

# 指定管理者モニタリング評価シート

評価対象年度： 平成 30 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。		
開館日	365日	開館時間	24時間

## 2 施設の利用状況

説明	平成 27 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 30 年度	利用状況の傾向と増減の要因
管理戸数	1,204 人	1,216 人	1,216 人	1,216 人	管理戸数増減見込みなし
	人	人	人	人	
	人	人	人	人	

## 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</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、消防設備等点検・管理業務</li> <li>施設の修繕業務（一般修繕及び空家修繕）</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	
	5 人	1 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1名</li> </ul>	

#### 4 収支状況

単位：円

	平成30年度 決算額	平成29年度 決算額	増減額
収入 (a)+(b)+(c)+(d)	<b>84,869,111</b>	<b>82,569,952</b>	2,299,159
指定管理料 (a)	31,848,000	31,848,000	0
利用料金収入 (b) ※利用料金制の場合のみ			
事業収入 (c)	53,021,111	50,721,952	2,299,159
保守委託料	5,581,440	5,655,960	-74,520
修繕委託料	47,127,571	44,607,992	2,519,579
加算委託料	312,100	458,000	-145,900
その他			
その他収入 (d)			
支出 (e)+(f)+(g)+(h)+(i)	<b>83,350,011</b>	<b>81,168,952</b>	2,181,059
人件費 (e)	23,340,000	23,300,000	40,000
施設管理費 (f)	60,010,011	57,868,952	2,141,059
光熱水費			
修繕費	47,127,571	44,607,992	2,519,579
広告宣伝費			
委託料 (再委託)	5,581,440	5,655,960	-74,520
保険料			
事務費	4,430,000	4,490,000	-60,000
その他	2,871,000	3,115,000	-244,000
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>1,519,100</b>	<b>1,401,000</b>	118,100
利益配分額			

※ 前年度の報告までは、指定管理者による市役所事務所の賃借料を「施設使用料(h)」に計上していたが、今年度より「その他」に計上

## 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。	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	A
	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	A
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	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。）	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> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>市営住宅の管理実績5年目というノウハウを活かした事業実施のほか、入居者等の意見・要望等を把握し、入居者等の満足度を向上させるような窓口対応と、入居者等が緊急時に365日24時間確実に連絡がとれる体制による迅速な対応を引き続き期待したい。</li> </ul>
	2 サービスの質	A	
	3 継続性・安定性	B	
<b>総合評価</b>		<b>A</b>	