

令和3年度 指定管理者モニタリングチェックシート

| | | | |
|------|--------------------|--------|---------------------|
| 評価期間 | 令和3年4月1日～令和4年3月31日 | 指定管理者名 | 延岡日向宅建協同組合 |
| 施設名 | 日向市営住宅 29住宅1, 332戸 | 指定期間 | 平成31年4月1日～令和6年3月31日 |
| 所管課 | 建築住宅課 | | |

| | |
|--------------------|---|
| 自己評価 (指定管理者が記載) | <p>当組合は、指定管理者としての事業計画を策定するにあたり、公平・公正なサービスの提供を行っています。</p> <p>具体的な方策として入退去の適正な実施、収入申告書と使用料徴収の向上及び的確な維持管理を掲げ、収入申告書については99%以上の回収率、使用料については前年と同程度の収納率が見込まれます。</p> <p>高齢者見守りの実施により孤独死を防止することもできました。</p> <p>定期募集については、募集28件、入居36件（住替、目的外含む）、退去78件となっています。</p> <p>維持保全料については、施設の老朽化により年々増加傾向にあり、指定管理料の増額をお願いしたいところです。住民からの要望、トラブル等に対しては柔軟に回答し、各管理会社、日向市と連携を保ちながら対策を講じたいと考えています。</p> |
|--------------------|---|

| 評価項目 | 評価内容 | 評価 | | 確認資料等 | |
|--------------------------------------|---------------|---|---|-------|-----------------|
| | | 指定管理者 | 市 | | |
| ① 利用 状況 ・ サー ビス 向上 | 施設（サービス）の利用状況 | 利用者数が前年度実績や目標を上回っているか。施設の稼働率はどうか。 | A | B | 日報、月報、事業報告書 |
| | 施設の平等利用 | 利用者の平等な利用が確保されているか。 | B | B | 日報、月報、利用者アンケート |
| | 苦情・要望等への対応 | 苦情、要望等を施設の管理運営に反映できているか。また、苦情数は減少しているか。 | B | B | 利用者アンケート |
| | 利用者満足度 | 利用者アンケートは適切に実施されているか。その結果を施設の管理運営に反映できているか。 | B | B | 利用者アンケート |
| | サービス向上への取り組み | サービス向上に向けた具体的な取り組みがあるか。（自主事業の周知、接客態度、予約方法の工夫等） | A | A | 日報、月報、事業報告書 |
| | 自主事業の実施状況 | 施設の設置目的に沿った自主事業を実施できたか。また、それによって施設利用者は増加したか。 | B | B | 日報、月報、事業報告書 |
| | ①の総括 | | B | B | |
| ② 管理 能力 | 人員配置の状況 | 事業計画書の通り人員が配置されているか。必要な資格や経験を有する人員が確保されているか。 | A | A | 人員配置計画、出勤簿、実地 |
| | 人材育成の状況 | 事業計画書の通り従業員の指導育成及び研修が行われているか。 | A | A | 研修マニュアル |
| | コンプライアンスについて | 関係法令や市条例、市規則、その他市が定める規程及び仕様書に基づき適切に業務を遂行しているか。 | A | A | 業務ガイドライン等、実地 |
| | 従業員の労働環境 | 労働法令の遵守や労働条件への配慮がなされているか。 | A | A | 実地、出勤簿 |
| | 外部委託等の状況 | 業務の全部又は主たる業務を第三者に請け負わせていないか。 | A | B | 実地 |
| | 防犯、防災に対する態勢 | 避難経路の確保や事故防止策など、緊急事態への対策ができていないか。 | B | B | 実地 |
| | 緊急事態に対する態勢 | 安全・衛生管理や危機管理に対するマニュアル等の整備や従業員の訓練する等、適切に行われているか。 | B | B | 危機管理マニュアル等、実地 |
| | 個人情報の保護 | 個人情報保護の規程を整備する等、研修や運用等の適切な対応がなされているか。 | A | A | 個人情報保護マニュアル等、実地 |
| | 情報公開の規程状況 | 情報公開の規程を整備する等、研修や運用等の適切な対応がなされているか。 | A | A | 情報公開マニュアル等、実地 |
| | 文書管理について | 作成受領した文書は適切に保管及び管理されているか。 | A | A | 実地、保存文書 |
| | 環境への配慮 | 環境に配慮した物品の購入、省エネの取組、リサイクルの推進等の対応を適切に行っているか。 | A | A | 日報、月報、実地 |
| ②の総括 | | A | A | | |

| 評価項目 | 評価内容 | 評価 | | 確認資料等 | |
|------------|-----------------|-----------------------------------|---|-------|----------------|
| | | 指定管理者 | 市 | | |
| ③維持管理・経理状況 | 施設、設備等の管理状況 | 消防設備、機械設備の保守点検や施設の修繕等を適切に行っているか。 | B | B | 日報、月報、点検報告書、実地 |
| | 清掃、警備業務の実施状況 | 仕様書等に基づき、清掃業務、警備業務を適切に行っているか。 | B | B | 日報、月報、実地 |
| | 備品等の管理状況 | 備品台帳に基づき、備品等を適切に管理・保管しているか。 | A | A | 備品台帳、実地 |
| | 指定管理業務の収支状況 | 収支状況が当初の目標を達成しているか。（利用料金、委託料等の実績） | B | B | 日報、月報、事業報告書 |
| | 自主事業の収支状況 | 自主事業の収支状況が当初の目標を達成しているか。 | B | B | 日報、月報、事業報告書 |
| | 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。 | B | B | 日報、月報、事業報告書 |
| | 経費削減の取り組み | 経費削減の取り組みが行われ、成果があらわれているか。 | A | A | 日報、月報、事業報告書 |
| | ③の総括 | | B | B | |
| 総合評価 | ①、②、③の総括による総合評価 | B | B | | |

| | |
|-------------------|--|
| ※総合評価の理由 | <p>指定管理者として3年目となり、市及び各管理会社との連携も図られ、協定書、仕様書、関係法令を遵守した管理運営に努められていることから、全体的に良好な状態であったと認められます。</p> <p>入居者からの要望や緊急通報（夜間、休日を含む）にも早急に対応されており、単身高齢者の見守り支援等も適切に行われています。</p> <p>また、個人情報の記載がある文書や現金及び領収書の管理は、鍵がある文書庫や金庫等に適切に保管され、内容別に分かりやすく整理されていました。</p> |
| ※特記事項 (成果・課題等) | <p>収納率（現年度分）は98.56%で、前年度98.64%と比べて0.08%低くなりました。</p> <p>しかし、管理会社1社が収納率100%を実現されたことは、高い目標を掲げて努力された成果だと考えます。</p> <p>令和4年度は、目標である収納率99%を達成することをひとつの課題として取り組んでいただきたいと思います。</p> |

※総合評価の理由及び特記事項（成果・課題等）は市所管課が記載します。

| | | |
|------|------|--|
| 評価区分 | 評価基準 | <p>A（優良）＝協定書等を遵守し、その水準よりも優れた管理が行われた</p> <p>B（良好）＝協定書等を遵守し、その水準におおむね沿った管理が行われた</p> <p>C（課題含）＝協定等をおおむね遵守しているが、一部に課題が残る内容であった</p> <p>D（要改善）＝協定書等を遵守しておらず、改善が必要な内容であった</p> |
| | 総括 | <p>A（優良）＝評価基準が全てB以上であり、かつAが過半数以上である</p> <p>B（良好）＝評価基準が全てC以上であり、かつB以上が8割以上である</p> <p>C（課題含）＝評価基準が全てC以上である</p> <p>D（要改善）＝評価基準にDが含まれている</p> |
| | 総合評価 | <p>A（優良）＝総括が全てB以上であり、かつAが2つ以上ある</p> <p>B（良好）＝総括が全てB以上である</p> <p>C（課題含）＝総括が全てC以上である</p> <p>D（要改善）＝評価基準にDが含まれている</p> |