

# 指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度： 令和 元 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	年中無休	開館時間	24時間

## 2 施設の利用状況

説明	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	令和 元 年度	利用状況の傾向と増減の要因
管理戸数	1,216 戸	1,216 戸	1,216 戸	1,216 戸	管理戸数増減見込みなし

## 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 ~ 令和 2 年 3 月 31 日			
指定管理者の業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>市営住宅等の窓口業務</li> <li>市営住宅等の苦情処理業務</li> <li>市営住宅等の家賃徴収業務</li> <li>市営住宅等の保守及び修繕等維持管理業務</li> </ul>			
事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>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"> <li>定期募集申込受付 ・入居者、退去者への窓口対応業務</li> </ul> </li> <li>②家賃の収納事務 <ul style="list-style-type: none"> <li>金融機関の口座振替を奨励 ・家賃、敷金徴収業務</li> </ul> </li> <li>③施設及び設備の維持管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>昇降機、給水施設、消防設備等の点検・管理業務</li> <li>施設の修繕業務（一般修繕及び空き家修繕）</li> </ul> </li> </ul>			
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	
	6 人	0 人	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理業務責任者1名</li> <li>窓口業務3名</li> <li>修繕業務2名（令和元年9月から1名増員）</li> </ul>	

#### 4 収支状況

単位：円

	令和元年度 決算額	平成30年度 決算額	増減額
収入 (a)+(b)+(c)+(d)	<b>80,685,178</b>	<b>84,869,111</b>	-4,183,933
指定管理料 (a)	32,142,000	31,848,000	294,000
利用料金収入 (b) ※利用料金制の場合のみ			
事業収入 (c)	48,543,178	53,021,111	-4,477,933
保守委託料	5,529,560	5,581,440	-51,880
修繕委託料	42,650,818	47,127,571	-4,476,753
加算委託料	362,800	312,100	50,700
その他			
その他収入 (d)			
支出 (e)+(f)+(g)+(h)+(i)	<b>79,389,378</b>	<b>83,350,011</b>	-3,960,633
人件費 (e)	23,452,000	23,340,000	112,000
施設管理費 (f)	55,937,378	60,010,011	-4,072,633
光熱水費			
修繕費	42,650,818	47,127,571	-4,476,753
広告宣伝費			
委託料 (再委託)	5,529,560	5,581,440	-51,880
保険料			
事務費	4,646,000	4,430,000	216,000
その他	3,111,000	2,871,000	240,000
事業費 (g)			
うち自主事業に伴う 経費			
施設使用料 (h)			
その他支出 (i)			
収支	<b>1,295,800</b>	<b>1,519,100</b>	-223,300
利益配分額			

## 5 項目別評価

評価項目		自己評価	市の評価
<b>1 業務の履行状況</b>			
<b>(1) 運営業務（全般）</b>			
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	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。	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
<b>(2) 維持管理業務</b>			
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	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。	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。	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。）	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。	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。）	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	<b>指定管理者の管理運営に対する評価・コメント</b>  ・施設の目的を十分理解したうえで、施設の維持管理業務、申請・届出等の受付業務について、関係法令及び業務仕様書等に基づき適正に業務が遂行されている。 ・入居者の要望等について迅速に対応できているが、より満足度の高いサービスを提供するため、民間企業のノウハウを活かした意見・要望等の的確な把握を次の指定管理期間において期待したい。
	2 サービスの質	B	
	3 継続性・安定性	B	
<b>総合評価</b>		<b>B</b>	