

指定管理者運営評価シート

| | |
|-----|-------|
| 年度 | 令和2年度 |
| 担当課 | 建築住宅課 |

1 公の施設

| | |
|------|--|
| 施設名称 | 佐賀市営住宅 ・ 佐賀市特定公共賃貸住宅 |
| 所在地 | 佐賀市内 |
| 施設概要 | 公営住宅法及び佐賀市営住宅条例に基づき設置された施設。 住宅に困窮する低額所得の市民に対し、低廉な家賃で賃貸を行うことで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。 |

2 指定管理者及び業務内容

| | | | | |
|---------------|--|-----------------|-------|-----|
| 指定管理者 | 団体名 | 株式会社マベック | 選定方法 | 公募 |
| | 所在地 | 佐賀市駅前中央1丁目9番41号 | 利用料金制 | 未導入 |
| 指定期間 | 令和2年4月1日 ～ 令和7年3月31日 | | | |
| 施設の運営・維持管理の業務 | <ul style="list-style-type: none"> 施設の維持保全：給水ポンプ点検・植栽維持管理・昇降機メンテナンス・消防設備等保守点検・貯水槽清掃・屋根保守点検・滅菌装置保守点検等 入居者の各種申請の受付 家賃徴収業務 | | | |

3 施設の利用状況

| 利用状況(量)を示す指標名 | 単位 | 指定期間中の実績 | | | | |
|---------------|----|----------|-------|--|--|--|
| | | 令和元年度 | 令和2年度 | | | |
| ① 管理戸数 | 戸 | 2,457 | 2,413 | | | |
| ② 入居戸数 | 戸 | 2,048 | 2,049 | | | |
| ③ | | | | | | |
| ④ | | | | | | |
| ⑤ | | | | | | |

4 指定管理者の収支状況

(単位:千円)

| | | 令和元年度 | 令和2年度 | | | |
|----|--------|---------|---------|--|--|--|
| 収入 | 指定管理料 | 98,059 | 100,392 | | | |
| | 利用料金収入 | | | | | |
| | その他 | 2,638 | 2,983 | | | |
| | 計 | 100,697 | 103,375 | | | |
| 支出 | 支出 | 100,697 | 103,375 | | | |
| | うち修繕費 | 18,381 | 20,009 | | | |
| | うち人件費 | 32,403 | 32,542 | | | |

5 個別評価

◎評価基準

- A・・・要求水準を概ね満たしている
- B・・・要求水準を一部下回っている（改善が必要）
- C・・・要求水準を大幅に下回っている（相当程度の改善が必要）

| | 評価項目 | 評価の視点 | 評価 |
|----|--------------|--|----|
| 1 | 運営方針 | <ul style="list-style-type: none"> ・市の方針、施設の設置目的等を的確に理解し運営されているか。 ・利用者が平等に利用できるよう適正な利用許可がなされているか。 | A |
| 2 | 法令・協定書等の遵守 | <ul style="list-style-type: none"> ・関係法令、協定書等を遵守されているか。 ・労働法規等を遵守した適正な労働環境が確保されているか。 ・提案した事業計画の内容を適切に実施されているか。 | A |
| 3 | 個人情報保護 | <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されているか。 | A |
| 4 | 職員の配置および実施体制 | <ul style="list-style-type: none"> ・人員の配置、有資格者等の配置は適切であるか。 ・業務に対する研修等の必要な職員教育が行われているか。 | A |
| 5 | 連絡調整 | <ul style="list-style-type: none"> ・管理運営業務全般について、市への適切な報告・連絡等ができていますか。 | A |
| 6 | 維持管理 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が適切に実施されているか。 | A |
| 7 | 安全対策・危機管理対策 | <ul style="list-style-type: none"> ・施設の警備体制は適切であるか。 ・マニュアルの整備や関係機関との連絡体制の確立など、非常時・緊急時における必要な手立てが講じられているか。 | A |
| 8 | 経理の状況 | <ul style="list-style-type: none"> ・経理区分を明確にし、適正な経理処理が実施されているか。 ・収支計画と比較して大きな差異がないか。 ・必要な経費節減の取組が実施されているか。 | A |
| 9 | 利用者サービスの向上 | <ul style="list-style-type: none"> ・利用者サービス向上のための効果的な取組を実施できているか。 ・利用者ニーズや満足度などを把握する取組ができていますか。また、利用者の声を施設の運営やサービスの向上に反映しているか。 ・利用者増加や利用率向上に向けた具体的な取組が実施されているか。 ・広報誌への掲載やチラシの作成など、有効な情報発信・PRの手立てが講じられているか。 | A |
| 10 | 苦情、トラブル等対応 | <ul style="list-style-type: none"> ・苦情やトラブル等に対し適切かつ迅速な対応が行われているか。 | B |

6 総合評価



| | |
|---|---|
| A | <ul style="list-style-type: none"> ・評価年度における指定管理者の評価については概ね要求水準を満たしている。 ・施設の維持管理に関しても予定修繕費用とほぼ同額での修繕を行っており、管理も適切と考える。 ・危機管理対策について、24時間での緊急対応を行っており、入居者サービスの向上に寄与している。 ・法令等の遵守についてはもちろんのこと、単身の高齢者の巡回を行い孤独死など近年の社会情勢にマッチした対応を行っており、新たな社会情勢の要求に対応したサービス提供を行えている。 ・指定管理者の迅速で親切な対応に入居者から高い評価の声がある一方で、指定管理者の窓口・電話応対に不快感を持たれ、本市へ苦情が寄せられることもあった。指定管理者による窓口対応のより一層の向上を求めたい。 |
|---|---|