

# 指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度： 令和 2 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 29 年度	平成 30 年度	令和 元 年度	令和 2 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	2,223 戸	令和2年度から管理範囲を唐津市全域に拡大したため、管理戸数が増加した。

## 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	<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</li> <li>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</li> <li>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	
	8 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 5名</li> <li>修繕業務 2名</li> </ul>	

#### 4 収支状況

単位：円

	令和2年度 決算額	令和元年度 決算額	増減額
収入 (a)+(b)+(c)+(d)	<b>134,105,088</b>	<b>80,685,178</b>	53,419,910
指定管理料 (a)	42,242,000	32,142,000	10,100,000
利用料金収入 (b) ※利用料金制の場合のみ			
事業収入 (c)	91,863,088	48,543,178	43,319,910
保守委託料	13,372,060	5,529,560	7,842,500
修繕委託料	77,963,828	42,650,818	35,313,010
加算委託料	527,200	362,800	164,400
その他			
その他収入 (d)			
支出 (e)+(f)+(g)+(h)+(i)	<b>132,795,124</b>	<b>79,389,378</b>	53,405,746
人件費 (e)	31,569,184	23,452,000	8,117,184
施設管理費 (f)	101,225,940	55,937,378	45,288,562
光熱水費	62,814		62,814
修繕費	77,963,828	42,650,818	35,313,010
広告宣伝費			
委託料 (再委託)	13,372,060	5,529,560	7,842,500
保険料	637,500		637,500
事務費	8,333,106	4,646,000	3,687,106
その他	856,632	3,111,000	-2,254,368
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>1,309,964</b>	<b>1,295,800</b>	14,164
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	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。	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。	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。	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。	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。	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。	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。	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。	A	B
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等について、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。また、新型コロナウイルスの感染予防対策として、住宅修繕対応の訪問時においても、手指消毒、マスクの着用により、感染予防に努めている。 ・新型コロナウイルスの影響により、予定していた自主事業の一部が実施できなかったが、代替措置としてチラシを作成し配布する等の状況に応じた工夫がみられた。今後も民間企業のノウハウを活かした効率的な管理と満足度の高い住宅行政サービスを期待したい。
	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>	