

1 施設の平等利用の確保に関すること**【指定管理業務の基本方針】**

唐津市の代行者としての意識を強く持つとともに、これまで2期9年間の経験を活かして1. 入居者層に応じた迅速で丁寧なサービスの提供、2. 施設の維持保全により安全で安心な居住環境の提供、3. 地域コミュニティ形成への積極的な支援、4. 市営住宅の管理を通して唐津市の施策への協力等、以上の4項目を基本方針として、指定管理業務を実施します。

【施設利用の公平性、平等性の確保】

施設利用の公平性、平等性の確保には、1. 仕組みの公平性、2. 情報（提供及びアクセス方法）の公平性、3. 利用者への接遇の公平性、4. 家賃徴収による公平性等、以上の4項目を最重要項目と考えて取り組みます。

2 施設が有する効用の発揮に関すること**【利用者の方へのサービス向上のための取り組み】**

窓口及び苦情処理業務においては、人権に十分配慮しつつ公平かつ平等に対応します。

【利用者の方の満足度向上への取り組み】

満足度向上への取り組みとして定期的にアンケート調査を実施し、利用者の方の生の声を把握しながら、更なるサービス向上や苦情等の未然防止に繋がります。

【サービス事業や地域振興につながる自主事業】

75歳以上の単身高齢者の方への戸別の声掛け訪問を実施し、孤立化による疎外感や孤独感を感じられないようにします。安全で安心して避難できる経路を示した、各市営住宅ごとのハザードマップを独自に作成し、避難訓練等の実施により地域コミュニケーションの形成に繋がります。また、窓口業務では他の介護施設や福祉関連課の紹介など連携を図ります。

3 管理に係る経費の縮減に関すること**【施設管理費縮減のための具体的な取り組み】**

当社総務及び工事部の経験豊富な人材のサポートにより、事務費、修繕費、保守点検費等のコスト縮減に取り組みます。

【コスト縮減とサービス水準のバランス】

サービス水準が低下しないようなコスト縮減の実施には、人件費の過剰な削減を避け、スケールメリットを考慮しつつ、緊急性の低い修繕は委託先の閑散期に発注するとともに、相見積を採用するなどしてコスト縮減に努めます。

4 管理を行う物的、人的能力に関すること**【個人情報の保護への対応】**

指定管理業務用の独自の個人情報保護規定を策定するとともに、職員への教育、研修、訓練により高い知識、能力を身につけ、個人情報の漏えいがないようにします。

【人的能力】

唐津及び相知事務所にて、宅建取引士、コンクリート診断士、建築・管工事施工管理技士、消防設備士等の資格を有する者7名で、窓口業務、修繕及び苦情処理業務を実施します。