

指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度： 令和 4 年度

施設所管課： 建築住宅 課

1 施設の概要

施設名	唐津市市営住宅等	所在地	唐津市和多田天満町2丁目ほか
設置目的	住宅に困窮する低所得者へ低廉な家賃で住宅を供給し、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とする。		
休館日	なし	開館時間	24時間

2 施設の利用状況

説明	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	利用状況の傾向と増減の要因
管理戸数	1,216 戸	2,223 戸	2,223 戸	2,206 戸	解体、用途廃止による減

3 指定管理者の概要

指定管理者	名称	株式会社創建			
	所在地	佐賀県唐津市和多田先石6番38号			
	代表者	村上伸			
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日				
指定管理者の業務内容	<ul style="list-style-type: none">市営住宅等の窓口業務市営住宅等の苦情処理業務市営住宅等の家賃徴収業務市営住宅等の保守及び修繕等維持管理業務				
事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none">①入居募集、入退去業務、各種届出書受付業務<ul style="list-style-type: none">定期募集申込受付入居者、退去者への窓口対応業務②家賃の収納事務<ul style="list-style-type: none">金融機関の口座振替を奨励家賃、敷金徴収業務③施設及び設備の維持管理<ul style="list-style-type: none">昇降機、給水施設、消防設備等の点検・管理業務施設の修繕業務（一般修繕及び空き家修繕）				
職員の配置状況	常勤 正規職員、フルタイム等	非常勤 嘱託・臨時職員、パート等	常勤の内訳		
	8 人	0 人	<ul style="list-style-type: none">管理業務責任者 1名窓口業務 5名修繕業務 2名		

4 指定業務の収支状況 ※仕様書や協定書に記載された業務

単位：円

	令和4年度 決算額	令和3年度 決算額	増減額
収入	135,382,604	134,276,406	1,106,198
指定管理料	135,382,604	134,276,406	1,106,198
利用料金収入 ※利用料金制の場合のみ	0	0	
その他収入	0	0	
支出	134,147,089	134,062,643	84,446
人件費	31,940,376	30,811,978	1,128,398
施設管理費	101,107,128	102,286,208	-1,179,080
光熱水費	214,474	200,093	14,381
修繕費	77,993,844	77,998,146	-4,302
広告宣伝費	0	0	
委託料（再委託）	13,678,960	13,678,900	60
保険料	679,240	675,450	3,790
事務費	8,540,610	9,733,619	-1,193,009
施設使用料	0	0	
その他支出	1,099,585	964,457	135,128
収支	1,235,515	213,763	1,021,752
利益配分額			

5 自主事業の収支状況 ※行政サービス向上のため、自主的に行う事業

単位：円

	令和4年度 決算額	令和3年度 決算額	増減額
収入	0	0	
支出	0	0	
収支	0	0	

6 項目別評価

評価項目		評価の根拠 (確認資料等)	自己評価	市の評価
1 業務の履行状況				
(1) 運営業務 (全般)				
①運営管理	条例、協定書等に従い、開館日、開館時間等を遵守しているか。	業務日誌、事業報告書	適	適
	使用料または利用料金の徴収、減免手続き等を適切に行っているか。	業務日誌、事業報告書	適	適
	施設の利用者数、稼働率を適切に管理しているか。	入退去者管理表、施設利用状況報告書 (事業報告書添付)	適	適
②人員体制	施設の管理運営に必要な資格、経験等を有する人員が過不足なく配置されているか。	事業報告書	適	適
	従業員の労働条件は適正であるか。	労働条件等確認シート、就業規則	適	適
	従業員の資質向上のための指導、研修等を適切に実施しているか。	事業報告書	A	B
③管理記録	業務日誌等を適切に記録し、保管しているか。	業務日誌	適	適
④連絡調整	協定書等に定めた各種報告書を、期限内に市に提出しているか。	業務日誌、各月の実施報告書、事業報告書	適	適
	市や関係団体等との連絡調整を適切に行っているか。	業務日誌、苦情・相談・要望報告書、事業報告書	適	適
⑤危機管理	基本協定に定めるリスク分担に従い、適切な対応を行っているか。	業務日誌、苦情・相談・要望報告書、事業報告書	適	適
	緊急時に直ちに措置を講じ、市に報告を行ったか。	業務日誌、苦情・相談・要望報告書、事業報告書	適	適
	緊急時の連絡体制、マニュアルを整備し、定期的に研修、訓練等を行っているか。	事業計画書、事業報告書	A	B
⑥個人情報保護	個人情報保護に関する法令等を遵守しているか。	事業報告書(個人情報保護規定) 研修報告書	適	適
	施設利用者等の個人情報の漏洩、滅失等の事故防止策を講じているか。	事業報告書(個人情報保護規定) 研修報告書	適	適
(2) 維持管理業務				
①維持管理	省エネルギー、省資源など環境への配慮がなされているか。	エコアクション21実施事業報告書		
	施設や設備、備品等の保守管理(点検や修繕等)を適切に行っているか。	住棟単位点検記録・修繕履歴表	A	A
	清掃、警備、衛生管理その他施設管理に必要な業務を適切に行っているか。	住棟単位点検記録・修繕履歴表	A	A
②再委託	再委託にあたり、事前に契約方法及び契約事項を市に報告しているか。	事業報告書	適	適
	再委託先からの業務報告を受けるなど、履行状況を適切に管理しているか。	業務報告書	適	適

2 サービスの質				
(1) 運營業務（利用者対応、情報発信等）				
①利用者対応	施設利用者に対して、設備、備品等を適切に提供しているか。	各月の実施報告書、事業報告書	適	適
	施設の利用許可、案内等を迅速かつ適切に対応しているか。	業務日誌、事業報告書	適	適
	施設利用者への言葉使い、態度、服装等、接遇が適切であるか。	利用者アンケート調査、事業報告書	適	適
②苦情等対応	要望、苦情等を整理し、遅滞なく市に報告しているか。	利用者アンケート調査・集計結果報告書	適	適
	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応しているか。	苦情・相談・要望受付表、報告書	A	A
③利用者アンケート	適切な利用者アンケート調査を実施し、その結果が良好であるか。	利用者アンケート調査、事業報告書	A	B
	利用者アンケートの結果に基づき、適切な改善策を講じているか。	利用者アンケート調査・集計結果一覧、事業報告書	A	B
④施設の利用状況	施設の利用者数、稼働率等に関する目標を達成しているか。			
⑤情報発信	利用者の利便性向上のため、ホームページ等の更新、管理を適切に行っているか。	ホームページ	適	適
	各種媒体を利用し、事業、イベントの開催案内等の広報を適切に行っているか。	ホームページ	A	B
(2) 事業実施状況				
①事業実施状況	事業計画に定めた事業を適切に実施しているか。	事業報告書	適	適
	施設の設置目的に沿った自主事業を実施し、市民サービスの向上が図られたか。	事業報告書（避難経路・オリジナル「サードマップ」）	A	A
(3) 地域貢献				
①地域貢献	地元雇用に積極的に行っているか。	事業報告書	適	適
	地域の意向に沿った運営や、地域活動への参加・協力を行っているか。	事業報告書	A	B
	地元事業者からの物品調達など、地元を活用した運営がなされているか。	管理業務一部委託報告書	A	A
3 継続性・安定性				
(1) 運營業務（経理事務、予算執行等）				
①経理事務	専用口座、帳簿等を備え、指定管理業務に係る経理区分が明確に整理されているか。	経理台帳	適	適
②予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行しているか。	経理台帳	適	適
③取引状況	取引先等の関係業者との関係は良好であるか。	事業報告書（個人情報保護規定）	適	適
(2) 収支状況				
①経費縮減	施設の管理運営に係る経費が縮減されているか。（経費削減に努めているか。）	事業報告書（外部委託外注何書）	A	B
②収入増加	収入増加のための取り組みがなされているか。	事業報告書（夜間訪問による家賃徴収）	A	A
③収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当であるか。（目標を達成しているか。）	事業報告書	A	B

※ 上記の評価項目、評価の視点は標準的なものであり、施設の特性に応じて調整（追加、削除）を行うこととする。

6 総括評価及び総合評価

総括評価	1 業務の履行状況	A	指定管理者の管理運営に対する評価・コメント 施設の維持管理や入居者からの申請受付、住宅使用料の収納等の業務の履行状況は良好で、適正かつ迅速に業務を遂行し、市との連絡調整も遅滞なく実施している。 75歳以上単身高齢者の声掛け訪問や団地ごとの緊急対応マニュアル、オリジナルハザードマップの作成・配付等を実施し、サービスの質の向上を図っている。 財務状況は健全で、事業の継続性・安定性は高い。 これまで蓄積してきた実績や知識等を活かし、効率的な管理と入居者の満足度向上に向けた取り組みに期待したい。
	2 サービスの質	B	
	3 継続性・安定性	B	
総合評価		B	