

## 平成30年度 指定管理者モニタリング結果・総合評価表

### 1. 指定管理者概要

|            |                                                                                                                                                                                                         |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 施設名        | 江津市定住促進住宅(江尾団地を含む)                                                                                                                                                                                      |
| 所在地        | 江津市桜江町小田293番地1 他                                                                                                                                                                                        |
| 施設概要       | 設置目的:中堅所得者に対して居住環境の良好な賃貸住宅の供給を図る。<br>構造:定住促進住宅:木造、江尾団地:コンクリートブロック<br>基本方針:桜江地域の定住人口の増加を図る住まいづくりを推進                                                                                                      |
| 指定管理者      | 名称 島根県住宅供給公社                                                                                                                                                                                            |
|            | 代表者 理事長 松本 功                                                                                                                                                                                            |
|            | 所在地 松江市古志原四丁目1番1号                                                                                                                                                                                       |
| 指定管理期間     | 平成28年4月1日 ～ 令和3年3月31日                                                                                                                                                                                   |
| 指定管理者の業務   | ①入居の募集に関する業務<br>②家賃に関する業務<br>③入居者の保管義務に関する業務<br>④維持修繕に関する業務<br>⑤土地建物及び共同施設等の財産管理に関する業務<br>⑥退去に関する業務<br>⑦住宅の明渡しに関する業務<br>⑧市営住宅建替事業に関する業務(補助業務)<br>⑨改正法令及び条例等の周知等に関する業務<br>⑩駐車場管理に関する業務<br>⑪その他管理運営に関する業務 |
| 市所管課(問合せ先) | 都市計画課 施設管理係                                                                                                                                                                                             |
|            | TEL 0855-52-7951                                                                                                                                                                                        |
|            | E-mail <a href="mailto:toshikeikaku@city.gotsu.lg.jp">toshikeikaku@city.gotsu.lg.jp</a>                                                                                                                 |

### 2. 指定管理者による自己評価(総評)

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価     | <p>江津市定住促進住宅は旧桜江町に設置されており、6団地42戸を管理運営しています。平成30年度中の入退去の状況は、退去1戸、入居0戸で平成31年3月末現在の入居状況は31戸でした。</p> <p>当公社は昭和53年度から県営住宅の管理を県から委託されてきた実績があり、各種法令に則した公的賃貸住宅管理に精通しています。これまでの継続した管理により入居者からの信頼も厚いほか、蓄積されたノウハウにより要望・苦情に対する対応・判断が的確に行えていると考えています。</p> <p>また、入居者等からの意見・苦情等については、日々聴取記録を作成し、家賃収納業務についても納付指導日誌をはじめとする折衝記録の保存・管理を行い、江津市様とは住宅管理システムや定例会議等において情報を共有し、滞納者への適切な徴収業務を行い、収納強化に努めています。</p> <p>法令、例規を遵守し、基本協定書、年度協定書等に定める業務を適正に実施し、多様化する入居者の要望等に適切に対応していると考えています。</p> |
| 今後の目標等 | <p>建物の保全点検や各種の巡回点検、家賃の納付指導・訪問集金により、入居者の顔が見える管理に努めておりますが、引き続き、計画修繕等の積極的な提案などを行い、より質の高い管理・住民サービスができるよう心がけていきます。また、従前のやり方にとらわれず、定例会議等を通して業務改善に努めていきたいと考えています。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### 3. 市(施設所管課)の評価(総評)

|        |                                                                                                                                                                                                    |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価     | <p>住民からの様々な苦情、要望、意見等に対し、判断、対応は速やかに行われている。</p> <p>住宅施設の保全点検や巡回点検を定期的に行い、市に対し計画修繕の提案を行っている。</p> <p>また、住宅使用料等の納付指導や訪問徴収を細やかに行っており、年々収納率も上昇している。</p> <p>本市との定例会議等の開催により、市との連携を図りながら、様々な業務改善を行っている。</p> |
| 今後の目標等 | <p>現年度住宅使用料の収納率は、前年度を上回ったが、過年度分については、収納率があまり上がらない現状もあるため、更なる努力に期待したい。</p> <p>住民との対応について、公社で解決できない事案については、細やかに市へ相談するなどし、一層住民サービスを向上していただきたい。</p>                                                    |

評価は◎非常に良い ○良い △やや悪い ×悪いの4段階

■管理運営状況に関する個別評価結果

| 1 管理状況               |    |                                    |         |
|----------------------|----|------------------------------------|---------|
| 指標                   | 評価 | 評価に対する説明内容                         | 改善指導の有無 |
| 開館時間、休館日の運用          | ○  | 開館時間、休館日の運用に問題はない。                 | 無       |
| 法令の遵守                | ○  | 法令は遵守されている。                        | 無       |
| 適正な人員配置              | ○  | 人員は適正な人数で配置されている。                  | 無       |
| 従事者の労働環境確保           | ○  | 従事者の労働環境は確保されている。                  | 無       |
| 従事者の教育・研修            | ○  | 従事者は業務に合った研修を受講している。               | 無       |
| 緊急事態の対応              | ○  | 緊急連絡先の登録あり。緊急事態の対応には問題はない。         | 無       |
| 文書管理・保存              | ○  | 文書は適切に管理・保存されている。                  | 無       |
| 報告書の提出               | ○  | 月報・年間報告書の提出は期限までに行われている。           | 無       |
| 利用料金の取り扱い            | ○  | 使用料の徴収業務は適切に行われている。                | 無       |
| 口座管理、経理管理            | ○  | 支出についての報告が書類として提出されており、適切に管理されている。 | 無       |
| 管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償 | ○  | 適切に行われている。                         | 無       |
| 付保する保険               | ○  | 適切に行われている。                         | 無       |
| 重要事項の変更の届出           | ○  | 重要事項の変更の届出は適切に行われている。              | 無       |
| 施設の使用許可及び条件          | ○  | 公社が使用許可する範囲のものは適切に行われている。          | 無       |
| 施設・設備の保守管理           | ○  | 保全点検、巡回点検により適切に行われている。             | 無       |
| 備品の管理                | ○  | 備品の管理は適切に行われている。                   | 無       |
| 清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務 | ○  | 適切に行われている。                         | 無       |

総合モニタリング  
(様式2)

評価は◎非常に良い ○良い △やや悪い ×悪いの4段階

| 2 運営状況  |    |                    |         |
|---------|----|--------------------|---------|
| 指標      | 評価 | 評価に対する説明内容         | 改善指導の有無 |
| A設備利用状況 | ○  | 業務仕様書に沿った管理を行っている。 | 無       |
| B設備利用状況 |    |                    |         |
| C設備利用状況 |    |                    |         |
| D設備利用状況 |    |                    |         |
| E設備利用状況 |    |                    |         |
| その他利用状況 |    |                    |         |

| 3 収支状況      |    |                                                                                                    |         |
|-------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 指標          | 評価 | 評価に対する説明内容                                                                                         | 改善指導の有無 |
| 指定管理業務の支出状況 | ○  | 支出状況について、人件費、事務費については、予算どおり執行できていることが確認できた。<br>また、その他委託料等についても、業務仕様書の規定に基づき、適切に予算執行を行っていることが確認できた。 | 無       |
| 自主事業の収支状況   |    |                                                                                                    |         |

総合モニタリング  
(様式2)

評価は◎非常に良い ○良い △やや悪い ×悪いの4段階

| 4 情報管理状況 |    |                                                          |         |
|----------|----|----------------------------------------------------------|---------|
| 指標       | 評価 | 評価に対する説明内容                                               | 改善指導の有無 |
| 利用者満足度   | ○  | 市営住宅と県営住宅の両方の住宅の情報入手や申し込み手続きが一つの窓口で出来るため、スムーズに対応がなされている。 | 無       |
| 苦情・要望    | ○  | 入居者からの苦情や修繕要望については、迅速に対応するとともに、緊急修繕についても夜間、休日に対応を行っている。  | 無       |
| 個人情報の保護  | ○  | 個人情報については、漏えいがないよう指導が徹底されている。                            | 無       |
| 情報公開     | ○  | 情報の開示については、法的な規定の範囲内で行っている。                              | 無       |
| 秘密保持義務   | ○  | 業務上知りえた入居者の情報について、漏えいがないよう指導が徹底されている。                    | 無       |
| 環境への配慮   | ○  | 施設の運営に関し、環境への配慮がなされている。                                  | 無       |

総合モニタリング  
(様式3)

■モニタリングの実施状況

| 1 セルフモニタリング |                                                                                           |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用者満足度調査 等  | 実施状況(実施した内容を記載)                                                                           |
|             | 毎年度終了時にその年度の管理人業務をおこなっていただいた方に、住環境の不具合などの気づかれた点や住宅供給公社へのご意見ご提案等をアンケートで頂き、今後の改善策の参考にしています。 |

| 2 定期報告モニタリング |                                                                                                      |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 定期報告状況       | 実施状況(実施した内容を記載)                                                                                      |
|              | 管理運営に関する協定書に基づき、毎月終了後10日以内に業務報告書を、年度終了後60日以内に事業報告書を遅滞なく提出しています。また、各年度の2月末までに、当該年度の翌年度の事業計画書を提出しています。 |

| 3 随時モニタリング                 |                                                                                                                                                                                   |                      |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 実地調査状況<br>(所管課が実施するモニタリング) | 実施回数                                                                                                                                                                              | 実施内容                 |
|                            | 毎月                                                                                                                                                                                | 指定管理者から関係書類の提出、内容の確認 |
|                            | 随時                                                                                                                                                                                |                      |
|                            | 実施結果                                                                                                                                                                              |                      |
|                            | 毎月、業務報告書により、入退去の状況、許認可及び承認状況、滞納整理の状況、修繕状況、家賃等の徴収対応状況の報告をうけ、内容について確認を行った。<br>また、年度末には、事業実績報告書により、入居・退去の状況、住宅施設の修繕の実施状況、家賃等収納状況、経費の収支状況、職員の雇用状況について、報告を受け、内容について業務仕様書どおり行っているか確認した。 |                      |