

(別記10)

## 指定管理者が行う業務に対する評価の基準

この基準は、指定管理者が行う業務に関して道営住宅等の管理に関する協定書(案)(以下「協定書(案)」という。)第20条による評価を行う際の必要な事項について定める。

### 第1 管理の目標

道営住宅の設置目的に沿った施設の効用を最大限に発揮させ、住民サービスの適正な水準を確保するため、指定管理者が達成すべき管理の目標は、要求水準書に示すとおりとする。

### 第2 評価項目等

目標の達成状況を確認するため、要求水準書に基づき、評価項目や評価方法を別紙1(年間用)及び別紙2(四半期用)の評価表のとおり定める。

### 第3 評価方法等

- ① あらかじめ指定した(総合)振興局建設指導課職員が、指定管理者立会いの下、事業報告書若しくは四半期業務報告書並びに関係書類を確認するとともに、必要に応じ現地調査を実施する。
- ② 評価は評価表に示す項目ごとに行う。  
達成している…1点、未達成である…0点  
※ ただし、「IV 指定管理者の対応に関する事項」については、配点を2点とし3段階評価とする。  
全て達成している…2点、概ね達成している…1点、未達成である…0点
- ③ ②で評価した評価点合計と評価配点合計により目標の達成度を判定する。

$$\text{目標達成度} = \frac{\text{評価点合計}}{\text{評価配点合計}} \times 100$$

※ ただし、該当のない評価項目は、評価配点から除外。

目標達成度区分	評価内容
A 100%	目標が全て達成されており、大変評価できる。
B 90%以上、100%未満	目標がほぼ達成されており、概ね評価できる。
C 80%以上、90%未満	目標が概ね達成されているが、更なる向上が必要である。
D 70%以上、80%未満	目標がやや達成されておらず、努力を要する。
E 70%未満	目標が達成されておらず、取組を見直す必要である。

### 第4 評価結果の通知

第3の評価結果については、協定書(案)第20条5項に基づき、指定管理者に通知する。

評価表

評価項目	評価方法	評価点
<b>I 基礎的な業務に関する事項</b>		
<b>1 関係法令等の習得</b>	評価点小計	
①職員に対する研修が年1回以上実施されているか。	研修資料等により実施回数を確認する。	
②関係法令等の改正や管理上の各種取扱通知等に的確に対応しているか。	業務実施内容やヒアリングにより確認する。	
<b>2 個人情報の保護</b>	評価点小計	
①北海道個人情報保護条例等に基づき適正に取り扱っているか。	個人情報に関する苦情等についてヒアリングにより確認する。	
②入居者等のプライバシーに十分配慮し、業務を行っているか。	マニュアル等の規定どおりに業務が行われているか確認する。	
③職員に対する研修が年1回以上実施されているか。	研修資料等により実施回数を確認する。	
④個人情報の管理及び取扱いに係るマニュアル等が作成されているか。	作成状況及び提案内容に沿った内容となっているか確認する。	
<b>3 公金の収納管理</b>	評価点小計	
①公金を適切に収納し管理する体制が確保されているか。	提案内容に沿った体制状況について現状を確認する。	
②家賃など使用料の確実な確保を図るため、徴収員が配置されているか。	徴収員の配置の有無を現状及び就労関係書類などにより確認する。	
③公金ごとに収納管理する預金口座が開設されているか。	口座の開設状況を口座の取引状況を示す書類などで確認する。	
④上記の口座には、ペイオフ対策を講じているか。	通帳等により預金種類を確認する。	
⑤公金は、毎月15日及び月の末日までに道へ振り込まれているか。	収納機関の収納日により確認する。	
⑥公金収納に係る処理規程等を整備しているか。	作成状況及び提案内容に沿った内容となっているか確認する。	
<b>4 管理経費の執行</b>	評価点小計	
①管理経費を適切に執行管理する体制を確保しているか。	提案内容に沿った体制状況について現状を確認する。	
②管理経費は、専用の金融機関口座を開設し、資金の適切な管理と経理内容の明確化を図っているか。	口座の開設内容、独立した経理簿の作成状況や内容について確認する。	
③管理経費に係る処理規程等を整備しているか。	作成状況及び提案内容に沿った内容となっているか確認する。	
<b>5 使用料の収納</b>	評価点小計	
①現年度の収納率が3月末で95%以上、5月末まで98%以上確保されているか。(家賃)	事業報告書及び道営住宅管理システムにより確認する。	
②現年度の収納率が3月末で95%以上、5月末まで98%以上確保されているか。(駐車場使用料)	事業報告書及び道営住宅管理システムにより確認する。	
<b>II 利用者へのサービスに関する事項</b>		
<b>1 業務実施の体制等</b>	評価点小計	
①業務遂行に必要な職員の確保及び業務の処理に適した執行体制が確立されているか。	提案内容に沿った体制状況について現状から確認する。	
②組織の指揮命令系統が明確にされているか。	提案内容に沿った指揮命令系統となっているか現状から確認する。	
③業務時間は適切か。(平日(土・日曜及び祝日を除く。)8時45分～17時30分、緊急時24時間対応)	就業規則等により確認する。	
<b>2 緊急時の対応</b>	評価点小計	
①初動対応の体制が確保されているか。	提案内容に沿った体制状況について現状から確認する。	
②情報の伝達及び統制の方法が確保されているか。	連絡体制及び連絡網の整備状況、指揮命令系統の整備状況を関係書類で確認する。	
③安全を最優先とした迅速な初期活動(現地調査等)を実施し、的確な安全対策を講じたか。	業務日報等により確認する。	

評価配点合計	
評価点合計	
評価	

評価項目	評価方法	評価点
<b>II 利用者へのサービスに関する事項</b>		
<b>3 公募業務</b>	評価点小計	
①年4回(おおむね四半期ごと)実施されているか。(※管理戸数800戸以上の地区に限る)	募集案内書等により確認する。	
②適切な時期、周知期間となっているか。	期間を募集案内書等により確認する。	
③2以上の方法により周知されているか。	周知方法を関係書類により確認する。	
④年度当初に公募計画の周知を行っているか。	周知状況を確認する。	
⑤申込みの受付が1日6時間以上で連続して3日間以上確保されているか。	募集案内書等により確認する。	
⑥公開抽選により入居者の選考を行っているか。	募集案内書等又は抽選関係書類から確認する。	
⑦抽選の日から連続して3日間以上の当落情報の提供を行っているか。	関係書類又は現状から確認する。	
<b>4 入居管理業務</b>	評価点小計	
①入居者からの各種申請・届出・修繕等に対応する常設窓口が開設されているか。	常設窓口の設置状況等の現状を確認する。	
②管理事務所に最低週2回、1日4時間以上人員が配置されているか。(札幌圏のみ)	職員の配置の有無を現状及び就労関係書類などにより確認する。	
③管理事務所の使用内容は、要求水準書を満たす業務内容となっているか。(札幌圏のみ)	使用内容について現状を確認する。	
④収入申告書の回収率は10月末まで98%以上確保されているか。	回収実績から確認する。	
⑤要求水準書に記載されている期間内に管理情報が処理されているか。	申請年月日から期間内に処理が行われているか確認する。	
⑥入居者からの申請書や届出等について、速やかに内容を審査し、受理した日から概ね7日以内に進捗しているか。	業務日報等により確認する。	
⑦道からの通知等について、速やかに入居者へ交付しているか。	業務日報等により確認する。	
<b>5 施設管理業務</b>	評価点小計	
①修繕等の実施方針に基づき修繕が行われているか。	四半期業務報告書等や現地調査により確認する。	
②経常修繕は速やかに現地調査を行うとともに、即日判定の対応がとられているか。	四半期業務報告書等や関係書類により確認する。	
③退去修繕は、公募時期を考慮し、退去後速やかに実施されているか。	四半期業務報告書等や関係書類により確認する。	
④法定点検や保守管理が関係法令等に基づき適切に行われているか。	四半期業務報告書等や関係書類により確認する。	
⑤安全かつ良好な住環境を維持するため、入居者等に対する指導や注意喚起、事故防止のため必要な措置を講じているか。	業務日報や点検シート等により確認する。	
⑥1級建築士や防火管理者が配置されているか。	常勤資格者の配置の有無を現状及び就労関係書類などにより確認する。	
<b>III 入居者満足度に関する事項</b>		
<b>1 入居者満足度</b>	評価点小計	
①指定管理業務に関する満足度調査で、満足・やや満足と回答した入居者の割合が50%以上となっているか。	指定管理業務に関する満足度調査の結果により確認する。	
<b>IV 指定管理者の対応に関する事項</b>		
<b>1 道への対応</b>	評価点小計	
①道からの指示に対して、迅速かつ確に対応しているか。	日常の対応状況や業務日報等により確認する。	
<b>2 入居者や自治会への対応</b>	評価点小計	
①入居者や自治会からの要望に対して、誠実に対応しているか。	要望書や業務日報等により確認する。	
②入居者や自治会からの苦情に対して、迅速かつ確に対応しているか。	寄せられた苦情や業務日報等により確認する。	

評価表

評価項目	評価方法	第1四半期 評価点	第2四半期 評価点	第3四半期 評価点	第4四半期 評価点
<b>I 基礎的な業務に関する事項</b>					
<b>1 関係法令等の習得</b>	評価点小計				
①関係法令等の改正や管理上の各種取扱通知等に的確に対応しているか。	業務実施内容やヒアリングにより確認する。				
<b>2 個人情報の保護</b>	評価点小計				
①北海道個人情報保護条例等に基づき適正に取り扱っているか。	個人情報に関する苦情等についてヒアリングにより確認する。				
②入居者等のプライバシーに十分配慮し、業務を行っているか。	マニュアル等の規定どおりに業務が行われているか確認する。				
③個人情報の管理及び取扱いに係るマニュアル等が作成されているか。	作成状況及び提案内容に沿った内容となっているか確認する。				
<b>3 公金の収納管理</b>	評価点小計				
①公金を適切に収納し管理する体制が確保されているか。	提案内容に沿った体制状況について現状を確認する。				
②家賃など使用料の確実な確保を図るため、徴収員が配置されているか。	徴収員の配置の有無を現状及び就業関係書類などにより確認する。				
③公金ごとに収納管理する預金口座が開設されているか。	口座の開設状況を口座の取引状況を示す書類などで確認する。				
④上記の口座には、ペイオフ対策を講じているか。	通帳等により預金種類を確認する。				
⑤公金は、毎月15日及び月の末日までに遣へ振り込まれているか。	出納機関の収納日により確認する。				
⑥公金収納に係る処理規程等を整備しているか。	作成状況及び提案内容に沿った内容となっているか確認する。				
<b>4 管理経費の執行</b>	評価点小計				
①管理経費を適切に執行管理する体制を確保しているか。	提案内容に沿った体制状況について現状を確認する。				
②管理経費は、専用の金融機関口座を開設し、資金の適切な管理及び経理内容の明確化を図っているか。	口座の開設内容、独立した経理簿の作成状況や内容について確認する。				
③管理経費に係る処理規程等を整備しているか。	作成状況及び提案内容に沿った内容となっているか確認する。				
<b>II 利用者へのサービスに関する事項</b>					
<b>1 業務実施の体制等</b>	評価点小計				
①業務遂行に必要な職員の確保及び業務の処理に適した執行体制が確立されているか。	提案内容に沿った体制状況について現状から確認する。				
②組織の指揮命令系統が明確にされているか。	提案内容に沿った指揮命令系統となっているか現状から確認する。				
③業務時間は適切か。(平日(土・日曜及び祝日を除く。)8時45分～17時30分、緊急時24時間対応)	就業規則等により確認する。				
<b>2 緊急時の対応</b>	評価点小計				
①初動対応の体制が確保されているか。	提案内容に沿った体制状況について現状から確認する。				
②情報の伝達及び統制の方法が確保されているか。	連絡体制及び連絡網の整備状況、指揮命令系統の整備状況を関係書類で確認する。				
③安全を最優先とした迅速な初期活動(現地調査等)を実施し、的確な安全対策を講じたか。	業務日報等により確認する。				

	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期
評価配点合計				
評価点合計				
評 価				

評価項目	評価方法	第1四半期 評価点	第2四半期 評価点	第3四半期 評価点	第4四半期 評価点
<b>II 利用者へのサービスに関する事項</b>					
<b>3 公業務</b>	評価点小計				
①実施されているか。 (※管理戸数800戸以上の地区に限る)	募集案内書等により確認する。				
②適切な時期、周知期間となっているか。	期間を募集案内書等により確認する。				
③2以上の方法により周知されているか。	周知方法を関係書類により確認する。				
④申込みの受付が1日6時間以上で連続して3日間以上確保されているか。	募集案内書等により確認する。				
⑤公開抽選により入居者の選考を行っているか。	募集案内書等又は抽選関係書類から確認する。				
⑥抽選の日から連続して3日間以上の当落情報の提供を行っているか。	関係書類又は現状から確認する。				
<b>4 入居管理業務</b>	評価点小計				
①入居者からの各種申請・届出・修繕等に対応する常設窓口が開設されているか。	常設窓口の設置状況等の現状を確認する。				
②管理事務所に最低週2回、1日4時間以上人員が配置されているか。(札幌圏のみ)	職員の配置の有無を現状及び就業関係書類などにより確認する。				
③管理事務所の使用内容は、要求水準書を満たす業務内容となっているか。(札幌圏のみ)	使用内容について現状を確認する。				
④要求水準書に記載されている期間内に管理情報が処理されているか。	申請年月日から期間内に処理が行われているか確認する。				
⑤入居者からの申請書や届出等について、速やかに内容を審査し、受理した日から概ね7日以内に進捗しているか。	業務日報等により確認する。				
⑥道からの通知等について、速やかに入居者へ交付しているか。	業務日報等により確認する。				
<b>5 施設管理業務</b>	評価点小計				
①修繕等の実施方針に基づき修繕が行われているか。	四半期業務報告書等や現地調査により確認する。				
②経常修繕は速やかに現地調査を行うとともに、即日判定の対応がとられているか。	四半期業務報告書等や関係書類により確認する。				
③退去修繕は、公募時期を考慮し、退去後速やかに実施されているか。	四半期業務報告書等や関係書類により確認する。				
④法定点検や保守管理が関係法令等に基づき適切に行われているか。	四半期業務報告書等や関係書類により確認する。				
⑤安全かつ良好な住環境を維持するため、入居者等に対する指導や注意喚起、事故防止のための必要な措置を講じているか。	業務日報や点検シート等により確認する。				
⑥1級建築士や防火管理者が配置されているか。	常勤資格者の配置の有無を現状及び就業関係書類などにより確認する。				
<b>IV 指定管理者の対応に関する事項</b>					
<b>1 道への対応</b>	評価点小計				
①道からの指示に対して、迅速かつ的確に対応しているか。	日常の対応状況や業務日報等により確認する。				
<b>2 入居者や自治会への対応</b>	評価点小計				
①入居者や自治会からの要望に対して、誠実に対応しているか。	要望書や業務日報等により確認する。				
②入居者や自治会からの苦情に対して、迅速かつ的確に対応しているか。	寄せられた苦情や業務日報等により確認する。				