

## ⑨土木部 指定管理者施設管理状況評価結果（各施設の総合評価）

### <評価の視点>

- (1) 適正性の視点  
法令等の遵守、安全性の確保、個人情報の保護など、法令や計画に基づき適正な管理が履行されているか
- (2) 有効性の視点  
① 施設の設置目的の達成  
施設目的に沿った事業の実施、施設管理が行われているか  
② サービス向上の取り組み  
市民サービス向上・市民の満足度の向上が図られているか
- (3) 効率性の視点  
適正な管理によって経費の縮減が図られているか

- (1)~(3)の評価の視点(4項目)について、次の4段階で評価
- ・ A 基準や目標を上回る優れた管理が行われている
  - ・ B 適正な管理が行われている
  - ・ C 概ね適正に管理されているが一部課題がある
  - ・ D 協定等が遵守できていないなど、改善が必要である

### 総合評価

(1)、(2)①、(2)②、(3)の4項目の評価を踏まえ総合評価

- 【A】 4項目のうち、2つ以上がAで、C、Dの評価がない
- 【B】 4項目のすべてがB以上の評価（Aが1つ以下）
- 【C】 4項目のいずれかにCが含まれる（D評価はない）
- 【D】 4項目のいずれかにDが含まれる

No.	施設名	指定管理者	評価の視点			総合評価	施設所管課等	電話番号	頁	
			(1)	(2)	(3)					
1	いわき市道の駅よつくら港情報館	特定非営利活動法人よつくらぶ	B	B	A	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 協定及び事業計画書等の基準に基づき、適正な維持管理業務が実施されている。</li> <li>・ 施設全体を利用して、地域のイベント情報等を積極的に発信している。</li> <li>・ 来館者も当初目標値を大きく上回り、優れた管理が行われている。</li> </ul>	土木課	22-7482	1
2	いわき市市営住宅、いわき市特別市営住宅	特定非営利活動法人いわき環境システム	B	B	A	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口における説明については、前年度実績を若干下回っているものの（前年度：97.1%⇒本年度：96.2%）、引き続き高い満足度が得られている。</li> <li>・ 一部の業務においては、事業計画どおりの実施となっていないものの、業務全般にわたり適正に業務が実施されている。</li> </ul>	住宅営繕課	22-7496	3

3施設 【A評価 該当なし、B評価 3施設、C評価 該当なし、D評価 該当なし】

# 指定管理者施設管理状況評価票（令和元年度の管理状況）

		所管部課	土木部土木課	
<b>1 施設の概要</b>				
(1) 施設名称	いわき市道の駅よつくら港情報館			
(2) 根拠条例	いわき市道の駅よつくら港情報館条例			
(3) 設置目的	地域の情報発信拠点として賑わいの創造と交流人口の拡大を図り、地域の活性化に寄与することを目的とする。			
(4) 施設概要	開館時間 8:30~22:00(年中無休) ・トイレ(多目的トイレを含む計12器) ・ベビールーム ・休憩施設 ・情報提供施設			
<b>2 指定管理者の概要</b>				
(1) 指定管理者名称	特定非営利活動法人よつくらぶ			
(2) 指定期間	平成30年4月1日から令和5年3月31日	非公募		
<b>(3) 事業・業務概要（指定管理者の業務の範囲）</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 観光、物産及び地域間交流に関する情報並びに道路情報の提供に関すること。</li> <li>・ 休憩場所の提供に関すること。</li> <li>・ 地域の情報発信拠点として賑わいの創出と交流人口の拡大を図り、地域の活性化に寄与するために必要な事業。</li> </ul>				
<b>3 施設利用状況（施設利用者数・施設稼働状況等を記入）</b>				
	<b>項 目</b>	<b>平成30年度</b>	<b>令和元年度</b>	<b>備 考</b>
事業 計画	道の駅入込客数(人)	119,000	119,000	
実績	道の駅入込客数(人)	461,000	466,000	
<b>4 使用料・利用料・経費の推移（決算額）</b>				
※その他の管理経費は、市が直接支出する修繕費等の額				
	<b>項 目</b>	<b>平成30年度決算 (指定管理者)</b>	<b>令和元年度決算 (指定管理者)</b>	<b>備 考</b>
	使用料			
	使用料・利用料減免額			
	利用料金収入			
	委託料（指定管理料）	8,406,055	8,483,442	
	その他事業収入			
	<b>収入計（円）</b>	<b>8,406,055</b>	<b>8,483,442</b>	
	人件費	1,800,000	1,800,000	
	修繕費	290,520	337,177	
	設備管理費	2,848,392	3,000,207	
	保安警備費	108,000	108,000	
	備品購入費		0	
	消耗品費	480,918	504,565	
	光熱水費	1,535,607	1,490,310	
	保険料	37,440	37,440	
	公租公課	9,100	5,000	
	その他施設管理費	1,537,164	1,301,444	
	<b>支出計（円）</b>	<b>8,647,141</b>	<b>8,584,143</b>	
	<b>収 支（円）</b>	<b>-241,086</b>	<b>-100,701</b>	
	その他の管理経費（円）	0	0	

<p>5 評価（令和元年度の状況）</p> <p>A 基準や目標を上回る優れた管理が行われている</p> <p>B 適正な管理が行われている</p> <p>C 概ね適正に管理されているが一部課題がある</p> <p>D 協定等が遵守できていないなど、改善が必要である</p>
<p><b>(1) 適正性の視点</b></p>
<p><b>B 適正な管理が行われている</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>協定及び事業計画書等に基づき、適正な維持管理業務が実施されている。</li> <li>日常清掃や点検等の実施により、施設全体が清潔、安全に保たれている。</li> <li>経年劣化の状況を踏まえ、市と協議の上必要に応じた修繕を実施している。</li> </ul>
<p><b>(2) 有効性の視点</b></p>
<p><b>①施設の設置目的の達成</b></p>
<p><b>B 適正な管理が行われている</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>四倉地区案内マップの掲示や、地元のパンフレット等を設置しており、地域の情報を積極的に発信している。</li> <li>市からのお知らせなど、公共的な情報についてもポスター掲示等により情報発信されている。</li> </ul>
<p><b>②サービス向上の取り組み</b></p>
<p><b>A 基準や目標を上回る優れた管理が行われている</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理者である特定非営利活動法人よつくらぶが管理運営する地域振興施設「交流館」や一般社団法人いわき観光まちづくりビューロー、東北道の駅連絡会等との関係団体や行政機関との密な連携により、市内外へのPRが図られている。</li> <li>施設利用者について、事業計画を大きく上回っており、サービス向上の取組みの成果であると言える。</li> <li>利用者アンケートを実施し、更なるサービス向上に努めている。</li> </ul>
<p><b>(3) 効率性の視点</b></p>
<p><b>B 適正な管理が行われている</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設の保守管理や清掃等に対し適切な経費執行がされている。</li> </ul>
<p><b>(4) 総合評価</b></p>
<p><b>B 適正な管理が行われている</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>協定及び事業計画書に基づき、適正な維持管理業務が実施されている。</li> <li>施設全体を利用して、地域のイベント情報等を積極的に発信している。</li> <li>来館者について、当初目標値を大きく上回っており、優れた管理が行われていると考える。</li> </ul>
<p><b>(5) 課題がある場合の今後の改善方法</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設維持管理に関して、特に課題は無い。</li> </ul>

指定管理者施設管理状況評価票（令和元年度の管理状況）

		所管部課	土木部	住宅営繕課
<b>1 施設の概要</b>				
(1) 施設名称	いわき市市営住宅、いわき市特別市営住宅			
(2) 根拠条例	いわき市市営住宅条例、いわき市市営住宅管理条例、いわき市特別市営住宅管理条例			
(3) 設置目的	公営住宅法、住宅地区改良法及び特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律に基づき、市が住民に賃貸するための住宅等を供給することにより、市民生活の安定と社会福祉の増進を図る。			
(4) 施設概要	市営住宅（管理戸数8,220戸）、特別市営住宅（管理戸数20戸） 集会所44施設、駐車場44施設 （※令和元年度末（令和2年3月31日）現在）			
<b>2 指定管理者の概要</b>				
(1) 指定管理者名称	特定非営利活動法人いわき環境システム			
(2) 指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日	公募		
(3) 事業・業務概要（指定管理者の業務の範囲）				
<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居、退去等の手続きに関する業務</li> <li>・駐車場の使用等の手続きに関する業務</li> <li>・家賃の徴収等の補助に関する業務</li> <li>・施設、設備、備品等の維持管理</li> </ul>				
<b>3 施設利用状況（施設利用者数・施設稼働状況等を記入）</b>				
	項 目	平成30年度	令和元年度	備 考
事業 計画	家賃徴収率（現年度）	98%以上	98%以上	住宅使用料
	維持修繕件数	1,610件	1,610件	通常修繕＋退去修繕
実績	家賃徴収率（現年度）	96.87%	96.94%	住宅使用料
	維持修繕件数	1,194件	1,364件	通常修繕＋退去修繕
	相談等の受付件数	13,020件	13,020件	
	窓口説明の満足度	97.1%	96.2%	
<b>4 使用料・利用料・経費の推移（決算額）</b>				
※その他の管理経費は、市が直接支出する修繕費等の額				
	項 目	平成30年度決算 (指定管理者)	令和元年度決算 (指定管理者)	備 考
	使用料	1,390,396,121	1,388,434,286	
	使用料減免額	1,262,492,400	1,414,927,288	家賃低廉化による額を含む
	利用料金収入			
	委託料（指定管理料）	362,676,003	385,654,107	
	その他事業収入			
	<b>収入計（円）</b>	<b>362,676,003</b>	<b>385,654,107</b>	
	管理人報償費	2,315,700	2,299,500	(指定経費) 剰余金返納後の額
	維持修繕工事費	177,953,013	179,384,412	(指定経費) 剰余金返納後の額
	駐車場管理会業務委託費	8,365,600	7,917,600	(指定経費) 剰余金返納後の額
	除草等業務委託費	1,983,033	2,014,626	(指定経費) 剰余金返納後の額
	原材料費	1,944,796	1,946,100	(指定経費) 剰余金返納後の額
	貯水槽清掃業務委託費	16,200,000	16,500,000	(固定経費)
	消防設備点検業務委託費	8,100,000	8,182,200	(固定経費)
	エレベーター保守点検業務委託費	39,562,559	40,112,000	(固定経費)
	簡易専用水道施設検査手数料	172,800	165,000	(固定経費)
	浄化槽検査手数料	433,000	426,000	(固定経費)
	水道子メーター取替業務委託費	15,660,000	36,080,000	(固定経費)
	自動ドア点検業務委託費	166,320	129,600	(固定経費)
	その他委託料	4,994,082	7,504,672	(固定経費)
	人件費	61,606,263	63,116,642	(固定経費)
	使用料及び賃借料	7,550,994	7,068,064	(固定経費)
	水道光熱費	1,006,952	1,051,990	(固定経費)
	備品購入費	970,113	280,188	(固定経費)
	消耗品費	1,900,405	1,128,647	(固定経費)
	燃料費	502,073	797,667	(固定経費)
	印刷製本費	1,361,548	1,022,431	(固定経費)
	通信運搬費	7,492,112	7,404,958	(固定経費)
	保険料	231,050	96,240	(固定経費)
	公租公課	31,900	30,500	(固定経費)
	その他経費	2,171,690	995,070	(固定経費)
	<b>支出計（円）</b>	<b>362,676,003</b>	<b>385,654,107</b>	
	<b>収 支（円）</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
	<b>その他の管理経費（円）</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

<p>5 評価（令和元年度の状況）</p> <p>A 基準や目標を上回る優れた管理が行われている</p> <p>B 適正な管理が行われている</p> <p>C 概ね適正に管理されているが一部課題がある</p> <p>D 協定等が遵守できていないなど、改善が必要である</p>
<p><b>(1)適正性の視点</b></p> <p><b>B 適正な管理が行われている</b></p> <p>・法令等を遵守して管理業務が実施されている。また、個人情報保護のために個人情報保護方針を独自に定めるほか、管理を適正に履行するための規程等が整備されている。</p> <p>・管理業務に従事する職員への独自の研修を定期的に行っており、個人情報や人権への意識啓発が図られている。</p> <p>・泉窓口センターの業務体制強化のため、人員を6名から7名に増員した。また、休日夜間修繕受付担当を4名から5名へ増員し、休日夜間に発生する緊急事態に迅速に対応する体制が整備されている。</p>
<p><b>(2)有効性の視点</b></p> <p><b>①施設の設置目的の達成</b></p> <p><b>B 適正な管理が行われている</b></p> <p>・協定等に基づき、住宅に困窮する低額所得者向けの低廉な家賃の賃貸住宅、及び中堅所得者向けの居住環境が良好な賃貸住宅の管理を行うほか、70歳以上の単身入居世帯のうち希望者を対象とした安否確認等のための訪問を実施（訪問件数：756件）するなど、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与している。</p>
<p><b>②サービス向上の取り組み</b></p> <p><b>A 基準や目標を上回る優れた管理が行われている</b></p> <p>・仕様書等に基づき、郵送による入居申込み、夜間・休日の修繕受付（24時間・365日対応）、70歳以上の単身入居世帯のうち希望者を対象とした安否確認等のための訪問等の取り組みを実施したことにより、従前直営時と比べて住民サービスの質の向上が図られている。</p> <p>・窓口来訪者に対するアンケートを実施し、その結果、窓口における説明の丁寧さについて高い満足度が得られている。（窓口における説明の満足度：実績96.2%）</p> <p>・災害（令和元年東日本台風）の発生時において、施設の被災状況や入居者の安否確認を迅速に行い、遅滞なく市へ報告し、また、被災者支援として、市営住宅の一時提供に市と協調して取り組み、住戸確保や申し込み受付、入居案内等において、重要な役割を果たした。</p>
<p><b>(3)効率性の視点</b></p> <p><b>B 適正な管理が行われている</b></p> <p>・各業務の棚卸を実施し、重要かつ必要な箇所を抽出して業務を実施することにより効率化が図られている。また、弾力的な人員配置により、業務負荷の軽減が図られている。</p> <p>・指定管理者内でのミーティングを定期的に行っており、部門間での情報共有を行うことでスムーズに業務遂行できるような取り組みが行われている。</p>
<p><b>(4)総合評価</b></p> <p><b>B 適正な管理が行われている</b></p> <p>・窓口における説明については、前年度実績を若干下回っているものの（前年度：97.1%⇒本年度：96.2%）、引き続き高い満足度が得られている。</p> <p>・一部の業務においては、事業計画どおりの実施となっていないものの、業務全般にわたり適正に業務が実施されている。</p>
<p><b>(5)課題がある場合の今後の改善方法</b></p> <p>・家賃徴収率については、前年度実績を上回ったが、事業計画における目標値を下回っているため、事業計画達成のための取組みを要する。</p>