

## 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

平成29年度

指定管理者 一般財団法人和泉市公共施設管理

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	4	
		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	4	
	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	3	
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	4	
	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ますか	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	3	
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	
		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	
モニタリング	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	

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	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					145	
合計点数		合計（145点/188点）		合計評価点（77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。