

(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もと、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、必要に応じて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、「Ⅲ 入居者満足度に関する事項」については、配点を2点とし、「Ⅴ 入居者支援に関する事項」については、配点を3点の4段階評価とする。

評価判断	配点
3項目の全てを達成している。	3
3項目中、2項目を達成している。	2
3項目中、1項目を達成している。	1
3項目のいずれも未達成である。	0

- ③ ②で評価した評価点合計と評価配点合計により達成度を判定する。

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

※ただし、該当のない評価項目は、評価配点から除外

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、取組を見直す必要がある。

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条第5項に基づき、指定管理者に通知する。

評価表

I 基礎的な業務に関する事項		配点		評価				事業報告
評価項目及び評価指標	評価方法	四半期評価点	事業報告評価点	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
1 関係法令等の習得及び個人情報の保護		2	3					
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。	0	1	-	-	-	-	
②関係法令等の改正や管理上の各種取扱通知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。	1		-	-	-	-	
③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。	提案内容に沿った取扱いとなっているか確認する。		1	-	-	-	-	
④入居者のプライバシーに十分配慮した個人情報の管理を行っているか。	マニュアル等の規定に基づいているか確認する。		1	-	-	-	-	
⑤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。	作成状況や提案内容に沿ったものとなっているか確認する。	1						-
2 公金の収納管理		8	2					
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。	1						-
②家賃など使用料の確実な確保を図るため、収納員が配置されているか。	業務実施内容やヒアリングにより確認する。	1						-
③公金ごとに収納管理する決済用預金の口座が開設されているか。	通帳により預金種類を確認する。		1	-	-	-	-	
④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。	出納機関の収納日により確認する。	1	1					
⑤公金収納に係る処理規程等が整備されているか。	作成状況や提案内容に沿ったものとなっているか確認する。	1						-
3 管理経費の執行		2	1					
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。	1						-
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の明確化を図っているか。	口座の開設状況や独立した経理簿の作成状況や内容について確認する。		1	-	-	-	-	
③管理経費に係る処理規程等が整備されているか。	作成状況や提案内容に沿ったものとなっているか確認する。	1						-
4 使用料の収納		0	2	-	-	-	-	
①現年度の家賃の収納率が3月末で96.5%以上、5月末で99%以上確保されているか。	提案内容に沿った体制状況について現状を確認する。	0	1	-	-	-	-	
②現年度の駐車場使用料の収納率が3月末で96.5%以上、5月末で99%以上確保されているか。	口座の開設状況や独立した経理簿の作成状況や内容について確認する。	0	1	-	-	-	-	
II 利用者へのサービスに関する事項		配点		評価				事業報告
評価項目及び評価指標	評価方法	四半期評価点	事業報告評価点	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	
1 業務実施の体制等		3	2					
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。	1						-
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。	1						-
③業務時間は平日（土・日曜及び祝日を除く。）8時45分から17時30分、緊急の修繕への対応は土・日曜及び祝日を含めた24時間対応となっているか。	就業規則等により確認する。	1						-
④ISO14001の取得やエコアクション21の登録又は独自に策定した環境マネジメントシステムの導入が図られているか。	提案内容に沿った導入が図られているか確認する。		1	-	-	-	-	
⑤ホームページを活用した各種申請書類のダウンロードや電子メール又はSNSによる問い合わせ対応など、ICT（情報通信技術）の活用に取り組んでいるか。	提案内容に沿った取り組みを行っているか確認する。		1	-	-	-	-	
2 緊急時の対応		2	0					
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を確認する。	1						-
②連絡体制や連絡網が整備されており、入居者に対して連絡（通報）先の周知を行っているか。	連絡体制や連絡網の整備状況などを確認する。	1						-
3 公募業務		4	3					
①年4回（概ね四半期ごと）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。		1	-	-	-	-	
②空家期間が概ね6ヶ月以内となっているか。	空家期間を確認する。		1	-	-	-	-	
③2以上の方法で一定の周知期間を確保しているか。	募集案内書等により確認する。	1						-
④年度開始後、公募計画の周知を行っているか。	周知状況を確認する。		1	-	-	-	-	

⑤申込の受付を一日6時間以上で連続して3日間以上確保しているか。	作成状況や提案内容に沿ったものとなっているか確認する。	1								-
⑥公開抽選により入居者の選考を行うとともに、3日間以上の当落情報を提供しているか。(道の指示により非公開としている場合を除く。)	募集案内書等により確認する。	1								-
⑦抽選結果の周知を開始した日から起算して2ヶ月以内に入居可能日を設定しているか。	募集案内書等により確認する。	1								-
4 入居管理業務		4	1							
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の現状を確認する。	1								-
②管理事務所最低週2回、1日4時間以上人員が配置されており、要求水準書を満たす業務内容となっているか。※札幌圏のみ対象	使用内容について現状を確認する。	1								-
③収入申告書の回収率は10月末日で98%以上確保しているか。	回収実績から確認する。		1	-	-	-	-	-	-	-
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。	1								-
⑤入居者からの申請等について受理した日から概ね7日以内に進達しているか。	申請書類の受付月日から確認する。	1								-
5 施設管理業務		5	1							
①入居者からの修繕の申込みがあった場合は、速やかに現地調査を行っているか。	業務日報又は月例業務報告書により確認する。	1								-
②保守点検は関係法令に基づき、適切に行われているか。	契約書等により実施内容を確認する。	1								-
③巡回による日常点検を実施しているか。	日常点検様式1「日常点検結果一覧表」により確認する。	1								-
④春期重点点検及び遊具等の点検の実施の結果、本施設の損傷や腐食等があった場合の措置が行われているか。	修繕台帳により確認する。	1								-
⑤修繕業務等を外注する場合の業者選定にあたり、地元企業への受注機会が確保されているか。	修繕台帳により確認する。	1								-
⑥1級建築士及び防火管理者が配置されているか。	資格者の配置の有無を現状や就労関係書類等により確認する。		1	-	-	-	-	-	-	-

III 入居者満足度に関する事項 ※実施年度のみ評価対象		配点		評 価				
評価項目及び評価指標	評価方法	四半期 評価点	事業報告 評価点	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	事業 報告
I 入居者満足度調査結果		0	2	-	-	-	-	
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。	入居者満足度調査の結果により確認する。		2	-	-	-	-	

IV 指定管理者の対応に関する事項		配点		評 価				
評価項目及び評価指標	評価方法	四半期 評価点	事業報告 評価点	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	事業 報告
I 入居者や自治会への対応		2	0					-
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。	要望書や業務日報により確認する。	1						-
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により確認する。	1						-

V 入居者支援に関する事項		配点		評 価				
評価項目及び評価指標	評価方法	四半期 評価点	事業報告 評価点	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	事業 報告
I 高齢者世帯、子育て世帯及び自治会等に対する支援		0	3	-	-	-	-	
①高齢者世帯への戸別訪問や安否確認などを実施しているか。	提案内容に沿った支援内容となっているか書類等により確認する。		3	-	-	-	-	
②子育て世帯への市町村等で実施している子育て支援の情報等を提供しているか。	提案内容に沿った支援内容となっているか書類等により確認する。			-	-	-	-	
③自治会等への相談対応や防災情報の提供などを実施しているか。	提案内容に沿った支援内容となっているか書類等により確認する。			-	-	-	-	

配点合計		評 価 点 合 計				
四半期 評価点	事業報告 評価点	第1 四半期	第2 四半期	第3 四半期	第4 四半期	事業 報告
32	20					
評 価						