

指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度：令和5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	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	利用状況の傾向と増減の要因
管理戸数	2,224戸	2,213戸	2,206戸	2,186戸	解体または用途廃止による減
	[注]令和4年度モニタリング評価に記載の「管理戸数」について、令和2年度、令和3年度の数値に誤りがありましたので修正しています。				

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		・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		①入居募集、入退去業務、各種届出書受付業務 ・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 ・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 ・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		・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5年度 決算額	令和4年度 決算額	増減額
収 入	135,296,707	135,382,604	-85,897
指定管理料	135,296,707	135,382,604	-85,897
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	135,264,963	134,147,089	1,117,874
人件費	29,921,168	31,940,376	-2,019,208
施設管理費	104,066,140	101,107,128	2,959,012
光熱水費	181,523	214,474	-32,951
修繕費	77,986,187	77,993,844	-7,657
広告宣伝費	0	0	
委託料（再委託）	13,678,520	13,678,960	-440
保険料	797,417	679,240	118,177
事務費	11,422,493	8,540,610	2,881,883
施設使用料			
その他支出	1,277,655	1,099,585	178,070
収支	31,744	1,235,515	-1,203,771
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5年度 決算額	令和4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
評価の視点				
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	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。	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	A	A
(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。	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（避難経路・オリジナルマップ）	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 市営住宅等の入退去に係る手続きやその他の申請などの受付業務、現場での修繕、施設の維持管理業務を良好に行っており、市の負担が軽減されている。また、緊急的な修繕等について24時間体制で対応しており、市民サービスの向上に繋がっている。
	2 サービスの質	B	
	3 継続性・安定性	B	
総合評価		B	