

<平成 28 年度 業務状況評価シート（施設所管課用）>

1 指定管理施設の概要

施設名	射水市営住宅等（市営住宅・特定公共賃貸住宅・共同施設）
施設所管課	都市整備部建築住宅課
指定管理者	株式会社ホクタテ
指定期間	平成26年4月1日 ～ 平成29年3月31日

2 施設の利用状況、受付窓口開設日数

前年度利用実績	平成 28 年度利用実績	対前年比（％）	開館日数
200人	280人	140.0%	255日

3 管理経費の収支、収支率、利用者一人当たり管理コスト

区分		前年度（①）	平成 2 8 年度（②）	差引（②－①）
収入（a）		27,532,329円	27,631,765円	99,436円
	指定管理料	17,114,400円	17,114,400円	0円
	修繕料	5,397,000円	5,397,000円	0円
	退去修繕本人負担金	5,010,880円	5,110,360円	99,480円
	その他	10,049円	10,005円	-44円
支出（b）		27,256,068円	28,533,679円	1,277,611円
指定管理 収支（a - b）		276,261円	-901,914円	-1,178,175円
収支の比率（平成 2 8 年度の収入額÷支出額×100%）（a÷b×100）				96.8%
※参考	実質支出額（c） （指定管理支出（b）+大規模修繕等の施設管理に係る市の支出）			44,822,131円
	実質収入額（d）（利用料金+その他収入+行財政財産使用料等の市の収入）			113,617,425円
	実質収支の比率（d÷c×100）			253.5%
利用者一人当たり管理コスト（実質支出額（c）÷管理戸数）				111,497.8円／戸

4 アンケートの実施結果

実施期間	H29.3.15～H29.3.25	回答数	回収141件/配布343件
------	-------------------	-----	---------------

（％）

アンケート内容	十分満足	ほぼ満足		やや不満	とても不満	＜アンケートの分析結果＞
職員の対応	52.0	30.0		11.0	7.0	十分満足・ほぼ満足を合わせた数が各項目とも8割を上回っており、適正な業務を行っている と評価できる。
修繕点検業者対応	43.8	42.7		7.3	6.2	
電話対応	60.5	28.1		5.3	6.1	
訪問時間	97.1			2.9		＜今後の課題や改善点＞
修繕依頼の有無	なし	1回	2～5回	6～10回	11回以上	
	44.2	21.7	31.9	0.7	1.5	
入居者から指定管理者への評価	十分満足	ほぼ満足		やや不満	とても不満	
	44.0	38.0		11.0	7.0	

5 評価表

評価項目	評価内容	評価
A 市民サービス	①施設の利用等が、公平かつ適切に実施されているか。	A
	②適正な人員配置がなされているか。	A
	③職員の教育、研修等は適切に実施されているか。	A
	④設備・備品の提供・貸出しは適切に行われているか。	A
	⑤窓口及び案内等で迅速かつ適切な対応・接遇がなされているか。	AA
	⑥苦情・要望等への適切な対応及び必要に応じて市への報告はされているか。	A
	⑦利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であったか。	A
B 事業展開	①施設の設置目的に沿ったサービスが、独自のノウハウを生かし提供されているか。	A
	②利用者数は適切な水準であるか。	A
	③事業計画書どおりに事業が実施されているか。	A
	④適切な情報提供及び利用者増のための広報活動は行われているか。	A
C 施設管理・体制	①施設・設備の適切な保守管理及び安全確認はされているか。	A
	②施設全体が清潔で良好な状態に保たれているか。	A
	③備品台帳に基づいた適切な備品管理がされているか。	A
	④市や関係団体との連携は適切に行われているか。	AA
	指定管理者との連携に関する取組（詳細記述欄） 【実地調査実施日： 2月24日】 随時、電話で連絡や相談を受ける等、連絡を密にしている。	
	⑤緊急事態に備えた体制、マニュアル等は適切か。	A
	⑥個人情報の管理は適切に行われているか。	A
	⑦関係法令等はきちんと遵守されているか。	A
	⑧情報公開規程が整備され、文書が適切に管理・保存されているか。	A
	⑨協定書等で定められた事業計画書や報告書などはきちんと提出しているか。	A
D 収支等	①指定管理業務に関する経費と他の経費を区分し、適正に管理しているか。	A
	②管理経費削減に向けて努力されているか。	A
	③収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるか。	A
	④指定管理者団体の財政状況は安定した業務継続が可能な状態にあるか。	AA
※その他特記事項（課題のあった事項に関する今後の取組）		
総合評価		A