

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4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4年12月28日
事業報告書提出日	令和5年5月31日
実地調査実施日	令和5年8月31日
ヒアリング実施日	令和5年8月31日

指定管理者による自己評価	記入日	令和5年6月30日
住宅政策課による評価	評価日	令和6年2月22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。
業務計画	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。
	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	入居者からの相談や苦情を管理する台帳が作成されており、職員間での情報共有がなされていた。 しかし、令和3年度に引き続き、入居者に対する統一的なマニュアルが整備されていなかったため、早期のマニュアル整備を要望する。
	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。	B	B	マニュアルの整備はされていたが、異動等により新たに配属された職員に当該マニュアルが周知されておらず、災害時に迅速に対応できる体制となっていなかった。
	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	A	入居者アンケートを実施及び窓口に意見箱を設置することにより、入居者の声の把握を実施し、また、意見等に対する対応がされていた。

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	<p>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電話訪問により実施するなど状況に応じた取り組みをしていた。</p> <p>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。</p>
	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	<p>高齢化等により共益費の管理が困難となった住宅の共益費の管理を実施し始め、入居者サービスの向上に寄与している。</p>
	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。 	B	B	<p>前年度に比べ収納率が下がっていることから、滞納者への連絡や督促等について、より効果的な方法の検討を要望する。</p>
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。 	B	B	<p>所長の異動を含む職員の異動及び退職により、職員の入れ替えが多く発生し、安定した管理運営が実施されたとは言えなかった。</p> <p>安定した管理運営を行える人員配置を要望する。</p>
	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、個人情報の取扱い、苦情解決等の研修を講じていたか。 	A	A	<p>年間を通し、業務遂行に必要となる研修が定期的に行われていた。</p>
	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	<p>提案書等のおおむね実施されている。</p>
	13	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護法等、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	<p>定期的に個人情報保護やウィルス対策に関する研修が実施されている。</p> <p>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。</p>

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>