

## 令和元年度指定管理者制度の状況について

- 1 指定管理者の状況について
- 2 モニタリング状況について

総務部

各所管部局

令和2年6月

# 建設水道委員会

## 1 指定管理者の状況について

- (1)指定管理者の状況（令和元年度）…………… P1～4
- (2)指定管理者の職員状況（全施設分）…………… P5～9
- (3)指定管理者の再委託状況（全施設分）…………… P10
- (4)市外（準市内）業者への再委託状況  
（建設水道委員会所管施設分）…………… P11～12

## 2 モニタリング状況について

土木部…………… P13～26

長崎市桜町駐車場

長崎市民会館地下駐車場

長崎市松が枝町駐車場及び長崎市松が枝町第2駐車場

長崎市平和公園駐車場

長崎市茂里町地下駐車場

長崎市松山町駐車場

長崎市築町二輪車等駐車場

建築部…………… P27～30

市営住宅 53 団地

## (1) 指定管理者の状況(令和元年度)

No.	施設名	指定管理者	市内・準市内・市外	選定方法	所管課
1	長崎市市民活動センター	NPO法人環境保全教育研究所	市内	公募	市民協働推進室
2	長崎市チトセピアホール	有限会社ステージサービス	市内	公募	文化振興課
3	長崎ブリックホール	株式会社NBCソシア	市内	公募	
4	長崎市諏訪体育館	株式会社ふよう長崎	市内	公募	
5	長崎市民神の島プール	西部ガス興商株式会社	準市内	公募	スポーツ振興課
6	長崎市民総合プール	特定非営利活動法人長崎游泳協会	市内	非公募	
7	長崎市原子爆弾被爆者健康管理センター	公益財団法人長崎原子爆弾被爆者対策協議会	市内	非公募	調査課
8	長崎市永井隆記念館	特定非営利活動法人長崎如己の会	市内	非公募	平和推進課
9	長崎原爆資料館	長崎平和施設管理グループ	市内	公募	
10	長崎市平和会館	長崎平和施設管理グループ	市内	公募	
11	長崎原爆遺跡旧城山国民学校校舎	城山小学校被爆校舎平和発信協議会	市内	非公募	被爆継承課
12	長崎市障害福祉センター	社会福祉法人長崎市社会福祉事業団	市内	非公募	障害福祉課
13	長崎市夜間急患センター	一般社団法人長崎市医師会	市内	非公募	地域保健課
14	長崎市立白菊寮	社会福祉法人長崎市社会福祉事業団	市内	公募	子育て支援課
15	長崎市市民生活プラザ(ホール及び会議室)	有限会社ステージプランニングエル	市内	公募	商工振興課
16	長崎市池島炭鉱体験施設	三井松島リソース株式会社	市内	非公募	観光政策課
17	グラバー園	長崎南山手グラバーパートナーズ共同事業体	市内	公募	
18	長崎市旧香港上海銀行長崎支店記念館	株式会社乃村工藝社	市外	非公募	
19	長崎ロープウェイ	一般財団法人長崎ロープウェイ・水族館	市内	非公募	
20	野母崎炭酸温泉 Alega軍艦島	一般財団法人長崎市野母崎振興公社	市内	非公募	
21	長崎市軍艦島資料館	一般財団法人長崎市野母崎振興公社	市内	非公募	
22	出島メッセ長崎	株式会社ながさきMICE	市外	非公募	交流拠点施設整備室
23	長崎市伊王島灯台記念館	株式会社KPG HOTEL&RESORT	市内	公募	文化財課
24	長崎市歴史民俗資料館	長崎平和施設管理グループ	市内	公募	

No.	施設名	指定管理者	市内・準市内・市外	選定方法	所管課
25	長崎市野母崎高浜海岸交流施設	高浜スカイアンドシー	市内	公募	水産農林政策課
26	長崎市体験の森	株式会社シンコー	準市内	公募	
27	長崎ペンギン水族館	一般財団法人長崎ロープウェイ・水族館	市内	非公募	
28	たちばな漁港有料駐車場	一般財団法人長崎ロープウェイ・水族館	市内	非公募	
29	長崎市植木センター	農事組合法人古賀植木園芸組合	市内	非公募	
30	長崎市高島ふれあい海岸高島海水浴場	高島振興協同組合	市内	非公募	
31	長崎市高島ふれあい海岸高島ふれあいキャンプ場	高島振興協同組合	市内	非公募	
32	長崎市高島ふれあい海岸飛島磯釣り公園	西彼南部漁業協同組合	市内	非公募	
33	長崎市伊王島海水浴場交流施設	株式会社KPG HOTEL&RESORT	市内	公募	
34	長崎市道の駅夕陽が丘そとめ	そとめ「農」と「食」の架け橋	市内	公募	
35	長崎市桜町駐車場	株式会社ビバホーム	市内	公募	土木企画課
36	長崎市民会館地下駐車場	株式会社長崎ガードシステム	市内	公募	
37	長崎市松が枝町駐車場	エヌ・ティファシリティーズ株式会社	市内	公募	
38	長崎市松が枝町第2駐車場	エヌ・ティファシリティーズ株式会社	市内	公募	
39	長崎市平和公園駐車場	株式会社クリーン・マット	市内	公募	
40	長崎市茂里町地下駐車場	株式会社城保安警備	市内	公募	
41	長崎市松山町駐車場	MHIファシリティサービス株式会社	準市内	公募	
42	長崎市築町二輪車等駐車場	長崎つきまち株式会社	市内	非公募	
43 ～ 95	長崎市営滑石住宅及び共同施設ほか(A地区)16団地 長崎市営日見大曲住宅及び共同施設ほか(B地区)37団地	株式会社エルベック 株式会社トラスティ建物管理・株式会社三山不動産共同企業体	市内 市内	公募 公募	住宅課
96	長崎市銭座地区コミュニティセンター	銭座地区コミュニティセンター運営委員会	市内	非公募	総務課(中央)
97	長崎市小島地区ふれあいセンター	小島地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
98	長崎市緑が丘地区ふれあいセンター	緑が丘地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
99	長崎市戸町地区ふれあいセンター	戸町地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
100	長崎市滑石地区ふれあいセンター	滑石地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
101	長崎市仁田・佐古地区ふれあいセンター	仁田・佐古地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	

No.	施設名	指定管理者	市内・準市内・市外	選定方法	所管課
102	長崎市三川地区ふれあいセンター	三川地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	総務課(中央)
103	長崎市淵地区ふれあいセンター	淵地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
104	長崎市横尾地区ふれあいセンター	横尾地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
105	長崎市ダイヤモンドふれあいセンター	ダイヤモンドふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
106	長崎市小江原地区ふれあいセンター	小江原地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
107	長崎市桜馬場地区ふれあいセンター	桜馬場地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
108	長崎市山里地区ふれあいセンター	山里地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
109	長崎市西北・岩屋ふれあいセンター	西北・岩屋ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
110	長崎市江平地区ふれあいセンター	江平地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
111	長崎市上長崎地区ふれあいセンター	上長崎地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
112	長崎市式見地区ふれあいセンター	式見地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
113	長崎市木鉢地区ふれあいセンター	木鉢地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
114	長崎市小ヶ倉地区ふれあいセンター	小ヶ倉地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
115	長崎市手熊地区ふれあいセンター	手熊地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
116	長崎市立あじさい荘	坂本校区連合自治会	市内	非公募	
117	長崎市立わかかな荘	社会福祉法人優輝会	市内	公募	
118	長崎市立すみれ荘	社会福祉法人致遠会	市内	公募	
119	長崎市立舞岳荘	社会福祉法人致遠会	市内	公募	
120	長崎市立ひまわり荘	オリエンタル・ビル管理株式会社	市内	公募	
121	長崎市立つばき荘	三菱電機ライフサービス株式会社	準市内	公募	
122	長崎市立さくら荘	株式会社ヒューマン・ネットワーク	市内	公募	
123	長崎市立おみず荘	グリーンコープ生活協同組合	市内	公募	
124	長崎市立つつじ荘	医療法人友愛会	市内	公募	
125	長崎市立式見荘	長崎市式見地区老人クラブ連合会	市内	非公募	
126	稲佐山公園	株式会社大和総業	市内	公募	
127	長崎市総合運動公園	株式会社長崎消毒社	市内	公募	

No.	施設名	指定管理者	市内・準市内・市外	選定方法	所管課
128	長崎公園	株式会社松田久花園	市内	公募	地域整備2課(中央)
129	長崎市古賀地区市民センター	古賀地区市民センター運営委員会	市内	非公募	地域福祉課(東)
130	長崎市橘地区ふれあいセンター	橘地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
131	長崎市立東望荘	社会福祉法人敬天会	市内	公募	
132	長崎東公園	株式会社西日本ビルサービス	市内	公募	地域整備課(東)
133	長崎市南部市民センター	南部市民センター運営委員会	市内	非公募	地域福祉課(南)
134	長崎市土井首地区ふれあいセンター	土井首地区コミュニティ協議会	市内	非公募	
135	長崎市晴海台地区ふれあいセンター	晴海台地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
136	長崎市深堀地区ふれあいセンター	深堀地区ふれあいセンター運営委員会	市内	非公募	
137	長崎市立しらゆり荘	株式会社ベシエ・ドマーニ	市内	公募	
138	長崎市立香焼ひまわり	社会福祉法人長崎市社会福祉協議会	市内	非公募	
139	長崎市高島いやしの湯	高島振興協同組合	市内	非公募	
140	長崎市健康づくりセンター	オリエンタル・ビル管理株式会社	市内	公募	地域整備課(南)
141	野母崎総合運動公園	一般財団法人長崎市野母崎振興公社	市内	非公募	
142	長崎市三重地区市民センター	三重地区市民センター運営委員会	市内	非公募	地域福祉課(北)
143	長崎市琴海さざなみ会館	琴海町さざなみ会館運営委員会	市内	非公募	
144	長崎市琴海南部しらさぎ会館	琴海南部しらさぎ会館運営委員会	市内	非公募	
145	長崎市立開陽山荘	社会福祉法人長崎市社会福祉協議会	市内	非公募	
146	長崎市立池島荘	社会福祉法人長崎市社会福祉協議会	市内	非公募	
147	長崎市立舞の浜荘	三重地区連合自治会	市内	非公募	
148	長崎市外海ふるさと交流センター	株式会社外海イン	市内	非公募	
149	長崎市ヴィラ・オリンピカ伊王島	株式会社KPG HOTEL&RESORT	市内	公募	生涯学習課
150	日吉自然の家	長崎ダイヤモンドスタッフ株式会社	市内	公募	
151	長崎市科学館	長崎ダイヤモンドスタッフ株式会社	市内	公募	
152	長崎市民会館	株式会社NBCソシア	市内	公募	生涯学習課 人権男女共同参画室

※令和2年6月1日現在、指定管理者制度を導入している施設は202施設である。

## (2) 指定管理者の職員状況（全施設分）

### 【公募施設】

No	施設名	職員の状況(人)					R元 人件費総額 (千円)	最低賃金(円)	
		居住地	正規	嘱託員、 臨時職員等	その他 (派遣等)	計		762円 ～R元10.2	790円 R元10.3～
1	長崎市市民活動センター	市内	2	12		14	11,463	850	850
		市外		1		1			
		計	2	13	-	15			
2	長崎市チトセピアホール	市内	3		1	4	14,208	870	870
		市外				-			
		計	3	-	1	4			
3	長崎ブリックホール	市内	16	6	1	23	71,011	800	800
		市外	2		1	3			
		計	18	6	2	26			
4	長崎市諏訪体育館	市内		4		4	3,731	820	820
		市外				-			
		計	-	4	-	4			
5	長崎市民神の島プール	市内	4	14		18	18,915	800	800
		市外	1			1			
		計	5	14	-	19			
6	長崎原爆資料館	市内	9	5		14	20,851	830	830
		市外	1			1			
		計	10	5	-	15			
7	長崎市平和会館	市内							
		市外							
		計				No.6に含む			
8	長崎市立白菊寮	市内		5		5	12,562	1,116	1,116
		市外		1		1			
		計	-	6	-	6			
9	長崎市市民生活プラザ(ホール及び会議室)	市内	2	1		3	11,309	793	793
		市外				-			
		計	2	1	-	3			
10	グラバー園	市内	19	9	35	63	101,800	770	800
		市外		1	1	2			
		計	19	10	36	65			
11	長崎市伊王島灯台記念館	市内		4		4	2,261	780	800
		市外				-			
		計	-	4	-	4			
12	長崎市歴史民俗資料館	市内							
		市外							
		計				No.6に含む			
13	長崎市野母崎高浜海岸交流施設	市内	3	18		21	8,252	850	900
		市外				-			
		計	3	18	-	21			
14	長崎市体験の森	市内	1	6		7	12,290	780	800
		市外	1			1			
		計	2	6	-	8			
15	長崎市伊王島海水浴場交流施設	市内	5		28	33	21,496	900	900
		市外				-			
		計	5	-	28	33			
16	長崎市道の駅夕陽が丘そとめ	市内	2	27		29	38,774	770	790
		市外	1			1			
		計	3	27	-	30			
17	長崎市桜町駐車場	市内		5		5	6,378	770	790
		市外		1		1			
		計	-	6	-	6			
18	長崎市民会館地下駐車場	市内	3	1	3	7	8,858	800	800
		市外				-			
		計	3	1	3	7			
19	長崎市松が枝町駐車場	市内	7			7	9,795	762	790
		市外				-			
		計	7	-	-	7			
20	長崎市松が枝町第2駐車場	市内	5			5	9,081	762	790
		市外				-			
		計	5	-	-	5			
21	長崎市平和公園駐車場	市内	1	4	3	8	11,181	770	790
		市外				-			
		計	1	4	3	8			
22	長崎市茂里町地下駐車場	市内	4	1		5	11,795	880	910
		市外	1			1			
		計	5	1	-	6			

## 【公募施設】

No	施設名	職員の状況(人)				R元 人件費総額 (千円)	最低賃金(円)	
		居住地	正規	嘱託員、 臨時職員等	その他 (派遣等)		計	762円 ～R元10.2
23	長崎市松山町駐車 場	市内		7		7,889	822	822
		市外		3				
		計	-	10	-			
24 ～ 39	市営住宅A地区 (16団地)	市内	3	9		24,937	922	922
		市外	-	2				
		計	3	11	-			
40 ～ 76	市営住宅B地区 (37団地)	市内	14	1		41,039	870	870
		市外	1					
		計	15	1	-			
77	長崎市立わかな荘	市内	1	5		4,029	764	790
		市外						
		計	1	5	-			
78	長崎市立すみれ荘	市内		2		3,711	780	800
		市外						
		計	-	2	-			
79	長崎市立舞岳荘	市内		2		3,312	780	800
		市外						
		計	-	2	-			
80	長崎市立ひまわり荘	市内	1	4		3,813	762	790
		市外						
		計	1	4	-			
81	長崎市立つばき荘	市内		2		3,459	790	790
		市外						
		計	-	2	-			
82	長崎市立さくら荘	市内		3		3,434	762	790
		市外						
		計	-	3	-			
83	長崎市立おみず荘	市内		6		2,663	770	790
		市外						
		計	-	6	-			
84	長崎市立つつじ荘	市内		2		2,363	780	790
		市外						
		計	-	2	-			
85	稲佐山公園	市内	7			17,290	816	816
		市外						
		計	7	-	-			
86	長崎市総合運動公 園	市内	4	7		34,512	800	820
		市外	2	1				
		計	6	8	-			
87	長崎公園	市内	4	6		14,423	762	790
		市外						
		計	4	6	-			
88	長崎市立東望荘	市内		3	4	2,803	770	790
		市外			1			
		計	-	3	5			
89	長崎東公園	市内	14	28		57,730	770	800
		市外	2	3				
		計	16	31	-			
90	長崎市立しらゆり荘	市内	3			3,012	804	1,305
		市外						
		計	3	-	-			
91	長崎市健康づくりセ ンター	市内	2	9		13,041	800	800
		市外						
		計	2	9	-			
92	長崎市ヴィラ・オリ ンピカ伊王島	市内	1	1		3,529	770	800
		市外						
		計	1	1	-			
93	日吉自然の家	市内	1	8	3	31,411	780	805
		市外		1				
		計	1	9	3			
94	長崎市科学館	市内	5	18		55,831	765	790
		市外		3				
		計	5	21	-			
95	長崎市民会館	市内	21	7		61,376	800	800
		市外	1					
		計	22	7	-			
公募計		市内	167	252	78	801,618		
		市外	13	17	3			
		計	180	269	81			
					市内率			93.8%



## 【非公募施設】

No	施設名	職員の状況(人)				R元 人件費総額 (千円)	最低賃金(円)		
		居住地	正規	嘱託員、 臨時職員等	その他 (派遣等)		計	762円 ～R元10.2	790円 R元10.3～
1	長崎市民総合プー ル	市内	3	144		147	38,297	872	872
		市外		42		42			
		計	3	186	-	189			
2	長崎市原子爆弾被爆 者健康管理センター	市内	3	67		70	188,991	886	886
		市外	2	9		11			
		計	5	76	-	81			
3	長崎市永井隆記念 館	市内	2	5		7	7,815	830	830
		市外				-			
		計	2	5	-	7			
4	長崎原爆遺跡旧城 山国民学校校舎	市内	2	8		10	2,416	810	810
		市外				-			
		計	2	8	-	10			
5	長崎市障害福祉セン ター	市内	16	58		74	303,982	886	886
		市外	9	7	1	17			
		計	25	65	1	91			
6	長崎市夜間急患セン ター	市内	2	3	369	374	167,274	800	800
		市外		2		2			
		計	2	5	369	376			
7	長崎市池島炭鉱体 験施設	市内	2	4		6	10,662	800	800
		市外				-			
		計	2	4	-	6			
8	長崎ロープウェイ	市内	6	37		43	75,503	780	810
		市外	1	1		2			
		計	7	38	-	45			
9	野母崎炭酸温泉 Alega軍艦島	市内	3	41	13	57	56,705	770	790
		市外		1		1			
		計	3	42	13	58			
10	長崎市旧香港上海銀 行長崎支店記念館	市内	3	2		5	11,713	900	900
		市外				-			
		計	3	2	-	5			
11	長崎市軍艦島資料 館	市内		3		3	1,356	800	800
		市外				-			
		計	-	3	-	3			
12	出島メッセ長崎	市内			1	1	910	-	4,000
		市外			2	2			
		計	-	-	3	3			
13 14	長崎ペンギン水族館 及びたちばな漁港有 料駐車場	市内	3	38		41	82,084	780	810
		市外	2	2		4			
		計	5	40	-	45			
15	長崎市植木センター	市内		1		1	3,730	857	857
		市外	1			1			
		計	1	1	-	2			
16 17	長崎市高島ふれあい 海岸高島海水浴場及 び高島ふれあいキャン プ場	市内		14		14	3,660	800	800
		市外		6		6			
		計	-	20	-	20			
18	長崎市高島ふれあい 海岸飛島磯釣り公園	市内		8		8	8,897	850	850
		市外				-			
		計	-	8	-	8			
19	長崎市築町二輪車 等駐車場	市内	1	2		3	827	1,077	1,077
		市外		1		1			
		計	1	3	-	4			
20	長崎市銭座地区コ ミュニティセンター	市内	3	4		7	4,727	885	885
		市外				-			
		計	3	4	-	7			
21	長崎市小島地区ふ れあいセンター	市内	5	1		6	4,144	885	885
		市外				-			
		計	5	1	-	6			
22	長崎市緑が丘地区 ふれあいセンター	市内	4			4	4,096	885	885
		市外				-			
		計	4	-	-	4			
23	長崎市戸町地区ふ れあいセンター	市内	5			5	3,907	885	885
		市外				-			
		計	5	-	-	5			
24	長崎市滑石地区ふ れあいセンター	市内	5	1		6	8,323	885	885
		市外				-			
		計	5	1	-	6			
25	長崎市仁田・佐古地 区ふれあいセンター	市内	4	2		6	3,732	885	885
		市外				-			
		計	4	2	-	6			

【非公募施設】

No	施設名	職員の状況(人)					R元 人件費総額 (千円)	最低賃金(円)	
		居住地	正規	嘱託員、 臨時職員等	その他 (派遣等)	計		762円 ～R元10.2	790円 R元10.3～
26	長崎市三川地区ふれあいセンター	市内	5			5	4,144	885	885
		市外				-			
		計	5	-	-	5			
27	長崎市淵地区ふれあいセンター	市内	3	2		5	4,280	885	885
		市外				-			
		計	3	2	-	5			
28	長崎市横尾地区ふれあいセンター	市内	5	1		6	4,109	885	885
		市外				-			
		計	5	1	-	6			
29	長崎市ダイヤモンドふれあいセンター	市内	3	2		5	4,106	885	885
		市外				-			
		計	3	2	-	5			
30	長崎市小江原地区ふれあいセンター	市内	3	1		4	3,826	885	885
		市外				-			
		計	3	1	-	4			
31	長崎市桜馬場地区ふれあいセンター	市内	3	1		4	4,123	885	885
		市外				-			
		計	3	1	-	4			
32	長崎市山里地区ふれあいセンター	市内	3	2		5	4,094	885	885
		市外				-			
		計	3	2	-	5			
33	長崎市西北・岩屋ふれあいセンター	市内	6			6	4,317	885	885
		市外				-			
		計	6	-	-	6			
34	長崎市江平地区ふれあいセンター	市内	3	1		4	3,598	885	885
		市外				-			
		計	3	1	-	4			
35	長崎市上長崎地区ふれあいセンター	市内	5			5	4,140	885	885
		市外				-			
		計	5	-	-	5			
36	長崎市式見地区ふれあいセンター	市内	4	1		5	3,535	885	885
		市外				-			
		計	4	1	-	5			
37	長崎市木鉢地区ふれあいセンター	市内	4			4	4,217	885	885
		市外				-			
		計	4	-	-	4			
38	長崎市小ヶ倉地区ふれあいセンター	市内	5			5	4,086	885	885
		市外				-			
		計	5	-	-	5			
39	長崎市手熊地区ふれあいセンター	市内	1	2		3	2,959	885	885
		市外				-			
		計	1	2	-	3			
40	長崎市立あじさい荘	市内		4		4	4,244	890	890
		市外				-			
		計	-	4	-	4			
41	長崎市立式見荘	市内		48		48	2,785	770	790
		市外				-			
		計	-	48	-	48			
42	長崎市古賀地区市民センター	市内	6			6	5,029	796	816
		市外				-			
		計	6	-	-	6			
43	長崎市橘地区ふれあいセンター	市内	4	2		6	4,529	865	865
		市外				-			
		計	4	2	-	6			
44	長崎市南部市民センター	市内		5		5	4,808	771	790
		市外				-			
		計	-	5	-	5			
45	長崎市土井首地区ふれあいセンター	市内		6		6	3,919	885	885
		市外				-			
		計	-	6	-	6			
46	長崎市晴海台地区ふれあいセンター	市内		6		6	3,968	885	885
		市外				-			
		計	-	6	-	6			
47	長崎市深堀地区ふれあいセンター	市内		3		3	3,844	885	885
		市外				-			
		計	-	3	-	3			
48	長崎市立香焼ひまわり	市内		4		4	2,571	800	800
		市外				-			
		計	-	4	-	4			

## 【非公募施設】

No	施設名	職員の状況(人)				R元 人件費総額 (千円)	最低賃金(円)		
		居住地	正規	嘱託員、 臨時職員等	その他 (派遣等)		計	762円 ~R元10.2	790円 R元10.3~
49	長崎市高島いやしの湯	市内		7		11,489	800	800	
		市外							-
		計	-	7	-				7
50	野母崎総合運動公園	市内		11		10,505	800	800	
		市外							-
		計	-	11	-				11
51	長崎市三重地区市民センター	市内	6	2		6,222	790	790	
		市外							-
		計	6	2	-				8
52	長崎市琴海さざなみ会館	市内	3	1		3,546	850	850	
		市外							-
		計	3	1	-				4
53	長崎市琴海南部しらさぎ会館	市内	5			4,614	850	850	
		市外							-
		計	5	-	-				5
54	長崎市立開陽山荘	市内		2		2,055	975	975	
		市外							-
		計	-	2	-				2
55	長崎市立池島荘	市内		1		82	1,366	1,366	
		市外							-
		計	-	1	-				1
56	長崎市立舞の浜荘	市内	2	2		2,648	790	790	
		市外							-
		計	2	2	-				4
57	長崎市外海ふるさと交流センター	市内	1	3		7,502	780	800	
		市外							-
		計	1	3	-				4
非公募計		市内	152	563	383	1,133,645	/	/	
		市外	15	71	3				89
		計	167	634	386				1,187
				市内率	92.5%				

合計(公募+非公募)		市内	319	815	461	1,935,263	/	/	
		市外	28	88	6				122
		計	347	903	467				1,717
				市内率	92.9%				

### (3) 指定管理者の再委託状況(全施設分)

○令和元年度

区分	市内				準市内				市外				合計			
	件数	割合	金額(円)	割合	件数	割合	金額(円)	割合	件数	割合	金額(円)	割合	件数	割合	金額(円)	割合
委託	407	72.8%	440,451,959	77.1%	86	15.4%	61,335,271	10.7%	66	11.8%	69,297,150	12.2%	559	100.0%	571,084,380	100.0%
修繕	3,408	96.2%	296,901,474	95.3%	55	1.6%	6,202,761	2.0%	79	2.2%	8,388,818	2.7%	3,542	100.0%	311,493,053	100.0%

(参考)

○平成30年度

区分	市内				準市内				市外				合計			
	件数	割合	金額(円)	割合	件数	割合	金額(円)	割合	件数	割合	金額(円)	割合	件数	割合	金額(円)	割合
委託	436	72.8%	442,799,599	78.0%	100	16.7%	59,184,268	10.4%	63	10.5%	65,859,955	11.6%	599	100.0%	567,843,822	100.0%
修繕	3,552	95.7%	284,842,647	92.4%	106	2.9%	15,919,143	5.2%	53	1.4%	7,523,115	2.4%	3,711	100.0%	308,284,905	100.0%

※1 指定管理者制度導入施設において、指定管理者が業務の一部を委託する場合、原則として長崎市内に本社を有する長崎市の有資格者名簿に登録されている者を優先することとしている。

※2 長崎市では、これまで競争入札に参加しようとする者について、「市内業者」、「準市内業者」、「市外業者」に区分していたが、公正な入札等を執行するため、競争入札参加資格に係る地域区分の条件を見直し、物品調達(物品の購入及び賃貸借)を除き、市内業者及び認定市内業者発注としている。(令和元年11月1日から実施)

※3 指定管理者制度導入施設における再委託にあたっては、地域区分の見直し前の条件で対応を行っており、令和2年度より同様の取扱いとする予定である。

#### (4) 市外(準市内)業者への再委託状況(建設水道委員会所管施設分)

(令和元年度委託)

No	施設名	業務内容	金額 (円)	準市内・市外の別
1	長崎市桜町駐車場	硬貨選別機保守点検業務	29,808	準市内
2		駐車機器及び駐車場管制システム保守点検業務	1,852,456	市外
3	長崎市民会館地下駐車場	硬貨選別機保守点検業務	30,132	準市内
4		駐車機器保守点検業務	760,598	準市内
5		駐車場管制システム保守点検業務	131,200	市外
6	長崎市松が枝町駐車場及び松が枝町第2駐車場	駐車場管制システム保守点検業務	972,000	準市内
7		駐車機器保守点検業務	777,600	市外
8	長崎市平和公園駐車場	駐車機器保守点検業務	2,452,500	準市内
9		昇降機保守点検業務	601,680	準市内
10		硬貨選別機保守点検業務	25,056	準市内
11		駐車場管制システム保守点検業務	1,098,360	市外
12	長崎市茂里町地下駐車場	駐車機器保守点検業務	588,600	準市内
13		駐車場管制システム保守点検業務	10,137,000	市外
14	長崎市松山町駐車場	硬貨選別機保守点検業務	29,808	準市内
15		昇降機保守点検業務	510,120	準市内
16		駐車機器及び駐車場管制システム保守点検業務	2,095,920	市外
17	長崎市築町二輪車等駐車場	料金徴収システム保守点検業務	403,300	準市内
18		駐輪場専用エレベーター保守点検業務	807,690	準市内
19	市営住宅A地区(16団地)	エレベーター保守点検業務(三菱製)	7,599,480	準市内
20		エレベーター保守点検業務(日立製)	1,951,536	準市内
21		エレベーター保守点検業務(フジテック製)	680,160	準市内
22	市営住宅B地区(37団地)	エレベーター保守点検業務(三菱製)	10,620,000	準市内
23		緊急通報システム保守点検業務	422,000	市外

## (令和元年度修繕)

No	施設名	修繕内容	金額 (円)	準市内 ・市外の別
1	長崎市桜町駐車場	料金休日設定工事	54,000	市外
2		駐車場券供給ユニット取替	133,920	市外
3		精算機料金設定変更作業	101,520	市外
4		精算機紙幣搬送ベルト取替	39,600	市外
5		出口精算機券供給ユニット取替	180,400	市外
6	長崎市民会館地下駐車場	料金変更作業	77,110	準市内
7	長崎市松が枝町駐車場 及び松が枝町第2駐車場	パーキングシステム修理	27,000	準市内
8		料金設定変更作業	86,400	準市内
9		出口ブザー取替	13,824	市外
10		駐車券リーダー取替	115,500	市外
11		料金設定変更作業	108,000	市外
12		レシートプリンター取替	42,900	市外
13		駐車券発行機用リーダー取替	65,450	市外
14	長崎市平和公園駐車場	精算機設定変更(地上第二駐車場)	64,800	準市内
15		精算機設定変更(地上第一駐車場)	64,800	準市内
16		精算機設定変更(地下駐車場)	151,200	準市内
17	長崎市茂里町地下駐車場	パーキングシステム設定費	55,220	準市内
18		横行モーターブレーキ電源	81,540	市外
19		リフタ用インバータ交換	82,620	市外
20	長崎市松山町駐車場	駐車券発行機用定期券リーダー	72,360	市外
21		出口精算機用駐車券リーダー	74,520	市外
22		精算機簡易点検に伴う修繕作業	313,200	市外
23		駐車場精算機等料金体系変更	615,600	市外
24		落雷による制御基板修繕	152,900	市外
25		事前精算機用駐車券リーダー	75,900	市外
26	市営住宅A地区(16団地)	千歳アパート南棟エレベーター(三菱製)手摺取付補修	31,887	準市内
27		女の都アパート6棟湯沸器防熱板取付ほか1件	33,000	市外
28		滑石アパートF棟洗濯排水管改修ほか1件	11,880	市外
29		花丘アパート3棟給水管補修	15,070	市外
30	市営住宅B地区(37団地)	日見大曲アパート4棟エレベーター(三菱製)操作盤補修	33,000	準市内
31		西山台アパート2棟ガス漏れ管補修ほか9件	251,240	準市内
32		福田本町アパート6棟ガス漏れ管補修ほか1件	154,331	市外

# 【様式3-1】指定管理者制度モニタリングチェックリスト(年次総合チェック用)

施設名	長崎市桜町駐車場
指定管理者	株式会社ビバホーム
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
評価年度	令和元年度

調査事項	確認方法	評価						指導内容	指導		是正確認
		優秀	良好	普通	不十分	不備	○又は×		口頭	文書	
施設管理	事業報告書が提出されているか。	書類確認			○						
	事業計画書どおり事業が実施されているか。	書類確認・聴取			○						
	選考時に提案されたサービスが、実施されているか。	書類確認・聴取		○							
	利用者数の増減は、計画どおりか。	書類確認			○						
	収支報告が適正にされているか。(赤字が出ていないか。出ている場合の対応は。)	書類確認		○							
	利用料金の管理は適正か。(市への申請、承認の手続き、申請どおりの金額か。)										
	利用料金の見込みに差異はないか。(差異が大きい場合の対応は)										
	自主事業の実施は適正か。(市への申請、承認の手続き、別会計処理など)										
	法定点検が実施されているか。	現地確認・聴取			○						
	アンケートが実施されているか。	現地確認・聴取			○						
	必要な報告(日報、月報、年報)がなされているか。	書類確認						○			
	外部委託先は適正か。(暴対要綱に違反していないか。)	書類確認・聴取		○							
	備品の管理状況は適正か。	現地確認・聴取		○							
	緊急時の対応は適正か。	書類・現地確認		○							
利用者からの意見や苦情への対応は十分か。	書類確認・聴取		○								
業務実施に必要な保険に加入しているか。	書類確認						○				
人員配置	総括責任者を配置し、業務の総合的な調整がなされているか。	書類・現地確認		○							
	業務を実施するための適正な人員配置がなされているか。	書類・現地確認		○							
	業務遂行に必要な資格を有する者の配置がなされているか。	書類・現地確認						○			
	業務その他必要な事項に関して職員への教育は十分に行われているか。	書類確認・聴取		○							
会計	施設管理運営のため、別会計を設けて経理処理がなされているか。	書類確認						○			
	固有の口座を開設し、収支の管理が適正になされているか。	書類・現地確認						○			
	現金の管理は適正か。	現地確認・聴取						○			

- 優 秀 : 適正に行われているとともに画期的な取り組みがなされている。
- 良 好 : 問題なく適正に行われている。
- 普 通 : 最低限の基準はクリアしている。
- 不十分 : 更なる改善が必要。
- 不 備 : 抜本的な見直しが必要。
- : 適正に行われている。
- × : 適正に行われていない。

# 【様式4】令和元年度 長崎市桜町駐車場におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	株式会社ビバホーム	所管課名	土木企画課
--------	-----------	------	-------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施年月日	意見の内容	対応
令和元年11月	多目的トイレの水が出ないという意見があった。	調査したところ、自動水栓の故障によるものと判明し、早急に取替を行った。

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年6月24日 令和2年3月3日 ほか、随時	各管理者と合同で会議を開催した。また、担当職員により運営状況・施設状況の確認を行った。	

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
毎月	指定管理者より①利用状況②機器及び設備等の作動状況③利用者からの要望④業務に関する問題点⑤長崎市への要望などの報告を受け、確認を行った。	

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
令和元年12月31日	初詣対応の為、夜間時間外営業を実施した。	駐車場の立地環境に即した利便性向上策であり評価できる。

## ○施設利用者の状況

	単位												台
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成30年度①	14,429	14,477	15,640	15,137	15,462	13,148	15,442	14,282	13,241	15,873	14,699	16,826	178,656
令和元年度②	14,225	13,221	15,079	15,171	14,162	14,063	14,390	13,902	13,193	15,941	14,160	16,383	173,890
②-①	▲ 204	▲ 1,256	▲ 561	34	▲ 1,300	915	▲ 1,052	▲ 380	▲ 48	68	▲ 539	▲ 443	▲ 4,766

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	平成27年度からの指定管理者であるが、適切な管理運営がなされており、運営上で協力いただく様々な事案についても対応していた。 市役所に隣接しているという立地環境において、必要なサービス向上の取組みを進めるなど、適切な管理運営に努めていた。
---------------------------	---



# 【様式3-1】指定管理者制度モニタリングチェックリスト(年次総合チェック用)

施設名	長崎市民会館地下駐車場
指定管理者	株式会社長崎ガードシステム
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
評価年度	令和元年度

調査事項	確認方法	評価						指導内容	指導		是正確認
		優秀	良好	普通	不十分	不備	○又は×		口頭	文書	
施設管理	事業報告書が提出されているか。	書類確認			○						
	事業計画書どおり事業が実施されているか。	書類確認・聴取		○							
	選考時に提案されたサービスが、実施されているか。	書類確認・聴取		○							
	利用者数の増減は、計画どおりか。	書類確認			○						
	収支報告が適正にされているか。(赤字が出ていないか。出ている場合の対応は。)	書類確認		○							
	利用料金の管理は適正か。(市への申請、承認の手続き、申請どおりの金額か。)										
	利用料金の見込みに差異はないか。(差異が大きい場合の対応は)										
	自主事業の実施は適正か。(市への申請、承認の手続き、別会計処理など)										
	法定点検が実施されているか。	現地確認・聴取			○						
	アンケートが実施されているか。	現地確認・聴取			○						
	必要な報告(日報、月報、年報)がなされているか。	書類確認						○			
	外部委託先は適正か。(暴対要綱に違反していないか。)	書類確認・聴取		○							
	備品の管理状況は適正か。	現地確認・聴取		○							
	緊急時の対応は適正か。	書類・現地確認		○							
利用者からの意見や苦情への対応は十分か。	書類確認・聴取		○								
業務実施に必要な保険に加入しているか。	書類確認						○				
人員配置	総括責任者を配置し、業務の総合的な調整がなされているか。	書類・現地確認		○							
	業務を実施するための適正な人員配置がなされているか。	書類・現地確認		○							
	業務遂行に必要な資格を有する者の配置がなされているか。	書類・現地確認						○			
	業務その他必要な事項に関して職員への教育は十分に行われているか。	書類確認・聴取		○							
会計	施設管理運営のため、別会計を設けて経理処理がなされているか。	書類確認						○			
	固有の口座を開設し、収支の管理が適正になされているか。	書類・現地確認						○			
	現金の管理は適正か。	現地確認・聴取						○			

- 優 秀 : 適正に行われているとともに画期的な取り組みがなされている。
- 良 好 : 問題なく適正に行われている。
- 普 通 : 最低限の基準はクリアしている。
- 不十分 : 更なる改善が必要。
- 不 備 : 抜本的な見直しが必要。
- : 適正に行われている。
- × : 適正に行われていない。

# 【様式4】令和元年度 長崎市民会館地下駐車場におけるモニタリング 状況報告書

指定管理者名	株式会社長崎ガードシステム	所管課名	土木企画課
--------	---------------	------	-------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施年月日	意見の内容	対応
随時	出口の精算機の車路に勾配があり駐車券を挿入しにくいという意見があった。	駐車券を受け取り精算機に挿入する補助を行った。

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年6月24日 令和2年3月3日 ほか、随時	各管理者と合同で会議を開催した。また、担当職員により運営状況・施設状況の確認を行った。	

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
毎月	指定管理者より①利用状況②機器及び設備等の作動状況③利用者からの要望④業務に関する問題点⑤長崎市への要望などの報告を受け、確認を行った。	

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
平成31年4月 令和元年11月	市民会館合同避難訓練を実施した。	利用者の安全を確保するために実施しており評価できる。
随時	混雑時や高齢者の出庫補助・入庫補助を実施した。	利用者側の目線に立った自主的な取り組みであり評価できる。

## ○施設利用者の状況

	単位												計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
平成30年度①	7,514	7,737	8,509	8,482	8,150	7,871	8,266	8,420	6,873	6,767	8,592	8,082	95,263
令和元年度②	7,594	7,267	8,524	7,723	7,352	7,744	8,196	7,815	6,784	7,493	7,377	4,838	88,707
②-①	80	▲ 470	15	▲ 759	▲ 798	▲ 127	▲ 70	▲ 605	▲ 89	726	▲ 1,215	▲ 3,244	▲ 6,556

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	平成18年度からの指定管理者であるが、適切な管理運営がなされており、運営上で協力いただく様々な事案についても対応していた。 市民会館地下という立地環境において、必要なサービス向上の取り組みを進めるなど、適切な運営管理に努めていた。
---------------------------	--

# 【様式3-1】指定管理者制度モニタリングチェックリスト(年次総合チェック用)

施設名	長崎市松が枝町駐車場及び 長崎市松が枝町第2駐車場
指定管理者	エヌ・ティファシリティーズ株式会社
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
評価年度	令和元年度

調査事項	確認方法	評価						指導内容	指導		是正確認
		優秀	良好	普通	不十分	不備	○又は×		口頭	文書	
施設管理	事業報告書が提出されているか。	書類確認			○						
	事業計画書どおり事業が実施されているか。	書類確認・聴取		○							
	選考時に提案されたサービスが、実施されているか。	書類確認・聴取		○							
	利用者数の増減は、計画どおりか。	書類確認			○						
	収支報告が適正にされているか。(赤字が出ていないか。出ている場合の対応は。)	書類確認		○							
	利用料金の管理は適正か。(市への申請、承認の手続き、申請どおりの金額か。)										
	利用料金の見込みに差異はないか。(差異が大きい場合の対応は)										
	自主事業の実施は適正か。(市への申請、承認の手続き、別会計処理など)										
	法定点検が実施されているか。	現地確認・聴取			○						
	アンケートが実施されているか。	現地確認・聴取			○						
	必要な報告(日報、月報、年報)がなされているか。	書類確認						○			
	外部委託先は適正か。(暴対要綱に違反していないか。)	書類確認・聴取		○							
	備品の管理状況は適正か。	現地確認・聴取			○						
	緊急時の対応は適正か。	書類・現地確認		○							
利用者からの意見や苦情への対応は十分か。	書類確認・聴取		○								
業務実施に必要な保険に加入しているか。	書類確認						○				
人員配置	総括責任者を配置し、業務の総合的な調整がなされているか。	書類・現地確認		○							
	業務を実施するための適正な人員配置がなされているか。	書類・現地確認		○							
	業務遂行に必要な資格を有する者の配置がなされているか。	書類・現地確認						○			
	業務その他必要な事項に関して職員への教育は十分に行われているか。	書類確認・聴取		○							
会計	施設管理運営のため、別会計を設けて経理処理がなされているか。	書類確認						○			
	固有の口座を開設し、収支の管理が適正になされているか。	書類・現地確認						○			
	現金の管理は適正か。	現地確認・聴取						○			

優 秀 : 適正に行われているとともに画期的な取り組みがなされている。

良 好 : 問題なく適正に行われている。

普 通 : 最低限の基準はクリアしている。

不十分 : 更なる改善が必要。

不 備 : 抜本的な見直しが必要。

○ : 適正に行われている。

× : 適正に行われていない。

# 【様式4】令和元年度 長崎市松が枝町駐車場及び松が枝町第2駐車場におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	エヌ・ティファシリティーズ株式会社	所管課名	土木企画課
--------	-------------------	------	-------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施年月日	意見の内容	対応
令和元年5月3日	外国人のトイレ使用方法について不満の意見があった。	トイレの使用方法をわかりやすく表記した。

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年6月24日 令和2年3月3日 ほか、随時	各管理者と合同で会議を開催した。また、担当職員により運営状況・施設状況の確認を行った。	

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
毎月	指定管理者より①利用状況②機器及び設備等の作動状況③利用者からの要望④業務に関する問題点⑤長崎市への要望などの報告を受け、確認を行った。	

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
平成31年4月1日～ 令和2年3月31日	地上・地下の入口に案内人を設置した。	利用者が安全で安心して利用でき、駐車場のイメージ向上にも寄与する取り組みとして評価できる。
平成31年4月1日～ 令和2年3月31日	夜間の宿泊バス料金が安いことを宣伝した。	利用者増加策として利用者側の有益な情報を発信することは重要であり、評価できる取り組みである。

## ○施設利用者の状況

	単位											台	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成30年度①	8,475	9,708	6,962	7,199	10,332	8,348	8,434	8,604	7,296	6,414	7,660	8,089	97,521
令和元年度②	8,321	9,712	6,298	6,828	8,613	6,706	7,829	7,553	6,138	6,264	6,114	4,942	85,318
②-①	▲ 154	4	▲ 664	▲ 371	▲ 1,719	▲ 1,642	▲ 605	▲ 1,051	▲ 1,158	▲ 150	▲ 1,546	▲ 3,147	▲ 12,203

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	平成18年度からの指定管理者であるが、適切な管理運営がなされており、運営上で協力いただく様々な事案についても対応していた。 松ヶ枝地区という立地環境を十分理解し、修学旅行シーズンや大型クルーズ船の寄港時の大型バス集中時の運営や苦情対応等を適正に対処していた。
---------------------------	--

# 【様式3-1】指定管理者制度モニタリングチェックリスト(年次総合チェック用)

施設名	長崎市平和公園駐車場
指定管理者	株式会社クリーン・マット
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
評価年度	令和元年度

調査事項	確認方法	評価						指導内容	指導		是正確認
		優秀	良好	普通	不十分	不備	○又は×		口頭	文書	
施設管理	事業報告書が提出されているか。	書類確認			○						
	事業計画書どおり事業が実施されているか。	書類確認・聴取		○							
	選考時に提案されたサービスが、実施されているか。	書類確認・聴取		○							
	利用者数の増減は、計画どおりか。	書類確認			○						
	収支報告が適正にされているか。(赤字が出ていないか。出ている場合の対応は。)	書類確認		○							
	利用料金の管理は適正か。(市への申請、承認の手続き、申請どおりの金額か。)										
	利用料金の見込みに差異はないか。(差異が大きい場合の対応は)										
	自主事業の実施は適正か。(市への申請、承認の手続き、別会計処理など)										
	法定点検が実施されているか。	現地確認・聴取			○						
	アンケートが実施されているか。	現地確認・聴取			○						
	必要な報告(日報、月報、年報)がなされているか。	書類確認						○			
	外部委託先は適正か。(暴対要綱に違反していないか。)	書類確認・聴取		○							
	備品の管理状況は適正か。	現地確認・聴取			○						
	緊急時の対応は適正か。	書類・現地確認		○							
利用者からの意見や苦情への対応は十分か。	書類確認・聴取		○								
業務実施に必要な保険に加入しているか。	書類確認						○				
人員配置	総括責任者を配置し、業務の総合的な調整がなされているか。	書類・現地確認		○							
	業務を実施するための適正な人員配置がなされているか。	書類・現地確認		○							
	業務遂行に必要な資格を有する者の配置がなされているか。	書類・現地確認						○			
	業務その他必要な事項に関して職員への教育は十分に行われているか。	書類確認・聴取		○							
会計	施設管理運営のため、別会計を設けて経理処理がなされているか。	書類確認						○			
	固有の口座を開設し、収支の管理が適正になされているか。	書類・現地確認						○			
	現金の管理は適正か。	現地確認・聴取						○			

- 優 秀 : 適正に行われているとともに画期的な取り組みがなされている。
- 良 好 : 問題なく適正に行われている。
- 普 通 : 最低限の基準はクリアしている。
- 不十分 : 更なる改善が必要。
- 不 備 : 抜本的な見直しが必要。
- : 適正に行われている。
- × : 適正に行われていない。

# 【様式4】令和元年度 長崎市平和公園駐車場におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	株式会社クリーン・マット	所管課名	土木企画課
--------	--------------	------	-------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施年月日	意見の内容	対応
令和元年10月1日	駐車場の場所がわかりにくいという意見があった。	地下駐車場入口に看板を造作した。

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年6月24日 令和2年3月3日 ほか、随時	各管理者と合同で会議を開催した。また、担当職員により運営状況・施設状況の確認を行った。	

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
毎月	指定管理者より①利用状況②機器及び設備等の作動状況③利用者からの要望④業務に関する問題点⑤長崎市への要望などの報告を受け、確認を行った。	

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
令和元年10月28日	地上駐車場看板を修繕時に表示をわかりやすく変更した。	利用者の利便性向上に寄与している。

## ○施設利用者の状況

	単位												計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
平成30年度①	6,237	7,348	5,726	5,813	8,327	6,326	7,004	6,840	5,206	4,969	4,545	5,867	74,208
令和元年度②	6,170	7,372	5,522	5,672	7,284	5,394	6,619	6,523	5,493	5,170	4,113	3,230	68,562
②-①	▲ 67	24	▲ 204	▲ 141	▲ 1,043	▲ 932	▲ 385	▲ 317	287	201	▲ 432	▲ 2,637	▲ 5,646

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>平成27年度からの指定管理者であるが、適切な管理運営がなされており、運営上で協力いただく様々な事案についても対応していた。 平和公園という立地環境やパーク&amp;ライド駐車場としての役割などを十分理解され、修学旅行シーズンや大型クルーズ船の寄港時の大型バス集中時の運営や苦情対応なども適切に対処されていた。</p>
-----------------------------------	---

# 【様式3-1】指定管理者制度モニタリングチェックリスト(年次総合チェック用)

施設名	長崎市茂里町地下駐車場
指定管理者	株式会社城保安警備
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
評価年度	令和元年度

調査事項	確認方法	評価						指導内容	指導		是正確認
		優秀	良好	普通	不十分	不備	○又は×		口頭	文書	
施設管理	事業報告書が提出されているか。	書類確認			○						
	事業計画書どおり事業が実施されているか。	書類確認・聴取		○							
	選考時に提案されたサービスが、実施されているか。	書類確認・聴取		○							
	利用者数の増減は、計画どおりか。	書類確認			○						
	収支報告が適正にされているか。(赤字が出ていないか。出ている場合の対応は。)	書類確認		○							
	利用料金の管理は適正か。(市への申請、承認の手続き、申請どおりの金額か。)										
	利用料金の見込みに差異はないか。(差異が大きい場合の対応は)										
	自主事業の実施は適正か。(市への申請、承認の手続き、別会計処理など)										
	法定点検が実施されているか。	現地確認・聴取			○						
	アンケートが実施されているか。	現地確認・聴取			○						
	必要な報告(日報、月報、年報)がなされているか。	書類確認						○			
	外部委託先は適正か。(暴対要綱に違反していないか。)	書類確認・聴取		○							
	備品の管理状況は適正か。	現地確認・聴取			○						
	緊急時の対応は適正か。	書類・現地確認		○							
利用者からの意見や苦情への対応は十分か。	書類確認・聴取			○							
業務実施に必要な保険に加入しているか。	書類確認						○				
人員配置	総括責任者を配置し、業務の総合的な調整がなされているか。	書類・現地確認		○							
	業務を実施するための適正な人員配置がなされているか。	書類・現地確認		○							
	業務遂行に必要な資格を有する者の配置がなされているか。	書類・現地確認						○			
	業務その他必要な事項に関して職員への教育は十分に行われているか。	書類確認・聴取		○							
会計	施設管理運営のため、別会計を設けて経理処理がなされているか。	書類確認						○			
	固有の口座を開設し、収支の管理が適正になされているか。	書類・現地確認						○			
	現金の管理は適正か。	現地確認・聴取						○			

- 優 秀 : 適正に行われているとともに画期的な取り組みがなされている。
- 良 好 : 問題なく適正に行われている。
- 普 通 : 最低限の基準はクリアしている。
- 不十分 : 更なる改善が必要。
- 不 備 : 抜本的な見直しが必要。
- : 適正に行われている。
- × : 適正に行われていない。

# 【様式4】令和元年度 長崎市茂里町地下駐車場におけるモニタリング 状況報告書

指定管理者名	株式会社城保安警備	所管課名	土木企画課
--------	-----------	------	-------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施年月日	意見の内容	対応
令和元年7月20日	管理員の対応が不親切という意見があった。	どんな時でも親切に対応するよう指導した。
令和元年12月10日	お客様の車を勝手に移動したという意見があった。	できる限り呼び出しをしてから対応するよう指示した。

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年6月24日 令和2年3月3日 ほか、随時	各管理者と合同で会議を開催した。また、担当職員により運営状況・施設状況の確認を行った。	

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
毎月	指定管理者より①利用状況②機器及び設備等の作動状況③利用者からの要望④業務に関する問題点⑤長崎市への要望などの報告を受け、確認を行った。	

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
毎月	幹部による巡察指導を行った。	駐車場のサービスやイメージ向上に寄与する取り組みとして評価できる。

## ○施設利用者の状況

	単位												台
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成30年度①	3,298	3,328	3,465	4,130	3,916	4,090	3,825	4,336	3,591	2,790	3,042	3,018	42,829
令和元年度②	3,421	2,965	3,990	4,231	3,775	3,824	3,324	4,128	3,768	2,419	2,106	632	38,583
②-①	123	▲ 363	525	101	▲ 141	▲ 266	▲ 501	▲ 208	177	▲ 371	▲ 936	▲ 2,386	▲ 4,246

<p>総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等</p>	<p>平成27年度からの指定管理者であるが、適切な管理運営がなされており、運営上で協力いただく様々な事案についても対応していた。 機械式駐車場で入庫可能な車の制限もあることを念頭に、お客様に対するサービス向上の取り組みを更に進めるなど適切な運営管理に努めていた。</p>
-----------------------------------	---



# 【様式3-1】指定管理者制度モニタリングチェックリスト(年次総合チェック用)

施設名	長崎市松山町駐車場
指定管理者	MHIファシリティサービス株式会社
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
評価年度	令和元年度

調査事項	確認方法	評価						指導内容	指導		是正確認
		優秀	良好	普通	不十分	不備	○又は×		口頭	文書	
施設管理	事業報告書が提出されているか。	書類確認			○						
	事業計画書どおり事業が実施されているか。	書類確認・聴取		○							
	選考時に提案されたサービスが、実施されているか。	書類確認・聴取		○							
	利用者数の増減は、計画どおりか。	書類確認			○						
	収支報告が適正にされているか。(赤字が出ていないか。出ている場合の対応は。)	書類確認		○							
	利用料金の管理は適正か。(市への申請、承認の手続き、申請どおりの金額か。)										
	利用料金の見込みに差異はないか。(差異が大きい場合の対応は)										
	自主事業の実施は適正か。(市への申請、承認の手続き、別会計処理など)										
	法定点検が実施されているか。	現地確認・聴取			○						
	アンケートが実施されているか。	現地確認・聴取		○							
	必要な報告(日報、月報、年報)がなされているか。	書類確認						○			
	外部委託先は適正か。(暴対要綱に違反していないか。)	書類確認・聴取		○							
	備品の管理状況は適正か。	現地確認・聴取		○							
	緊急時の対応は適正か。	書類・現地確認		○							
利用者からの意見や苦情への対応は十分か。	書類確認・聴取		○								
業務実施に必要な保険に加入しているか。	書類確認						○				
人員配置	総括責任者を配置し、業務の総合的な調整がなされているか。	書類・現地確認		○							
	業務を実施するための適正な人員配置がなされているか。	書類・現地確認		○							
	業務遂行に必要な資格を有する者の配置がなされているか。	書類・現地確認						○			
	業務その他必要な事項に関して職員への教育は十分に行われているか。	書類確認・聴取		○							
会計	施設管理運営のため、別会計を設けて経理処理がなされているか。	書類確認						○			
	固有の口座を開設し、収支の管理が適正になされているか。	書類・現地確認						○			
	現金の管理は適正か。	現地確認・聴取						○			

- 優 秀 : 適正に行われているとともに画期的な取り組みがなされている。
- 良 好 : 問題なく適正に行われている。
- 普 通 : 最低限の基準はクリアしている。
- 不十分 : 更なる改善が必要。
- 不 備 : 抜本的な見直しが必要。
- : 適正に行われている。
- × : 適正に行われていない。

# 【様式4】令和元年度 長崎市松山町駐車場におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	MHIファシリティサービス株式会社	所管課名	土木企画課
--------	-------------------	------	-------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施年月日	意見の内容	対応
随時	時々、地下内で速度を上げて走る車がいるという意見があった。	定期的な構内放送で注意喚起を行った。
令和元年8月～10月	消費税10%の値上げ料金を早めに教えてほしいという意見があった。	新駐車場料金を駐車場内に掲示した。
随時	周辺設備のイベントに伴い、駐車場混雑日を早めに情報がほしいという意見があった。	イベント情報を入庫口1・2の駐車券発券機に掲示した。

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年6月24日 令和2年3月3日 ほか、随時	各管理者と合同で会議を開催した。また、担当職員により運営状況・施設状況の確認を行った。	

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
毎月	指定管理者より①利用状況②機器及び設備等の作動状況③利用者からの要望④業務に関する問題点⑤長崎市への要望などの報告を受け、確認を行った。	

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
随時	路面電車の一日乗車券の販売を行った。(自主事業)	長崎市外からの観光客の駐車場として利用を少しでも促進する為の取組みとして評価できる。
随時	混雑が予想されるイベント情報の告知を行った。	利用予定者への周知により利用が分散化され効率的な利用を促す取組みとして評価できる。
随時	周辺体育施設のイベント時の対応を行った。(監視員の動員)	混雑時にお客様を駐車スペースに的確に誘導することは、安全かつサービス向上に寄与する取組みとして評価できる。

## ○施設利用者の状況

	単位												台
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成30年度①	10,696	10,870	11,821	14,781	15,069	11,527	11,693	10,550	9,837	9,536	10,609	10,765	137,754
令和元年度②	10,934	10,944	11,944	13,111	13,990	10,274	11,409	9,067	9,681	8,823	10,205	8,699	129,081
②-①	238	74	123	▲ 1,670	▲ 1,079	▲ 1,253	▲ 284	▲ 1,483	▲ 156	▲ 713	▲ 404	▲ 2,066	▲ 8,673

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	平成18年度からの指定管理者であるが、適切な管理運営がなされており、運営上で協力いただく様々な事案についても対応していた。競技施設近隣という立地環境やパーク&ライド駐車場としての役割などを十分理解したうえで、必要なサービス向上の取組みを進めるなど、適切な運営管理に努めていた。
---------------------------	--

# 【様式3-1】指定管理者制度モニタリングチェックリスト(年次総合チェック用)

施設名	長崎市築町二輪車等駐車場
指定管理者	長崎つきまち株式会社
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
評価年度	令和元年度

調査事項	確認方法	評価						指導内容	指導		是正確認
		優秀	良好	普通	不十分	不備	○又は×		口頭	文書	
施設管理	事業報告書が提出されているか。	書類確認			○						
	事業計画書どおり事業が実施されているか。	書類確認・聴取		○							
	選考時に提案されたサービスが、実施されているか。	書類確認・聴取		○							
	利用者数の増減は、計画どおりか。	書類確認		○							
	収支報告が適正にされているか。(赤字が出ていないか。出ている場合の対応は。)	書類確認		○							
	利用料金の管理は適正か。(市への申請、承認の手続き、申請どおりの金額か。)										
	利用料金の見込みに差異はないか。(差異が大きい場合の対応は)										
	自主事業の実施は適正か。(市への申請、承認の手続き、別会計処理など)										
	法定点検が実施されているか。	現地確認・聴取			○						
	アンケートが実施されているか。	現地確認・聴取		○							
	必要な報告(日報、月報、年報)がなされているか。	書類確認						○			
	外部委託先は適正か。(暴対要綱に違反していないか。)	書類確認・聴取		○							
	備品の管理状況は適正か。	現地確認・聴取		○							
	緊急時の対応は適正か。	書類・現地確認		○							
利用者からの意見や苦情への対応は十分か。	書類確認・聴取		○								
業務実施に必要な保険に加入しているか。	書類確認						○				
人員配置	総括責任者を配置し、業務の総合的な調整がなされているか。	書類・現地確認		○							
	業務を実施するための適正な人員配置がなされているか。	書類・現地確認		○							
	業務遂行に必要な資格を有する者の配置がなされているか。	書類・現地確認						○			
	業務その他必要な事項に関して職員への教育は十分に行われているか。	書類確認・聴取		○							
会計	施設管理運営のため、別会計を設けて経理処理がなされているか。	書類確認						○			
	固有の口座を開設し、収支の管理が適正になされているか。	書類・現地確認						○			
	現金の管理は適正か。	現地確認・聴取						○			

- 優 秀 : 適正に行われているとともに画期的な取り組みがなされている。
- 良 好 : 問題なく適正に行われている。
- 普 通 : 最低限の基準はクリアしている。
- 不十分 : 更なる改善が必要。
- 不 備 : 抜本的な見直しが必要。
- : 適正に行われている。
- × : 適正に行われていない。

# 【様式4】令和元年度 長崎市築町二輪車等駐車場におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	長崎つきまち株式会社	所管課名	土木企画課
--------	------------	------	-------

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施年月日	意見の内容	対応
令和元年12月2日～ 令和2年1月15日	精算時にカバンを置ける台を精算機横に設置してほしいという意見があった。	テーブルを設置した。
令和元年12月2日～ 令和2年1月15日	エンジンは、エレベーターに乗り込む前に切してほしいという意見があった。	エレベーター扉内外に「エレベーター内エンジン停止」マナーアップポスターを掲出し、係員が気づいた場合は指導を行った。

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
令和元年6月24日 令和2年3月3日 ほか、随時	各管理者と合同で会議を開催した。また、担当職員により運営状況・施設状況の確認を行った。	

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
毎月	指定管理者より①利用状況②機器及び設備等の作動状況③利用者からの要望④業務に関する問題点⑤長崎市への要望などの報告を受け、確認を行った。	

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
通年	ホームページでの施設利用の案内を行った。	利用者増加策として利用者側の有益な情報を発信することは重要であり、評価できる取り組みである。
通年	施設の清掃、美化に努め気持ちよく利用していただくよう努めた。	利用者が安心して使用でき、駐車場のイメージ向上にも寄与する取り組みとして評価できる。

## ○施設利用者の状況

	単位												計
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
平成30年度①	2,561	2,555	2,585	2,803	2,939	2,582	2,936	2,754	2,371	2,505	2,507	2,638	31,736
令和元年度②	2,655	2,611	2,735	2,683	2,534	2,965	3,351	3,226	2,748	2,603	2,427	2,286	32,824
②-①	94	56	150	▲ 120	▲ 405	383	415	472	377	98	▲ 80	▲ 352	1,088

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	平成18年度からの指定管理者として、これまでに蓄積された業務経験を活かして適切な管理運営がなされており、運営上で協力いただく様々な事案についても対応していた。中心市街地に隣接する立地環境を十分理解され、情報発信やマナー向上に努められており、必要なサービス向上の取り組みを進めるなど、適切な運営管理に努めていた。
---------------------------	---

## 【様式3-1】指定管理者制度モニタリングチェックリスト(年次総合チェック用)

施設名	市営住宅A地区(16団地)
指定管理者	株式会社エルベック
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
評価年度	令和元年度

調査事項	確認方法	評価						指導内容	指導		是正確認
		優秀	良好	普通	不十分	不備	○又は×		口頭	文書	
施設管理	事業報告書が提出されているか。	書類確認		○							
	事業計画書どおり事業が実施されているか。	書類確認・現地確認・聴取		○							
	選考時に提案されたサービスが、実施されているか。	書類確認・現地確認・聴取		○							
	利用者数の増減は、計画どおりか。										
	収支報告が適正にされているか。(赤字が出ていないか。出ている場合の対応は。)	書類確認		○							
	利用料金の管理は適正か。(市への申請、承認の手続き、申請どおりの金額か。)										
	利用料金の見込みに差異はないか。(差異が大きい場合の対応は)										
	自主事業の実施は適正か。(市への申請、承認の手続き、別会計処理など)										
	法定点検が実施されているか。	書類確認		○							
	アンケートが実施されているか。	書類確認		○							
	必要な報告(日報、月報、年報)がなされているか。	書類確認						○			
	外部委託先は適正か。(暴対要綱に違反していないか。)	書類確認		○							
	備品の管理状況は適正か。	現地確認		○							
	緊急時の対応は適正か。	書類確認・聴取		○							
	利用者からの意見や苦情への対応は十分か。	書類確認・聴取		○							
業務実施に必要な保険に加入しているか。	聴取						○				
人員配置	総括責任者を配置し、業務の総合的な調整がなされているか。	書類確認		○							
	業務を実施するための適正な人員配置がなされているか。	書類確認・現地確認		○							
	業務遂行に必要な資格を有する者の配置がなされているか。	書類確認						○			
	業務その他必要な事項に関して職員への教育は十分に行われているか。	書類確認・聴取		○							
会計	施設管理運営のため、別会計を設けて経理処理がなされているか。	書類確認						○			
	固有の口座を開設し、収支の管理が適正になされているか。	書類確認						○			
	現金の管理は適正か。	書類確認・聴取						○			

- 優 秀 : 適正に行われているとともに画期的な取り組みがなされている。  
 良 好 : 問題なく適正に行われている。  
 普 通 : 最低限の基準はクリアしている。  
 不十分: 更なる改善が必要。  
 不 備 : 抜本的な見直しが必要。  
 ○ : 適正に行われている。  
 × : 適正に行われていない。

# 【様式4】令和元年度 市営住宅A地区（16団地）におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	株式会社エルベック	所管課名	住宅課
--------	-----------	------	-----

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施年月日	意見の内容	対応
令和元年6月11日	台所排水管を詰まらせたとの連絡あり。	状況聴取後、費用負担を説明し、業者を紹介。
令和元年9月25日	火災警報器誤作動の連絡あり。(早朝)	応急処置説明後、業者を派遣し、同日復旧。
令和2年2月15日	天井から水が落ちてくると連絡あり。(深夜)	状況聴取後、業者を派遣し、応急処置。

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
随時 (年9回)	定例会議を開催し、業務状況報告・確認や意見交換を行った。	・消防訓練の実実施計画や実施後の報告、パートナーシップ宣誓制度の取り扱い、消費税率変更に伴う事務処理変更や指定管理エリアの変更・拡大に伴う連絡や意見交換を行った。
令和元年12月16日	再募集実施状況のモニタリングを行った。	・執務室外で実施している再募集の会場に向き、説明や接遇等の状況確認を行った。 ・受付時には、他の応募者と適切な距離を保ち、個人情報保護に努めるとともに、抽選も公開で行うなど適切な運営がなされていた。

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
年2回	窓口利用者アンケートの実施(8月～9月、2月)	・昨年度に引き続き、アンケート結果では9割を超える利用者から、窓口職員の対応については良好との回答が得られた。また、接遇面でも好印象との意見が見られた。

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
平成31年4月～	サービス向上のため、土曜日窓口を開設している。	市役所の閉庁時にも対応していることから、サービスの向上に資している。
平成31年4月～	夜間及び休日の緊急対応のために、コールセンターを設置し、24時間365日対応している。	市役所の閉庁時にも対応していることから、サービスの向上に資している。
平成31年4月～	地区を決めて定期的に独居老人宅を巡回している。	自主的に独居老人の見守りを行う事業を実施しており、今後は訪問回数を増やすなど、取組みを継続してほしい。

## 市営住宅施設管理の状況

	戸数
平成30年4月1日 ①	2,893
平成31年4月1日 ②	2,815
②-①	▲ 78

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	<p>・住宅の諸修繕業務は適切に行われている。入居者からの修繕要望に対し、指定管理担当者又は発注受託業者が迅速に現場確認を行い、工事の施工がなされている。</p> <p>・令和元年度に実施した施設利用者アンケートにおいて、回答者の9割を超える利用者から、職員の対応等については良好(大変良い、良い)であるとの回答が得られたものの、一方で、指定管理者の対応に対する苦情の電話も時々あっていることから、今後も施設管理者としての対応姿勢について必要に応じ指導していきたい。</p> <p>・現地モニタリング調査として、市営住宅の再募集業務の執行状況を確認したが、的確に実施されていた。</p>
---------------------------	---

## 【様式3-1】指定管理者制度モニタリングチェックリスト(年次総合チェック用)

施設名	市営住宅B地区(37団地)
指定管理者	株式会社トラスティ建物管理・ 株式会社三山不動産共同企業体
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
評価年度	令和元年度

	調査事項	確認方法	評価						指導内容	指導		是正確認	
			優秀	良好	普通	不十分	不備	○又は×		口頭	文書		
施設管理	事業報告書が提出されているか。	書類確認		○									
	事業計画書どおり事業が実施されているか。	書類確認・現地確認・聴取		○									
	選考時に提案されたサービスが、実施されているか。	書類確認・現地確認・聴取		○									
	利用者数の増減は、計画どおりか。												
	収支報告が適正にされているか。(赤字が出ていないか。出ている場合の対応は。)	書類確認		○									
	利用料金の管理は適正か。(市への申請、承認の手続き、申請どおりの金額か。)												
	利用料金の見込みに差異はないか。(差異が大きい場合の対応は)												
	自主事業の実施は適正か。(市への申請、承認の手続き、別会計処理など)												
	法定点検が実施されているか。	書類確認		○									
	アンケートが実施されているか。	書類確認		○									
	必要な報告(日報、月報、年報)がなされているか。	書類確認						○					
	外部委託先は適正か。(暴対要綱に違反していないか。)	書類確認		○									
	備品の管理状況は適正か。	現地確認		○									
	緊急時の対応は適正か。	書類確認・聴取		○									
利用者からの意見や苦情への対応は十分か。	書類確認・聴取		○										
業務実施に必要な保険に加入しているか。	聴取						○						
人員配置	総括責任者を配置し、業務の総合的な調整がなされているか。	書類確認		○									
	業務を実施するための適正な人員配置がなされているか。	書類確認・現地確認		○									
	業務遂行に必要な資格を有する者の配置がなされているか。	書類確認						○					
	業務その他必要な事項に関して職員への教育は十分に行われているか。	書類確認・聴取		○									
会計	施設管理運営のため、別会計を設けて経理処理がなされているか。	書類確認						○					
	固有の口座を開設し、収支の管理が適正になされているか。	書類確認						○					
	現金の管理は適正か。	書類確認・聴取						○					

優 秀 : 適正に行われているとともに画期的な取り組みがなされている。

良 好 : 問題なく適正に行われている。

普 通 : 最低限の基準はクリアしている。

不十分: 更なる改善が必要。

不 備 : 抜本的な見直しが必要。

○ : 適正に行われている。

× : 適正に行われていない。

# 【様式4】令和元年度 市営住宅B地区（37団地）におけるモニタリング状況報告書

指定管理者名	株式会社トラスティ建物管理・株式会社三山不動産共同企業体	所管課名	住宅課
--------	------------------------------	------	-----

## 1 利用者からの意見に対する主な対応状況

実施年月日	意見の内容	対応
令和元年5月26日	トイレの排水管が詰まったと連絡あり。	状況聴取後、費用負担を説明し、業者を手配。
令和元年7月29日	浴室ガス栓からガス漏れの連絡あり。	至急業者を派遣し、対応を行った。
令和元年12月8日	水道が出なくなると連絡あり。	現地に出向き、ポンプ故障を確認したため、応急処置。後日、全面復旧。

## 2 現地調査等の実施状況

実施年月日	内容	特記事項
随時 (年9回)	定例会議を開催し、業務状況報告・確認や意見交換を行った。	・消防訓練の実施計画や実施後の報告、パートナーシップ宣誓制度の取り扱い、消費税率変更に伴う事務処理変更や指定管理エリアの変更・拡大に伴う連絡や意見交換を行った。
令和元年12月16日	再募集実施状況のモニタリングを行った。	・執務室外で実施している再募集の会場に出向き、説明や接遇等の状況確認を行った。 ・受付時には、他の応募者と適切な距離を保ち、個人情報の保護に努めるとともに、抽選も公開で行うなど適切な運営がなされていた。

## 3 その他のモニタリングの状況

実施年月日	内容	特記事項
年2回	窓口利用者アンケートの実施(8月～9月、2月)	・昨年度に引き続き、アンケート結果では9割を超える利用者から、窓口職員の対応については良好との回答が得られた。また、接遇面でも好印象との意見が見られた。

## 4 サービスの向上や利用者増加への取組み状況

実施年月日	取組み内容	取組みへの評価
平成31年4月～	サービス向上のため、土曜日窓口を開設している。	市役所の閉庁時にも対応していることから、サービスの向上に資している。
平成31年4月～	夜間及び休日の緊急対応のために、コールセンターを設置し、24時間365日対応している。	市役所の閉庁時にも対応していることから、サービスの向上に資している。

## 市営住宅施設管理の状況

	戸数
平成30年4月1日 ①	4,448
平成31年4月1日 ②	4,458
②-①	10

総括コメント ※指定管理者に対する市の評価等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅の諸修繕業務は適切に行われている。入居者からの修繕要望に対し、指定管理担当者又は発注受託業者が迅速に現場確認を行い、工事の施工がなされている。</li> <li>・令和元年度に実施した施設利用者アンケートにおいて、回答者の9割を超える利用者から、職員への対応等が良好(大変良い、良い)であるとの回答が得られたが、一方で、指定管理者の対応に対する苦情の電話も時々あっていることから、今後も施設管理者としての対応姿勢について必要に応じ指導していきたい。</li> <li>・現地モニタリング調査として、市営住宅の再募集業務の執行状況を確認したが、的確に実施されていた。</li> </ul>
---------------------------	---