

指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度： 平成 29 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	住宅に困窮する低額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。		
開館日	365日	開館時間	24時間

2 施設の利用状況

説明	平成 26 年度	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	利用状況の傾向と増減の要因
管理戸数	人	1,204 人	1,216 人	1,216 人	管理戸数増減見込みなし
	人	人	人	人	
	人	人	人	人	

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	平成 27 年 4 月 1 日 ~ 平成 32 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、消防設備等点検・管理業務 施設の修繕業務（一般修繕及び退去後補修） 			
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	
	5 人	1 人	<ul style="list-style-type: none"> 管理業務責任者 1 名 窓口業務 3 名 修繕業務 1 名 	

4 収支状況

単位：円

	平成29年度 決算額	平成28年度 決算額	増減額
収入 (a)+(b)+(c)+(d)	82,569,952	80,709,859	1,860,093
指定管理料 (a)	31,848,000	31,848,000	
利用料金収入 (b) ※利用料金制の場合のみ			
事業収入 (c)	50,721,952	48,861,859	1,860,093
保守委託料	5,655,960	5,691,060	-35,100
修繕委託料	44,607,992	42,645,399	1,962,593
加算委託料	458,000	525,400	-67,400
その他			
その他収入 (d)			
支出 (e)+(f)+(g)+(h)+(i)	81,168,952	79,876,459	1,292,493
人件費 (e)	23,300,000	23,450,000	-150,000
施設管理費 (f)	57,153,952	55,656,459	1,497,493
光熱水費			
修繕費	44,607,992	42,645,399	1,962,593
広告宣伝費			
委託料 (再委託)	5,655,960	5,691,060	-35,100
保険料			
事務費	4,490,000	4,630,000	-140,000
その他	2,400,000	2,690,000	-290,000
事業費 (g)			
うち自主事業に伴う 経費			
施設使用料 (h)	715,000	770,000	-55,000
その他支出 (i)			
収支	1,401,000	833,400	567,600
利益配分額			

5 項目別評価

評価項目		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。	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。	適	適
	施設の利用者数、稼働率を適切に管理しているか。	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。	適	適
	従業員の労働条件は適正であるか。	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。	A	A
③管理記録	業務日誌等を適切に記録し、保管しているか。	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。	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。	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。	適	適
	緊急時に直ちに措置を講じ、市に報告を行ったか。	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。	B	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。	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。	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。	適	適
	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。	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。	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。	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。	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。	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。	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。	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。	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。	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。	A	A
	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。	A	A
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。	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。	B	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。	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。	B	B
(3) 地域貢献			
①地域貢献	地元雇用を積極的に行っているか。	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。	B	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。	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。	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。	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。	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。）	B	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。	B	B
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。）	B	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
	2 サービスの質	A	
	3 継続性・安定性	B	・事業計画に沿った適正な管理運営がなされている。 ・引き続き指定管理運営のノウハウを活かした事業実施のほか、利用者の満足度を向上させるような窓口対応と、緊急時における迅速な対応を期待したい。
総合評価	A		