

## モ ニ タ リ ン グ 評 価 表

## Ⅰ．履行の確認

## Ⅱ．サービスの質の評価

施設名 市営住宅及び共同施設

令和6年度

指定管理者 一般財団法人和泉市公共施設管理公社

| 分類        | 評価対象      | NO | 評 価 項 目                                              | 評価方法   | 評点 | 備 考          |
|-----------|-----------|----|------------------------------------------------------|--------|----|--------------|
| 基本事項      | 業務従事者の要件等 | 1  | 業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また変更した場合は速やかに市に届出されているか | 書類確認   | 3  |              |
|           |           | 2  | 従事者への指導は十分か                                          | 市担当者確認 | 3  |              |
|           | 意思疎通      | 3  | 市と指定管理者との間で十分に連絡がなされているか                             | 市担当者確認 | 3  |              |
|           |           | 4  | 市と指定管理者との間で適宜十分な打合せを行い、業務を遂行しているか                    | 市担当者確認 | 3  |              |
|           | 保険        | 5  | 付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）                            | 書類確認   | 3  |              |
| 入居者管理     | 窓口対応      | 6  | 各種申請書受付等、適切な窓口対応ができているか                              | 市担当者確認 | 3  |              |
|           | 是正指導      | 7  | 保管義務違反の入居者に対し指導及び報告を行っているか                           | 市担当者確認 | 3  |              |
|           | 収入申告業務    | 8  | 仕様書に基づいた適切な指導を行い、収入申告書の回収に努めているか                     | 市担当者確認 | 3  |              |
|           | 家賃決定業務等   | 9  | 仕様書に基づいた適切な処理ができているか                                 | 市担当者確認 | 3  |              |
|           | 報告書の提出    | 10 | 各種申請書に係る報告書は適切か                                      | 市担当者確認 | 3  |              |
| 住宅使用料収納業務 | 収納・口座振替業務 | 11 | 仕様書に基づいた適切な処理ができているか                                 | 市担当者確認 | 3  |              |
|           | 滞納整理      | 12 | 督促状の送付等納付指導を適切に行い、収納率向上に努めているか                       | 市担当者確認 | 4  | 高い収納率を維持している |
| 空家入居者募集業務 | 受付        | 13 | 入居申込者への案内・受付等適切か                                     | 市担当者確認 | 3  |              |
|           | 抽選会       | 14 | 仕様書に基づき、公平に実施されているか                                  | 市担当者確認 | 3  |              |
|           | 入居審査      | 15 | 不備なく審査が行われているか                                       | 市担当者確認 | 3  |              |
|           | 入居手続き・説明会 | 16 | 入居予定者に対し仕様書に基づいた適切な指導等ができているか                        | 市担当者確認 | 3  |              |
| 維持修繕      | 審査        | 17 | 入居者からの修繕依頼等に対し、負担区分審査のうえ適切に指導または修繕工事を行っているか          | 市担当者確認 | 3  |              |
|           | 台帳管理      | 18 | 工事管理台帳を作成しているか                                       | 書類確認   | 3  |              |

| 分類                | 評価対象          | NO | 評価項目                                      | 評価方法   | 評点 | 備考                |
|-------------------|---------------|----|-------------------------------------------|--------|----|-------------------|
| 保守点検              | 法定点検          | 19 | 法定保守点検は点検内容・時期等が法令基準に基づいて実施されているか         | 書類確認   | 3  |                   |
|                   | 再委託           | 20 | 法定点検・検査等、専門業者等への再委託契約は適切に行われているか          | 書類確認   | 3  |                   |
| 管理業務              | 報告書の提出        | 21 | 保守点検結果について報告書を作成し適宜、市に提出しているか             | 書類確認   | 3  |                   |
|                   | 樹木管理・除草業務等    | 22 | 見栄え良く管理され、剪定時期等は適切か                       | 市担当者確認 | 3  |                   |
| 駐車場管理運営           | 使用許可等         | 23 | 仕様書に基づいた適切な処理ができているか                      | 書類確認   | 3  |                   |
|                   | 収納及び滞納整理      | 24 | 仕様書に基づいた適切な処理及び収納率向上に努めているか               | 市担当者確認 | 4  | 高い収納率を維持している      |
| 苦情対応              | 苦情処理          | 25 | 苦情の処理は適切に行っているか                           | 市担当者確認 | 3  |                   |
|                   | 苦情・要望等の報告     | 26 | 苦情・要望及びその処理方法に対し速やかに報告を行っているか             | 書類確認   | 3  |                   |
| システム管理            | 市営住宅管理システムの運用 | 27 | 適切な運用及びデータの管理を行っているか                      | 市担当者確認 | 3  |                   |
| 危機管理              | 巡回指導          | 28 | 巡回指導を行い、不法投棄、不法占拠等が判明した場合速やかに報告しているか      | 書類確認   | 3  |                   |
|                   | 緊急時の対応        | 29 | マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）は作成されているか               | 書類確認   | 3  |                   |
|                   |               | 30 | 緊急事態発生時や危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか             | 市担当者確認 | 4  | 時間外においても迅速に対応している |
|                   |               | 31 | 事故等の報告書が提出されたか                            | 書類確認   | 3  |                   |
|                   | 防火管理者に関する業務   | 32 | 防火管理者の報告を行っているか                           | 書類確認   | 3  |                   |
|                   |               | 33 | 消防計画書等を作成しているか                            | 書類確認   | 3  |                   |
| 広報・宣伝             | 周知・啓発活動       | 34 | 「申込みのしおり」、「住まいのしおり」等は整備されているか             | 書類確認   | 3  |                   |
|                   |               | 35 | 「住宅ニュース」の発行やホームページ等、入居者へ周知啓発活動を積極的に行っているか | 書類確認   | 3  |                   |
| 備品管理              | 鍵・備品等管理       | 36 | 鍵や備品の管理は適切か                               | 市担当者確認 | 3  |                   |
| 事業計画書及び報告書等の作成・提出 | 事業計画報告        | 37 | 事業計画書・報告書は提出されたか                          | 書類確認   | 3  |                   |
|                   | 収支報告          | 38 | 収支予算書・決算書は提出されたか                          | 書類確認   | 3  |                   |
|                   |               | 39 | 報告書に不備はないか                                | 市担当者確認 | 3  |                   |

| 分類       | 評価対象       | NO                            | 評価項目                                      | 評価方法   | 評点  | 備考 |
|----------|------------|-------------------------------|-------------------------------------------|--------|-----|----|
| その他の業務   | モニタリング     | 40                            | 「モニタリングマニュアル」に基づきモニタリングチェック表の提出等自己評価を行ったか | 書類確認   | 3   |    |
|          | 調査依頼       | 41                            | 市からの調査依頼に対し、迅速かつ積極的に協力したか                 | 市担当者確認 | 3   |    |
|          | 研修・会議等への参加 | 42                            | 市からの要請に対し、研修・会議等へ積極的に出席したか                | 書類確認   | 3   |    |
|          | 関係機関との調整   | 43                            | 市及び関連機関と必要に応じ連絡調整を行っているか                  | 市担当者確認 | 3   |    |
|          |            | 44                            | 入居者組合に対し適宜助言・指導を行っているか                    | 市担当者確認 | 3   |    |
| その他の留意事項 | 法令等の遵守     | 45                            | 関係法令・条例等の規定が遵守されているか                      | 書類確認   | 3   |    |
|          | 情報管理       | 46                            | 情報公開の取組、個人情報の管理は適切にされているか                 | 書類確認   | 3   |    |
|          | 環境への配慮     | 47                            | 環境に配慮した管理運営が行われているか                       | 市担当者確認 | 3   |    |
| 合計点      |            |                               |                                           |        | 144 |    |
| 合計点数     |            | 合計（144点/188点） 合計評価点（76点/100点） |                                           |        |     |    |

- ※ 1. 備考欄には、事業計画等との整合性を検証し、業務改善に向けた分析等の特記する。  
2. 施設の性格や設置目的等により、適切な評価項目となるよう適宜変更すること。