

# 指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度：令和 6 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3年度   | 令和4年度   | 令和5年度   | 令和6年度   | 利用状況の傾向と増減の要因 |
|------|---------|---------|---------|---------|---------------|
| 管理戸数 | 2,213 戸 | 2,206 戸 | 2,186 戸 | 2,159 戸 |               |
|      |         |         |         |         |               |
|      |         |         |         |         |               |

## 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<br>・市営住宅等の苦情処理業務<br>・市営住宅等の家賃徴収業務<br>・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<br>・定期募集申込受付 ・入居者、退去者への窓口対応業務<br>②家賃の収納事務<br>・金融機関の口座振替を奨励 ・家賃、敷金徴収業務<br>③施設及び設備の維持管理<br>・昇降機、給水施設、消防設備等の点検・管理業務<br>・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<br>正規職員、フルタイム等 | 非常勤<br>嘱託・臨時職員、パート等                                                                                                                                             | 常勤の内訳                               |  |  |
|            | 7 人               | 0 人                                                                                                                                                             | ・管理業務責任者 1名<br>・窓口業務 4名<br>・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6年度<br>決算額 | 令和5年度<br>決算額 | 増減額        |
|-----------------------|--------------|--------------|------------|
| 収 入                   | 135,278,881  | 135,296,707  | -17,826    |
| 指定管理料                 | 135,278,881  | 135,296,707  | -17,826    |
| 利用料金収入<br>※利用料金制の場合のみ | 0            | 0            |            |
| その他収入                 | 0            | 0            |            |
| 支 出                   | 132,653,797  | 135,264,963  | -2,611,166 |
| 人件費                   | 28,196,356   | 29,921,168   | -1,724,812 |
| 施設管理費                 | 103,624,723  | 104,066,140  | -441,417   |
| 光熱水費                  | 205,429      | 181,523      | 23,906     |
| 修繕費                   | 77,979,521   | 77,986,187   | -6,666     |
| 広告宣伝費                 | 0            | 0            |            |
| 委託料（再委託）              | 13,667,360   | 13,678,520   | -11,160    |
| 保険料                   | 691,134      | 797,417      | -106,283   |
| 事務費                   | 11,081,279   | 11,422,493   | -341,214   |
| 施設使用料                 | 0            | 0            |            |
| その他支出                 | 832,718      | 1,277,655    | -444,937   |
| 収支                    | 2,625,084    | 31,744       | 2,593,340  |
| 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6年度<br>決算額 | 令和5年度<br>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<br>(確認資料等)           | 自己<br>評価 | 市の<br>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        | 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。                  | 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        | A        |
| 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        |

|                              |                                        |                          |   |   |
|------------------------------|----------------------------------------|--------------------------|---|---|
| <b>2 サービスの質</b>              |                                        |                          |   |   |
| <b>(1) 運營業務（利用者対応、情報発信等）</b> |                                        |                          |   |   |
| 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        | 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 | B |
| 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 |
| <b>(2) 事業実施状況</b>            |                                        |                          |   |   |
| 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 |
| <b>(3) 地域貢献</b>              |                                        |                          |   |   |
| 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・オリジナルハザードマップ） | A | A |
|                              | 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 |
| <b>3 継続性・安定性</b>             |                                        |                          |   |   |
| <b>(1) 運營業務（経理事務、予算執行等）</b>  |                                        |                          |   |   |
| 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 |
| <b>(2) 収支状況</b>              |                                        |                          |   |   |
| 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（外部委託外注伺書）          | A | A |
| 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 | 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。）   | 事業報告書                    | A | A |

※ 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<br><br>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 | A |                                                                                                                                                 |
| 総合評価 |           | A |                                                                                                                                                 |