

## 令和6年度 指定管理者の管理運営に対する年度評価シート

施設概要			
施設名	市営住宅及び共同施設（未広住宅ほか17住宅）		
指定管理者（選定方法）	市営住宅管理企業体（選定方法：公募）		
指定期間	令和4年4月1日～令和14年3月31日		
利用料金制導入の有無	無		
施設所管課	まちづくり政策部住宅政策課		
評価			
評価の区分	S	協定書、仕様書どおりに実施され、計画や目標を上回る実績（効果）があった場合	
	A	協定書、仕様書どおりに実施され、概ね計画や目標どおりの実績（効果）があった場合	
	B	協定書、仕様書どおりに実施されたが、計画や目標を下回る実績となるなど（効果が少ない場合を含む）、改善を要する必要がある場合	
	C	協定書、仕様書どおり実施されなかった場合	
	－	評価項目が該当しない	
評価区分	評価項目	評価ポイント	評価
管理運営の状況	人員配置	人員配置は過不足なく適切に行われたか	A
	有資格者の配置	必要な有資格者の配置は適切に行われたか	A
	資質向上	職員の資質向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
	受付・接客	接遇向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
	平等利用	特定の利用者を有利または不利に扱うことなく、取り扱いは適切に行われたか	A
	利用者サービス向上	利用者サービス向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
	広報	利用者への広報は情報提供として適切に行われたか	A
	備品・建物等の管理	備品・建物等の財産の管理は適切に行われたか	A
	安全対策	利用者の安全確保の取り組みは適切に行われたか	A
	危機管理	緊急時に備えての研修・訓練等は適切に行われたか	A
事故・苦情の対応	事故・苦情に対する対応は適切に行われたか	A	
の満足度調査	利用者満足度の把握	アンケート等を実施して利用者満足度の把握は適切に行われたか	A
	利用者満足度向上	アンケート結果等により利用者満足度向上を図る取り組みは適切に行われたか	A
の維持状況管理	保守点検（日常）	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	保守点検（定期）	業務は計画どおり適切に行われたか	A
	修繕等維持管理	修繕等は適切に行われたか	A
収支の状況	経費の縮減	経費縮減についての取り組みは適切に行われたか	A
総括評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の老朽化が進んでいく中で、修繕箇所も多くなってきているが、点検を継続的に行い、事故等の未然防止に努めていると評価できる。今後も限られた予算の中で、優先順位を決めながら計画的・効率的な修繕を実施していただきたい。</li> <li>高齢者や障がい者、母子世帯等要援護世帯の入居者が多い中、福祉関係機関や市と連携を図りながら対応している。個々に応じたきめ細やかな対応が必要となる一方、公平性の確保にも配慮しながら適切な対応に努めていただきたい。</li> <li>利用者満足度も概ね高いが、今後も入居者や入居申込者へ対して迅速かつ柔軟な対応によりサービス向上に努めていただきたい。</li> <li>効果的な入居者募集の手法や広報の仕方を考え、入居率の向上に資するよう取り組んでいただきたい。</li> </ul>			