

船橋市営住宅指定管理者内部評価 評価結果シート

| | |
|--------|---------------|
| 施設名 | 船橋市営住宅 |
| 指定管理者 | 株式会社東急コミュニティー |
| 評価対象年度 | 令和3年度 |
| 所管課 | 住宅政策課 |

| 総合評価 | 評価の理由 |
|------|--|
| A | 事業計画に基づく評価表の16評価項目中、A評価12項目、B評価4項目となり、おおむね事業計画どおり管理運営がなされているといえるため、A評価とした。 |

※総合評価は「施設所管課による評価」だけを対象に評価する

※総合評価で評価項目が混在する場合の基準は下記「総合評価の基準」を適用します

| 総合評価の基準 | |
|---------|--|
| S | 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合以上である |
| A | 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれかで構成されており、Sの割合がAの割合未満である 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合以上である |
| B | 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・Aのいずれか及びBで構成されており、S・Aの割合がBの割合より少ない 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合以上である |
| C | 事業計画に基づく評価表の評価項目がS・A・Bのいずれか及びCで構成されており、S・A・Bの割合がCの割合より少ない |
| D | 上記に関わらず、事業計画に基づく評価表の評価項目内に一つでもDがある場合 |

| 項目別評価状況 | |
|---------|------------------------------------|
| S | 事業計画以上の優れた管理運営がなされている |
| A | 概ね事業計画どおりに管理運営がなされている |
| B | 概ね事業計画どおりに管理運営がなされているが、一部軽易な改善事項あり |
| C | 事業計画どおりの管理運営がなされておらず、早急な改善を要する |
| D | 指定の取消しをせざるを得ないような不適切な管理運営がなされている |

品質管理把握状況

| | |
|---------------|------------------|
| 各種報告書の提出状況の確認 | 基本協定書に定める期日内にて確認 |
| 現地把握調査 | 時機に応じて実施 |
| 利用者アンケート | 令和3年12月24日 |
| 事業報告書提出日 | 令和4年5月27日 |
| 実地調査実施日 | 令和4年6月13日 |
| ヒアリング実施日 | 令和4年9月1日 |

| | | |
|--------------|-----|-----------|
| 指定管理者による自己評価 | 記入日 | 令和4年4月4日 |
| 住宅政策課による評価 | 評価日 | 令和4年7月15日 |

| 評価項目 | | 評価視点 | 指定管理者による自己評価 | 施設所管課による評価 | 施設所管課による評価の理由 |
|------|---|---|--------------|------------|--|
| 基本事項 | 1 | ・公営住宅法、船橋市営住宅条例等、市営住宅の役割や公の施設としての特性や業務内容を理解し、管理運営を行っていたか。 | A | A | 公の施設であることを念頭におき、公平な管理を行い、入居者が安全に安心して居住できる環境を確保している。 |
| | 2 | ・各種手続き案内を適切に行えるよう整備されているか。また、高齢者、障害者などに配慮された体制が整っていたか。 | A | A | 従事する職員に対し窓口業務等において必要となる研修(接遇マナー研修等)を実施し、また、窓口や電話対応時には、高齢者や障害者などに配慮した柔軟な対応が取られている。 |
| 業務計画 | 3 | ・入居者からの相談、苦情、要望を受け付ける体制が整備されていたか。 ・苦情等への対応のためマニュアルの整備等がされていたか。 | B | B | 苦情等を管理する台帳が作成されており、職員間での共有や所長による対応状況の管理などの体制が取られている。 一部マニュアルの整備がされていなかった。 |
| | 4 | ・災害対応に協力できる体制を構築していたか。 ・危機管理に関するマニュアルの整備等がされていたか。 | A | A | 災害時における各市営住宅からの避難場所等を「市営住宅だより」にて周知し、入居者の防災意識の向上に貢献している。 災害発生時の業務分担や巡回ルート等のマニュアルが整備されている。 |
| | 5 | ・事故発生時に迅速かつ適正に対応する体制が整備されていたか。 ・業務時間外における突発的な事件・事故等に対し、対応可能な体制を整備し、365日24時間対応できていたか。 ・事故対応に関するマニュアルの整備等がされていたか。 | A | A | コールセンターの設置により、365日24時間対応可能な体制が取られており、また事故等発生時のマニュアルが整備されている。 技術担当職員による定期的な市営住宅の巡回により、建物の不具合箇所・危険箇所の早期発見し対処することにより、事故等を未然に防ぐ体制が取られている。 |
| | 6 | ・入居者の声を把握するための適切な調査がされ、ニーズが把握されていたか。 ・ニーズを活かしていくよう体制が整備されていたか。 | A | B | 入居者アンケートを年1回実施。アンケートに記載された内容に対し、対応がされている。 公募時の提案書に記載されていたアンケート以外の入居者の声の把握手法が実施されていなかった。 |

| 評価項目 | | 評価視点 | 指定 管理者 による 自己 評価 | 施設 所 管 課 に よ る 評 価 | 施設所管課による評価の理由 |
|---------------------------|----|---|------------------------------|--|--|
| | 7 | <ul style="list-style-type: none"> 募集要項等で求める入居者サービスについて、提案どおり実施されていたか。 入居者の高齢化に伴う対応やコミュニティ形成の支援をしていたか。 入居者サービスの向上を図るため、自主事業が提案どおり実施されていたか。 | A | A | コロナ禍のため、実施できない自主事業もあったが、ふれあいサポートを自宅訪問から電話訪問に切り替え実施するなど状況に応じた取り組みをしており、また、他の自主事業についてもおおむね提案どおりに実施されている。 |
| | 8 | <ul style="list-style-type: none"> 共益費の入出金管理について、高齢者、障害者への対応などを踏まえ実施されていたか。 | A | A | 共益費管理の要望のあった住宅を訪問し、共益費管理に係る入居者説明を行うなど高齢者等への配慮がなされている。 |
| | 9 | <ul style="list-style-type: none"> これまでの収納率を維持するための取り組みがされていたか。 | A | B | 家賃を滞納している入居者への電話連絡を最低月1回は実施している。継続的な電話連絡や長期滞納者への訪問などの、より効果的な取り組みの実施を要望する。 |
| 事務 管理 ・ 維持 管理 | 10 | <ul style="list-style-type: none"> 適切かつ安全に管理運営を行うことができる人員配置となっていたか。 | A | B | 年度中に職員の休職・離職などがあり、安定した運営とはなっていないが、人員の増員等の対応により、事務が安定しつつある。引き続き安定した管理運営が行われることを要望する。 |
| | 11 | <ul style="list-style-type: none"> 職員に対し、建物・設備の管理、認知症や障害者の特性、生活困窮者の現状、高齢者や障害者の支援機関、接遇、救命救急、個人情報取扱い、苦情解決等の研修を講じていたか。 | A | A | 市営住宅管理センターへの配属前に、業務遂行に必要な研修が実施されている。また、配属後も定期的に研修が実施されている。 |
| | 12 | <ul style="list-style-type: none"> 法令遵守の取組がされていたか。 従業員の諸条件（労働時間・健康管理等）は適切であったか。 | A | A | 提案書等のおおむね実施されている。 |
| | 13 | <ul style="list-style-type: none"> 船橋市個人情報保護条例等、情報公開に関する制度を理解していたか。 市営住宅管理システムの適切な管理を含め、特に重要な個人情報を取り扱うことを強く意識し、対策を講じていたか。 | A | A | 定期的に個人情報保護やウイルス対策に関する研修が実施されている。鍵付き保管庫による保管の徹底など、個人情報の紛失等がないような取り組みが実施されている。 |

| 評価項目 | | 評価視点 | 指定管理者による自己評価 | 施設所管課による評価 | 施設所管課による評価の理由 |
|-----------|----|---|--------------|------------|---|
| | 14 | <ul style="list-style-type: none"> ・維持管理等が迅速かつ的確に行なわれていたか。 ・業務時間外における一般・緊急修繕等に対し、対応可能な体制にあり、365日24時間対応できていたか。 | A | A | <p>月1回の巡回点検により、建物等の異常に対し速やかに修繕又は応急処置がなされていた。</p> <p>コールセンターの設置により、365日24時間対応できる体制が取られており、入居者からの夜間・休日の依頼にも迅速に対応することができていた。</p> |
| 管理に係る収支計画 | 15 | <ul style="list-style-type: none"> ・経費の算出根拠が適切であったか。 ・求める入居者サービスが確保できていたか。 | A | A | <p>事業計画に沿って適切に予算計上されている。</p> <p>募集要項・仕様書等で市が求めるサービス内容がおおむね実施されている。</p> |
| | 16 | <ul style="list-style-type: none"> ・コスト削減がされていたか。 | A | A | <p>修繕や点検業務等の質を下げることなく、他の共同住宅と併せて修繕業務を発注することによるスケールメリットを活かしたコスト削減がされている。</p> |