

令和6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6年4月1日～令和7年3月31日		
施設名	日向市営住宅	指定管理者名	県北住宅センター
所管課	建築住宅課	指定期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日

自己評価 (指定管理者が記載)	協会、組合及び管理会社3社と連携協力して「日向市営住宅等の管理運営に係る基本協定書」等に基づき適正に管理運営し、入居者サービス向上や収入未済額の圧縮に努めています。入居者からの要望トラブル等に対して敏速な対応に心がけています。特に増加傾向にある単身高齢者にかかる問題に対しては、見守り活動を通じて生活状況の確認、日向市及び地域包括センター等と連携・協力により速やかに解決できるように努力しています。今年度、収入申告者は期限内に100%回収、使用料も前年98.08%以上の収納率が見込まれます。時間外対応、修繕や苦情対応など数値化できないことも全力を發揮しています。維持保全料も施設の老朽化により、年々増加傾向にあり補正予算の増額もお願いしたいところです。
--------------------	---

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。	B	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
	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	日報、月報、事業報告書
	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。			
	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。	B	B	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。	B	B	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。	B	B	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	A	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るか。	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	B	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	B	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	B	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。	B	B	日報、月報、実地
	②の総括		B	B	

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	B	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。	B	B	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	「日向市営住宅等の管理運営に係る基本協定書」等の関係規程に基づき、適正かつ円滑な管理運営が実施されている点が確認できました。 入居者からのご意見やご要望、修繕依頼には迅速に対応されており、速やかに市に報告いただいています。事案の解決まで責任を持って見届けている姿勢が評価できます。また、実務研修だけでなく、人権研修等も積極的に受講しており、自己研鑽への意欲が窺えます。管理会社に対しては業務を一任することなく、日常的に連絡を取り合い、相談対応や個別案件の指導にとどまらず、進捗管理も適切に行っています。以上のことから、公営住宅の指定管理者として、各種協定や規程に基づく適正な管理運営を着実に実践しており、入居者サービスの向上及び信頼性確保に大きく寄与していると評価いたします。
※特記事項 (成果・課題等)	市営住宅使用料の収納率（現年度）は99, 67%で、令和5年度収納率98, 84%を大きく上回っています。明確に目標を設定し、毎月滞納者の一覧表を作成して管理会社とも共有を徹底するなど、状況把握と改善のための創意工夫が見られます。収入申告書の回収業務においては、期限内に100%の回収率を達成しており、入居者への周知・督促等の取組が徹底されていることが窺えます。対応困難な案件は市と協力し訪問面談を行うなど、積極的かつ協力的な対応が評価されます。管理業務全般において高い成果と信頼性を発揮しており、確実な業務遂行能力が窺えます。

※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	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 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 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 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
	総括	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 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 C（課題含）＝評価基準が全てC以上である D（要改善）＝評価基準にDが含まれている
	総合評価	A（優 良）＝総括が全てB以上であり、かつAが2つ以上ある B（良 好）＝総括が全てB以上である C（課題含）＝総括が全てC以上である D（要改善）＝評価基準にDが含まれている