定管理者名	社会福祉法人 上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日まで	料金制導入区分	使用料（収納委託）
指定管理者が行う業務内容	上田市長瀬市民センターの利用許可に関する業務 上田市長瀬市民センターの施設、設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	丸子地域自治センター 市民サービス課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	日常的な館内清掃	1回/日	毎日	職員が実施
日常点検	館内の設備等の点検	1回/日	毎日	職員が実施
消防設備保守点検	有資格者による法定点検	2回/年	8月、2月	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	8月、2月	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
大ホール	8,700人	10,469人	5,179人	49.47%
エントランスホール	200人	294人	128人	43.54%
和室1号	600人	978人	292人	29.86%
和室2号	900人	1,210人	701人	57.93%
談話室	0人	397人	179人	45.09%

(施設所管課による評価)

・コロナ禍の影響で、施設利用者が目標値および昨年度実績を下回った。

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（R2年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H31決算額	R2決算額	備考
収入	指定管理料	4,789,000	4,789,000	歳入	施設使用料	131,280	43,080
	計	4,789,000	4,789,000		計	131,280	43,080
支出	人件費	1,925,116	1,925,116	歳出	指定管理料	5,112,000	4,789,000
	需用費	1,136,846	1,136,846				
	役務費	606,149	606,149				
	委託料	651,009	651,009				
	賃借料	33,880	33,880				
	公課費	436,000	436,000				
	計	4,789,000	4,789,000			計	5,112,000
差引	0	0		差引	△ 4,980,720	△ 4,745,920	

4. 職員の配置状況

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

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
なし			

(2) 収入・支出の状況

（金額単位：円）※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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。	○

評価項目	判断基準	評価
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) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書 (労働条件通知書) が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿 (労働者名簿、出勤簿、賃金台帳) が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	○
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価 (個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価 (共通事項)」と同じ

評価項目	判断基準	評価
(個別事項に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 令和元年度（令和2年4月1日～令和3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

- ・環境整備として施設の修繕を行った。
- ① 囚人個室壁紙修繕
② 和室出窓修繕 ③ ステージ裏壁修繕

②経費節減に対する取り組み

- ・節電について
- 夜間利用があるときは、施設内の点灯を17時頃として（但し曇天、冬期は早める）利用者に影響が出ない程度に節電対応をしている。

③その他

- ・衛生管理について
- 冬期のノロウイルス、インフルエンザに加え新型コロナウイルス感染症予防のため、施設入口への消毒薬の配置を行うほか、洗面所等見やすい場所に、手洗いうがいを励行する張り紙も設置した。

(2) 指定管理業務実施上の課題

耐震化は実施済であるが、施設が老朽化してきているため、内装や外回りなど修繕や整備が必要である。

(3) 次年度以降の取り組み

施設の修繕は計画的に実施していくとともに、利用者から意見・要望等を直接聞き、施設改善に役立てたいと考えている。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

特に苦情はない。

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）

特にありません。

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 012

施設名称	上田市真田総合福祉センター		
指定管理者名	社会福祉法人 上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	平成28年4月1日 ~ 令和3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	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの利用許可に関する業務 ・センターの施設、設備等の維持管理に関する業務 		
施設所管課	真田地域自治センター 市民サービス課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	館内清掃 会議室等清掃	一日1回 使用後	毎日 使用後	職員 使用者（職員指導）
定期清掃	館内清掃（会議室等の床） 〃（トイレ等）	年1回 週1回	3月23日 毎週月曜日	業者に委託
日常点検	給排水、冷暖房、消防 電気設備、自動扉の点検	一日1回	毎日	職員
暖房設備保守点検	専門業者による保守点検	年1回	10月19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	2月14日 3月26日	専門業者に委託
自動ドア保守点検	専門業者による保守点検	年4回	4月1日 7月6日 9月23日 1月18日	専門業者に委託
外溝管理業務	外灯・排水設備、冬期除雪	随時	随時	職員

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
利用者数	14,226	14,226	2,714	19.08%
使用回数	1,005	1,005	363	36.12%

（施設所管課による評価）

利用者数、利用回数は、コロナ禍の休館、利用制限を実施したため大幅の減。感染対策を徹底していた。建物、設備等の老朽化が著しい中、修繕等を行いながら維持管理に取り組んでいただいた。

3. 収入・支出の状況（自主事業は除く）

（金額単位：円）※ 消費税額含む

指定管理者（R2年度）				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考	
収入	指定管理料	2,413,000	2,413,000	歳入	使用料	126,798	136,746	一般使用料、シルバー人材センター使用料
					諸収入	232,068	189,649	
	計	2,413,000	2,413,000		計	358,866	326,395	
支出	光熱水費	16,000	15,866	歳出	指定管理料	2,401,000	2,413,000	
	燃料費	388,000	387,254		光熱水費	1,599,181	1,200,312	
	委託料	1,091,000	1,064,678		通信運搬費	66,474	67,068	
	修繕費	230,000	255,200					
	公課費	220,000	222,000					
	その他	468,000	468,002					
	計	2,413,000	2,413,000		計	4,066,655	3,680,380	
差引	0	0	差引	△ 3,707,789	△ 3,353,985			

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
統括責任者（常勤）	1人	1人	全館の管理運営の統括
管理担当（常勤・嘱託）	2人	2人	管理、窓口、総務、経理業務

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
ボランティア育成活動他	9月24日他	50人	ボランティア養成講座他 3回 21人 ふれあい広場 コロナ中止 地域清掃ハイキング コロナ中止 災害救援ボラ立上訓練 1回 29人
在宅福祉サービス	随時	16人	有償福祉サービス 41日
生活援護事業	随時	22件	生活福祉資金の相談

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
社協財源	32,000	32,000		講師謝金	32,000	35,000	
参加費	6,000	6,000		材料費	6,000	3,000	
計	38,000	38,000		計	38,000	38,000	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	◎
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○

(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	○
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	○

評価項目	判断基準	評価
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	◎
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	○
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないように、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	◎
(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 新型コロナウイルス感染症感染防止に積極的に取り組んだ。		

(4) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載 市社会福祉協議会の規定により適正に整備、管理等がなされている。		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	○
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

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) 令和2年度（令和2年4月1日～令和3年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- (1) 環境整備について
- ・草刈り及び剪定等は、業者委託と職員により実施しました。
 - ・花壇の花植えを夏・秋に実施し、花のある施設環境づくりに努めました。
 - ・センター内外の見回りと清掃を職員で積極的に行い、施設管理に努めました。
- (2) 職員研修について
- ・防火、防犯をはじめ苦情解決対応の研修会を行い、安全面や接客に努めました。
- (3) 施設PRについて
- ・コロナ禍の状況を踏まえながら利用者等へのPRに努めました。

②経費節減に対する取り組み

- ・新型コロナウイルス感染症防止対策として換気を行いつつ冷暖房を使用したか、暖房については、天候や来館者数を考慮しボイラー運転を調整するとともに、夏期は熱中症対策にも配慮しながら「クールビズ」の実施により冷房利用を極力控え経費節減に努めました。

③その他

- ・引き続き、新型コロナウイルス感染症防止対策として、消毒設備及び非接触型体温計を設置し利用者に使用を促すとともに、啓発用ポスターを掲示し3密の回避と併せ予防に努めました。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・福祉施設であることや高齢者の利用が多いことから、エレベーターが必要と考えます。
- ・清掃や小破修繕などの日常の施設管理には努めているものの、雨漏りが進んでおり、老朽化した躯体への影響が懸念されます。
- ・真田体育館が指定緊急避難所となったことから避難者等の動線上にある本施設の管理体制が課題となります。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・コロナ禍の状況を踏まえながら、センター利用の拡充と併せ、利用者アンケート結果の要望も踏まえ管理対応等を検討します。
- ・次年度から真田地域活動支援センターが用途変更により、「木工作業室」として一体管理となることから、従前使用者の協力を得ながら利用促進を進めてまいります。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・冬期使用時の暖房効率や設備充実についての要望があります。

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

--

令和2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	上田市真田老人福祉センター		
指定管理者名	社会福祉法人 上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	平成28年4月1日から令和3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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	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	1日1回	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回及び年1回	毎日及び2月18日	職員及び専門業者に委託
浴槽水質検査	有資格者による点検	年2回	8月24日、1月26日	専門業者に委託
自動ドア保守点検	有資格者による点検	年4回	4/1, 7/6, 9/23, 1/18	専門業者に委託
浴槽循環ろ過洗浄保守	専門業者による清掃	年1回	1月20日	専門業者に委託
窓・浴槽の洗浄	専門業者による清掃	月1回	奇数月	専門業者に委託
ボイラー点検	専門業者による清掃	年1回	1月18日	専門業者に委託
地下タンク、配管検査	専門業者による清掃	年1回	1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	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
利用者数	設定なし	9,887	3,961	40.06%

(施設所管課による評価)

県内における新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、4月9日から5月31日までの間、施設を休館したことに加え、感染の収束が見通せない状況の中、施設の再開後も利用者数は平年を大きく下回り、最終的に昨年度比で約6割減少した。

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 (R2年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	指定管理料	8,188,000	8,188,000	歳入			
	計	8,188,000	8,188,000		計	0	0
	人件費	3,361,000	3,361,061		歳出	指定管理料	8,196,000
光熱水費	941,000	940,093	電気、水道等				
燃料費	560,000	559,515	灯油代				
修繕費	344,000	344,000	トイレ修繕等				
業務委託費	1,148,000	1,148,876	点検、清掃等				
車輛費	164,000	164,109	車両点検費				
事務費	1,670,000	1,670,346	消耗品等				
計	8,188,000	8,188,000		計	8,196,000	8,188,000	
差引	0	0		差引	△ 8,196,000	△ 8,188,000	

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	1人	1人	施設管理の統括
施設管理担当（臨時職員）	5人	4人	施設の維持管理業務、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
さわやかサロン	12/26～1/18	27	高齢者を撮影した写真のパネル展示
囲碁の会	4月1日	4	対局
パッチワークの会	6/10(ほか計14回)	62	パッチワークの教室
真田短歌の会	7/17、9/18、10/16、3/19	17	短歌の歌会

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○

(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○

(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか。	○
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に、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(4) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	○
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価（個別評価項目） ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価（共通事項）」と同じ

評価項目	判断基準	評価
経費節減の取り組み状況	経費節減の努力がなされているか。	○
環境整備の取り組み状況	お客様をお迎えする努力がなされているか。	○
緊急時の対応状況	緊急時の訓練がなされているか。	○
（個別事項に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 令和2年度（令和2年4月1日～令和3年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・施設周辺の草刈りや植栽の剪定、また、花壇への花植えなどを実施し、環境整備に努めた。
- ・自主事業として、「さわやかサロン」と銘打ち館内にて写真展示を行った。
- ・利用者の事故を未然に防止するため、浴室を始め施設内の見回りを徹底するとともに、緊急時の対応に備えて管理体制を強化した。
- ・職員が、防火や防犯、苦情対応などの研修会に参加し、接客サービス等に活用した。

②経費節減に対する取り組み

- ・より安価な販売業者から灯油を購入し、経費の節減に努めた。
- ・館内の温度を随時確認しながら、適切な温度調整を行い燃料費の節減に努めた。
- ・入浴サービスの利用状況に応じてボイラーの稼働時間を調整し、経費の節減に努めた。

③その他

新型コロナウイルス感染症対策として、過年度に引き続き、①噴射容器入りの消毒液の設置、②非接触型体温計の設置、③啓発用のポスター掲示、を並行して実施し、利用者と施設従事者の感染予防に努めた。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・施設全体の老朽化の進行
- ・新型コロナウイルスの感染予防対策の実施に伴う利用者との意思疎通

(3) 次年度以降の取り組み

仮にコロナ禍の状況であっても自主事業の充実を図り、魅力ある施設運営を進めるとともに、施設利用の促進を図るため、地域住民に向けPRを行う。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・新型コロナウイルスによる感染が終息して、施設の利用が従来どおりとなることを願っている。
- ・送迎バスの運行が無ければ、施設内の入浴サービスを利用することが出来ない。今後も、入浴サービスとバスの運行が継続することを希望する。

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）

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 014

施設名称	上田市武石老人福祉センター寿楽荘		
指定管理者名	社会福祉法人 上田市社会福祉協議会		
指定管理期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	老人福祉センターの利用許可に関する業務 老人福祉センターの施設、整備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	福祉部 高齢者介護課		

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	外まわりの除草	年4回	5/29 6/4 7/24 9/11	専門業者に委託
定期清掃	館内の清掃（窓等）	年1回	12/16	専門業者に委託
消防設備点検	防火管理者点検	年2回	11/6 3/19	職員が実施
日常清掃		年52回	1回/週（毎木曜日）	専門業者に委託
消防設備点検業務	法定点検	年2回	9/30 3/5	専門業者に委託
保守点検	自動ドア	年3回	6/12 10/1 2/12	専門業者に委託
垣根、植栽の剪定		年1回	10/4	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	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
会議室		6,204	2,447	39.44%
作業室		475	322	67.79%

(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 (R2年度)				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考	
収入	受託金	2,262,000	2,262,000	歳入				
	計	2,262,000	2,262,000		計	0	0	
支出	職員給与	473,000	473,000	歳出	指定管理料	2,617,000	2,262,000	
	消耗品・器具計器費	511,000	511,607					
	水道光熱費	303,000	303,021					
	燃料費	16,000	15,120					
	修繕費	145,000	144,540					
	通信運搬費	43,000	44,742					
	業務委託費	575,000	574,738					
	損害保険料	10,000	10,032					
	賃借料	185,000	184,800					
	租税公課	1,000	400					
	計	2,262,000	2,262,000		計	2,617,000	2,262,000	
差引	0	0	差引	△ 2,617,000	△ 2,262,000			

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
所長（常勤）	1人	1人	全館の運営を統括

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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。	

評価項目	判断基準	評価
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) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書 (労働条件通知書) が適正に整備されているか。	
法定帳簿	法定三帳簿 (労働者名簿、出勤簿、賃金台帳) が適正に整備されているか。	
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	
36協定	36協定が適正に締結されているか。	
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	
労働時間	労働時間の管理は適正か。	
賃金	賃金の管理は適正か。	
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	○
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価 (個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価 (共通事項)」と同じ

評価項目	判断基準	評価
(個別事項に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 令和2年度（令和2年4月1日～令和3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

・新型コロナウイルス感染拡大防止において、長野県策定の社会経済活動再開に向けたロードマップに基づき利用制限を行っていた利用制限の緩和を行いました。

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

・武石地域総合センター建設に伴う武石公民館の代替え施設として、通常の老人福祉センター利用者・団体以外の利用に対して柔軟に対応しました。

②経費節減に対する取り組み

・従来から、照明、暖房器具等は必要時のみの使用するよう、ポスターを掲示したり、利用者・団体に呼び掛けたり徹底を図りました。

③その他

・飛沫防止シートの設置、対象団体用チェックリストによりそれぞれの団体ごとに新型コロナウイルス感染対策の徹底を図りました。

(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）

・特にありません。

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 015

施設名称	上田市母子寮		
指定管理者名	社会福祉法人 上田明照会		
指定管理期間	令和2年4月1日から令和3年3月31日	料金制導入区分	使用料（直接収納）
指定管理者が行う業務内容	1. 入所者の保護、支援 2. 入所者の自立支援 3. 退所後の支援 4. 寮内保育 5. 児童、生徒の育成 6. 就労支援 7. 施設及び設備の維持管理		
施設所管課	健康子ども未来部 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
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
定期点検	給排水、電気、ガス設備の点検	1日1回以上	毎日	職員が実施
消防設備点検	有資格者による法定点検	年2回	7月・1月	専門業者に委託
その他設備点検	受水槽の点検、清掃等	年1回	2月	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
年度初日在籍世帯数	定員20世帯	20	19	95.00%

(施設所管課による評価)

生活困窮、DV等の理由により緊急的に福祉事務所の措置により入所した母子を保護し、生活基盤の安定に向けた就労支援や、家庭内における親子関係の再構築など自立に向けた支援のほか、施設退所後の相談にも応じている。入所者の家庭環境が複雑・多様化している中で、支援内容も多岐にわたっているが、これまでの施設運営のノウハウや専門職の配置などにより支援体制が確保されている。

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 (R2年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考
収入	指定管理料等	54,668,490	54,720,090	歳入	入所分担金	42,986,180	44,386,260
	事業収入	2,175,000	2,127,550		国庫補助金	10,308,382	5,128,270
	その他	216,122	216,122		県費補助金	5,214,658	2,554,595
					利用者負担金	0	0
	計	57,059,612	57,063,762		計	58,509,220	52,069,125
支出	人件費	52,946,743	52,946,425	歳出	指定管理料	63,889,190	54,604,640
	事業費	6,394,414	6,089,611				
	事務費	6,200,361	6,061,651				
	計	65,541,518	65,097,687		計	63,889,190	54,604,640
差引	△ 8,481,906	△ 8,033,925		差引	△ 5,379,970	△ 2,535,515	

4. 職員の配置状況

役職等	計画	実績	職務内容等
施設長	1	1	施設総括
支援員	7	7	相談、支援、指導（母子、少年、個別、心理）
事務員等	4	4	入退所世帯管理、経理等事務
嘱託医	1	1	個別対応、健康診断

5. 自主事業の状況

(1) 自主事業実績

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内容
運営委員会（母）	年2回	全入所世帯の母	施設の共同利用部分について話し合う
子ども会（子）			新型コロナウイルス感染症の影響により中止

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

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

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	◎
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	/
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○

(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	/
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	/
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	/
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○

(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組みが整っているか。	○
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に、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	◎
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(4) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	◎
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	◎
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	○
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価（個別評価項目） ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価（共通事項）」と同じ

評価項目	判断基準	評価
入寮者への支援対応	入寮者の事情（生活困窮、DV、児童虐待等）に応じた適切な支援を実施しているか。	◎
退所後の支援対応	退所後の相談支援に応じる体制が整えられているか。	◎
（個別事項に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 令和2年度（令和2年4月1日～令和3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

県内外に広く当施設が周知されたことで県外からの入所希望が増加している。複雑な家庭の支援への対応や質の高さも評価され、安定した運営ができています。

②経費節減に対する取り組み

認識して取り組んでおり、入所者への周知も徹底している。
共用スペースの管理等について入所者が主体的に行っている。

③その他

- ・児童福祉法38条の定義に添い、生活の場での育ちと癒しの支援を通して社会で生きようとする力の回復が図れるよう支援している。
- ・施設退所後の家庭を支援するため、アフターケア計画を立て、相談等の支援のほか子どもの居場所づくりを目的とした学習支援なども実施している。
- ・周産期の妊婦を積極的に受入れ、出産から子育てに至るまで切れ目のない支援を実施している。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・児童福祉法に位置づけられた母子生活支援施設である上田市母子寮の指定管理料は国の措置基準額を基本として算定されているが、施設運営としては利益追求のみでなく、入所者に質の良いサービスを提供し、支援力によって自立に向かい生活できるかが評価のポイントでもある。母子生活支援施設の特長性を考えると、広域の受入や知的・精神障害を抱えた母子の入所、周産期の受入など複雑な支援が要求されており、専門的な知識や支援員の資質向上、人材確保が課題となっている。
- ・施設の劣化が進んでいる。

(3) 次年度以降の取り組み

（この欄は空欄です）

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・入浴に関する苦情（入浴の時間・浴槽の汚れ等）
- ・生活習慣の違いによる寮内日常生活の苦情（夜間の居室訪問等）

②市からの改善指示に対する対応（※ 市から改善指示等があった場合のみ）

なし

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 016

施設名称	上田市室賀運動公園		
指定管理者名	室賀地区自治会連合会		
指定管理期間	平成28年4月1日～令和3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	利用許可に関する業務 施設・設備等の維持管理に関する業務		
施設所管課	農林部 森林整備課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常業務	グラウンド整備	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	H30年度実績	R元年度実績	対前年比(%)
利用者数				
(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 (R2年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	H30決算額	R元決算額	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
なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないように、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(4) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	

評価項目	判断基準	評価
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	
36協定	36協定が適正に締結されているか。	
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	
労働時間	労働時間の管理は適正か。	
賃金	賃金の管理は適正か。	
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

評価項目	判断基準	評価
(個別事項に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1) 令和元年度(平成31年4月1日～令和2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

・年二回室賀3分館による草刈りの実施。市の森林整備課に砂を支給していただき、少年野球のみなさんに随時整備をお願いしている。

②経費節減に対する取り組み

・特になし

③その他

・特になし。

(2) 指定管理業務実施上の課題

・特になし

(3) 次年度以降の取り組み

・特になし

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・特になし。

②市からの改善指示に対する対応(※市から改善指示等があった場合のみ)

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 017

施設名称	上田市越戸農村広場		
指定管理者名	越戸自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日 ~ 令和3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	<ul style="list-style-type: none"> ・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	清掃及び草刈り	年4回	5・7・9・11月	自治会役員にて実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2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 (R2年度)				市					
	項目	予算額	決算額	備考		項目	R元決算額	R2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
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		差引	0	0		

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	○
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないように、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(4) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	

評価項目	判断基準	評価
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	
36協定	36協定が適正に締結されているか。	
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	
労働時間	労働時間の管理は適正か。	
賃金	賃金の管理は適正か。	
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

評価項目	判断基準	評価
(個別事項に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1) 令和2年度(令和2年4月1日～令和3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	
③その他	自治会役員による広場の清掃を年4回以上実施しています。
(2) 指定管理業務実施上の課題	
	利用者が全くいない中状況で、草刈り等の管理をすることが負担である。
(3) 次年度以降の取り組み	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	特になし
②市からの改善指示に対する対応(※市から改善指示等があった場合のみ)	

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 018

施設名称	上田市中組農村広場		
指定管理者名	富士山中組自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日 ~ 令和3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	・中組農村広場の管理運営に関する業務 ・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	自治会役員にて実施
定期点検	遊具の点検	毎月1回	随時	自治会役員にて実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2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 (R2年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2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
なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	

評価項目	判断基準	評価
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	
36協定	36協定が適正に締結されているか。	
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	
労働時間	労働時間の管理は適正か。	
賃金	賃金の管理は適正か。	
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

評価項目	判断基準	評価
(個別事項に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1) 令和2年度(令和2年4月1日～令和3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	使用者が安全に利用できるよう、自治会役員全員による石拾い、草刈り、除草、整地、生垣の剪定等を行っている。
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	
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)	

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 019

施設名称	上田市矢沢農村広場		
指定管理者名	矢沢自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日 ~ 令和3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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 矢沢農村広場の管理運営に関する業務 ・ 矢沢自治会の地域全般にわたる行事の推進 ・ 明るい地域づくりに係る事業の推進 		
施設所管課	農林部 農政課		

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2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 (R2年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2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
なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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に、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(4) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	

評価項目	判断基準	評価
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	
36協定	36協定が適正に締結されているか。	
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	
労働時間	労働時間の管理は適正か。	
賃金	賃金の管理は適正か。	
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

評価項目	判断基準	評価
(個別事項に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1) 令和2年度(令和2年4月1日～令和3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

環境整備として草刈を行った。

②経費節減に対する取り組み

草刈は自治会役員のボランティア活動の一環として行い、人件費の節減に努めた。

③その他

(2) 指定管理業務実施上の課題

以前はゲートボール場として利用者もあり、利用時に簡単な整備もなされていた。近年はゲートボール人気も下火になり、利用者がほとんど皆無になっている。草刈をしてどうにか荒廃化を防ぐ努力をしているが、限界を感じる。

(3) 次年度以降の取り組み

ゲートボール場以外の利用を検討予定

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

特になし

②市からの改善指示に対する対応(※市から改善指示等があった場合のみ)

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 020

施設名称	上田市町吉田農村公園		
指定管理者名	町吉田自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日 ~ 令和3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	<ul style="list-style-type: none"> 町吉田農村公園の管理運営に関する業務 町吉田自治会の地域全般にわたる行事の推進 明るい地域づくりに係る事業の推進 		
施設所管課	農林部 農政課		

1. 管理業務実績

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

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2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 (R2年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2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
なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	○
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないように、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(4) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	

評価項目	判断基準	評価
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	
36協定	36協定が適正に締結されているか。	
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	
労働時間	労働時間の管理は適正か。	
賃金	賃金の管理は適正か。	
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

評価項目	判断基準	評価
(個別事項に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1) 令和2年度(令和2年4月1日～令和3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 月2回ほどの巡回による草刈りの有無、ゴミ、地面の凹凸の点検をしていきたい。 自利用者増加に向けて自治会内でPRしていく。
②経費節減に対する取り組み 草刈り機のガソリン代等を自治会予算で負担予定。
③その他 公園内で母子でくつろぐ様子が見られ、このような場面がより多く見られるようさらに維持管理に力を入れていきたい。より多くの区民に利用してほしい。 草刈り・清掃等を自治会内の年間行事にすることを考えている。
(2) 指定管理業務実施上の課題
(3) 次年度以降の取り組み
より多くの人に利用してもらえるよう考えていく。
(4) その他
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等 特になし
②市からの改善指示に対する対応(※市から改善指示等があった場合のみ)

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 021

施設名称	上田市下吉田農村公園		
指定管理者名	下吉田自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日 ~ 令和3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	<ul style="list-style-type: none"> 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	ゴミ拾い・草刈り	年1回	7月	自治会役員にて実施
管理業務	遊具の点検	毎月1回	随時	自治会役員にて実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2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 (R2年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2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
なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(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) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	

評価項目	判断基準	評価
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	
36協定	36協定が適正に締結されているか。	
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	
労働時間	労働時間の管理は適正か。	
賃金	賃金の管理は適正か。	
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

評価項目	判断基準	評価
(個別事項に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1) 令和2年度(令和2年4月1日～令和3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	環境整備として区民による草刈を実施している。
②経費節減に対する取り組み	冬季は利用者が少ないため水道の使用を止めている。
③その他	利用者の安全確保のために遊具の点検を行っている。
(2) 指定管理業務実施上の課題	
草刈を実施しているが、かなりの労力を必要とするが、子どもたちが遊ぶために除草剤の散布は控えている。	
(3) 次年度以降の取り組み	
区民で行う草刈の労力を減少させるには、業者に草刈を依頼したいが費用については市に補助を依頼したい。	
(4) その他	
①利用者からの主な意見、苦情及び対応等	利用者より駐車場があればもっと利用しやすいとの意見があった。駐車場については今後検討していく。
②市からの改善指示に対する対応(※市から改善指示等があった場合のみ)	

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 022

施設名称	上田市西野竹農村広場		
指定管理者名	西野竹自治会		
指定管理期間	平成28年4月1日 ~ 令和3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	<ul style="list-style-type: none"> 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	ゴミ拾い・草刈り	年1回	7月	自治会役員にて実施
管理業務	トイレの清掃	毎週1回	随時	自治会役員にて実施
管理業務	遊具の点検	毎月1回	随時	自治会役員にて実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2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 (R2年度)				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2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
なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

(評価の基準)

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
(施設管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続きが適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
(財務状況に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	○
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないよう、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
(利用者サービスに対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(4) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	
法定帳簿	法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	

評価項目	判断基準	評価
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	
36協定	36協定が適正に締結されているか。	
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	
労働時間	労働時間の管理は適正か。	
賃金	賃金の管理は適正か。	
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価(個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価(共通事項)」と同じ

評価項目	判断基準	評価
(個別事項に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価(セルフモニタリング)

(1) 令和2年度(令和2年4月1日～令和3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

- ・4/1～11/30農村広場のトイレを使用可にしている。その間は、毎週伍長・ソフトボールクラブ・小中PTA・自治会三役が交代で清掃や備品の点検・補充を行っている。
- ・5～10月、毎月草刈や樹木の選定を実施しています。
- ・砂場の整備を適宜実施している。

②経費節減に対する取り組み

③その他

土・日を中心に備品の安全確認と利用者への声かけを実施した。

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・グラウンドの水はけが悪く、雨が降るとプール状態になり使用が出来なくなる。
- ・ヒマラヤ杉や栃の大木があり、秋の落ち葉の処理が大変である。
- ・子供たち中心の利用者がサッカーや野球を行い、フェンスの傷みがひどくなっています。

(3) 次年度以降の取り組み

- ・グラウンドの暗渠改善を要望していきたい。
- ・就学前の幼児や保育園児の野外活動等によく活用されているので安全対策をしっかりと実施していきたい。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

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)

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 023

施設名称	上田市真田農林産物展示販売施設		
指定管理者名	信州うえだ農業協同組合		
指定管理期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日	料金制導入区分	無料施設
指定管理者が行う業務内容	施設、設備等の維持管理に関する業務 施設の運営に関する業務 指定管理者に付帯する業務及び自主事業		
施設所管課	真田地域自治センター 産業観光課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
日常清掃	施設内清掃	一日1回以上	毎日	スタッフが実施
定期清掃	施設内大掃除	年1回以上	12月末	スタッフが実施
周辺の清掃	駐車場等周辺の清掃	一日1回以上	毎日	スタッフが実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	H30年度実績	R元年度実績	対前年比(%)
来客数	70,000	67,245人	55,229人	82.13%
(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 (R元年度)				市					
	項目	予算額	決算額	備考	項目	H30決算額	R元決算額	備考	
収入	販売高手数料	12,770,000	9,006,000		歳入				
	計	12,770,000	9,006,000			計	0	0	
	人件費	6,100,000	4,740,000			歳出			
事務費	2,400,000	2,264,000		計	0		0		
計	8,500,000	7,004,000		差引	0		0		
差引		4,270,000	2,002,000						

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	1	1	施設の運営を統括
管理担当	1	1	管理部門の統括・経理担当
サポートスタッフ	7	5	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
花市	8月12日	256	盆用の花の販売
収穫感謝フェア	10月24日	638	ごぼう、白菜、りんご販売

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
繰越金	90,558	90,558		総会費・研修費	100,000	57,765	
入会金・年間費	681,000	680,000		事業費・事務費他	604,000	547,144	
雑入	0	2		雑費・予備費	67,558	36,061	
計	771,558	770,560		計	771,558	640,970	
				差引	0	129,590	

(施設所管課による評価)

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

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

（評価の基準）

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
（施設管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	/
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	/
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	/
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	○
（財務状況に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	○
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないように、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	○

評価項目	判断基準	評価
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) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書 (労働条件通知書) が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿 (労働者名簿、出勤簿、賃金台帳) が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	○
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価 (個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価 (共通事項)」と同じ

評価項目	判断基準	評価
(個別事項に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）

(1) 令和元年度（平成31年4月1日～令和2年3月31日）の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ・定番商品の定着
- ・季節的な大量入荷に対する抑制指導
- ・商品の劣化に対しての返品、売れ残り商品の価格対応
- ・地元菅平産レタスの販売により消費宣伝を実施
- ・月1ペースでのイベント開催

②経費節減に対する取り組み

- ・季節による就労人員の調整
- ・エアコンのこまめな温度調節による節電実施
- ・レジ袋の持参推進

③その他

- ・営業期間のみ「営業中」のぼり旗の掲揚実施

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・修理、補修等の進め方の方法を検討

(3) 次年度以降の取り組み

- ・利用者拡大のために、各種イベント等を企画、実施していく
- ・従業員を対象とした接遇、商品研修を実施する

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・売場面積の拡張
- ・入口の下屋の設置
- ・食品冷蔵庫の設置
- ・豊富な品揃え
- ・冬季の定番の確保
- ・気持ちの良い接遇
- ・いたみ物のスムーズな撤去
- ・冬季営業時間の検討

②市からの改善指示に対する対応（※市から改善指示等があった場合のみ）

令和2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	上田市丸子農産物直売加工施設 あさつゆ		
指定管理者名	上田市丸子農産物直売加工センター運営組合		
指定管理期間	令和2年4月1日～令和5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	<ul style="list-style-type: none"> ・上田市丸子農産物直売加工施設の、施設・設備等の維持管理に関する業務 ・周辺地域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	丸子地域自治センター 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	館内清掃	日1回以上	毎日	職員・組合員にて実施
日常・定期検査	給排水・冷暖房・電気設備の点検	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	2月・8月	専門業者に委託

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
売上額	320,000,000	311,594,880	302,795,486	97.18%
来客数	245,000	239,905	219,464	91.48%

(施設所管課による評価)

新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言が国内全域に発令され、県外のお客が皆無状況や気象状況の天候不順が続き、また台風19号の影響で内村橋通行不能もあり、売り上げ来客数減少ともに前年度実績を下回った。

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 (R2年度)				市				
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2決算額	備考	
収入	委託農産物売上	256,294,148		歳入				
	委託商品売上	28,092,844						
	買取商品売上	6,475,540						
	食堂売上	12,282,760						
	計	0	303,145,292			計	0	0
支出	会計は1月～12月であるため、4月～3月を抜粋して掲載した別紙 事業報告書（総会資料）参照			歳出				
	計	0	0			計	0	0
	差引	0	303,145,292			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	1	施設運営の統括
職員（正規）	8	8	維持管理、経理、販売業務
職員（臨時）	2	2	販売業務

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
なし			

(2) 収入・支出の状況

(金額単位：円) ※ 消費税額含む

収入				支出			
項目	予算額	決算額	備考	項目	予算額	決算額	備考
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

--

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

（評価の基準）

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	◎
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	◎
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	◎
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	◎
（施設管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 (※無料施設は評価対象外)	
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続が適切に行われているか。 (※無料施設は評価対象外)	
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	◎
（財務状況に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	○
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないように、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	◎
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	○

評価項目	判断基準	評価
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) 従業員の労働条件 (※従業員がいない場合は評価対象外)

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書 (労働条件通知書) が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿 (労働者名簿、出勤簿、賃金台帳) が適正に整備されているか。	◎
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	◎
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
(従業員の労働条件に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	◎
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。(※加入不要な施設は評価対象外)	◎
(安全対策・危機管理に対する評価) ※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価 (個別評価項目) ※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価 (共通事項)」と同じ

評価項目	判断基準	評価
地産地消の推進	学校給食への納入を積極的に行なっている	◎
(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) 令和2年度（令和2年4月1日～令和3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

- ・コロナ過の影響で、来場者減少インターネット販売を開始
- ・店内のディスプレイを季節ごとに変更
- ・GAP（よりよい農業）の推進
- ・ハサップに沿った衛生管理の取り組み

②経費節減に対する取り組み

- ・施設PRのための看板等は、組合員による手づくり
- ・組合員による施設清掃及び施設周辺景観形成事業実施
- ・電球をLEDに変更

③その他

- ・学校給食センターへの納品（地産地消の推進）
- ・コロナ対策として消毒液及び生産者納品時手洗いマスクの着用必須
- ・毎月1日に販売促進会議を実施しよりよい販売戦略を計画実施

(2) 指定管理業務実施上の課題

- ・組合員の高齢化が進んでいるため、新規組合員の加入を促進すること。
- ・内村橋崩落により利用者の減少

(3) 次年度以降の取り組み

- ・新型コロナ収束後の各種講習会やイベントの開催
- ・多種多様な野菜を求める利用者に対しての要望に応える生産者の確保

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ・利用者からの意見・苦情に対し毎月会議を開催し、報告改善を図っている。

②市からの改善指示に対する対応（※市から改善指示等があった場合のみ）

令和2年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

No. 025

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28年4月1日～令和3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	市民まちづくり推進部 人権男女共生課		

1. 管理業務実績

作業項目	作業内容	回数	実施日	実施状況
物品の加工、食物の製造・販売	箱折、プラスチック部品の加工、クッキー・パンの製造・販売等	—	平成31年4月1日～令和2年3月31日	「蚕都会」職員他利用者が実施

2. 施設の利用状況

利用区分等	設定目標値	R元年度実績	R2年度実績	対前年比(%)
同和対策共同作業所	5人	0人	0人	#DIV/0!
・一般社団法人 蚕都会へ使用を許可。当会は障害者総合支援法に基づく指定就労継続支援B型事業を実施（箱折、プラスチック部品の加工、クッキー・パンの販売等）する。なお、従業員及び利用者には部落解放同盟関係者を積極的に充てることにしている。				
(施設所管課による評価) ・特段ありません。				

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（R2年度）				市			
項目	予算額	決算額	備考	項目	R元決算額	R2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
管理者		1人	
指定サービス管理者		1人	
職業指導者・生活支援者		1人以上	

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
なし							
計	0	0		計	0	0	
				差引	0	0	

(施設所管課による評価)

自主事業なし、よって収入・支出なし。

6. 施設所管課による評価（共通評価項目） ※ 全施設共通

（評価の基準）

- ◎ … 事業計画や市の仕様書等を遵守し、それを上回る取組が行われている。
- … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が適切に行われている。
- △ … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × … 事業計画や市の仕様書等に定める取組が行われていない。

(1) 施設管理

評価項目	判断基準	評価
従業員の配置状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
休館日・開館時間等の状況	条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
日常清掃及び定期清掃の実施状況	事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
電気・ガス・水道・燃料の使用状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 （※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外）	○
消防設備の保守管理状況	法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 （※消防設備が不要な施設は評価対象外）	○
各種保守・点検業務の実施状況	事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
報告書等の提出	条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
備品の管理状況	備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
業務の再委託	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
環境への配慮	省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
（施設管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(2) 財務状況

評価項目	判断基準	評価
収入の状況	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。 （※無料施設は評価対象外）	/
支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。施設運営に不要な経費の支出がないか。	/
収入増への取り組み状況	収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。 （※無料施設は評価対象外）	/
利用料金(使用料)の取扱状況	料金の徴収や減免等の手続きが適切に行われているか。 （※無料施設は評価対象外）	/
帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	/
経理事務	管理費用の執行状況は適正か。	/
（財務状況に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(3) 利用者サービス

評価項目	判断基準	評価
利用者満足度の把握	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	○
提供サービスの内容	対応する職員によって提供するサービスに差が生じないよう、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	/
従業員の施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、職員の服装などの身だしなみや言葉づかい等の接客マナーは適切であるか。	/
サービスの提供方法	利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われているか。	/
公平性の確保等	特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	/
（利用者サービスに対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(4) 従業員の労働条件（※従業員がいない場合は評価対象外）

評価項目	判断基準	評価
労働条件の明示	労働契約書（労働条件通知書）が適正に整備されているか。	○
法定帳簿	法定三帳簿（労働者名簿、出勤簿、賃金台帳）が適正に整備されているか。	○
就業規則	就業規則が適正に整備されているか。	○
36協定	36協定が適正に締結されているか。	○
各種保険	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
労働時間	労働時間の管理は適正か。	○
賃金	賃金の管理は適正か。	○
年次有給休暇	年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
安全衛生	安全衛生の管理体制は適正か。	○
（従業員の労働条件に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

(5) 安全対策・危機管理

評価項目	判断基準	評価
個人情報の保護等	利用者名簿等の個人情報が適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
施設管理上の秘密の保持等	施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
緊急・災害時への対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
利用者の安全対策の状況	危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
施設賠償責任保険の加入	管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。（※加入不要な施設は評価対象外）	○
（安全対策・危機管理に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

7. 施設所管課による評価（個別評価項目）※ 施設ごとに必要により設定・評価

※ 評価の基準は、「6. 施設所管課による指定管理業務の評価（共通事項）」と同じ

評価項目	判断基準	評価
共同作業所として利用	指定就労継続支援B型事業による事業実施計画書に沿い適切に実施されているか。	○
（個別事項に対する評価）※ 「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載		

8. 指定管理者による自己評価（セルフモニタリング）**(1) 令和2年度（令和2年4月1日～令和3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
・一般社団法人 蚕都会における障がい者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための障がい者福祉サービス事業目的のため障がい者総合支援法に基づく「指定就労継続支援B型」の事業を関係地区住民を積極的に充てることとしている。
②経費節減に対する取り組み
・特段ありません。
③その他
・特段ありません。

(2) 指定管理業務実施上の課題

・特段ありません。

(3) 次年度以降の取り組み

・特段ありません。

(4) その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

・特段ありません。

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）

・特段ありません。