

令和4年度 指定管理者モニタリング年度評価シート

[市営住宅及び共同施設(末広住宅ほか17住宅)]

施設概要			
施設名(所在地)	市営住宅及び共同施設(末広住宅ほか17住宅) (山形市末広町8番3号 ほか)		
施設目的	住宅に困っている市民が低廉な家賃で健康で文化的な生活ができることを目的とする。		
指定管理者(選定方法)	市営住宅管理企業体(選定方法:公募)		
指定管理期間	令和4年4月1日～令和14年3月31日		
指定管理者が行う業務	1 入居者の募集及び入居、退居等の手続きに関する業務 2 市営住宅等の維持管理業務 3 防火管理に関する業務 4 災害復旧業務 5 要望・苦情・相談等の対応業務 等		
利用料金制導入の有無	無		
施設所管課	まちづくり政策部管理住宅課		
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	接客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、取り扱いが適切に行われたか	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
の維持管理状況	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

成果のあった主な取り組み

- ・土曜日も窓口業務を行い、緊急を要する修繕には夜間・休日等もコールセンターにて24時間対応を行っている。
- ・不良箇所の修繕や、事故・苦情に対して迅速に現場対応を行っている。
- ・凍結防止やベランダ等からの転落事故防止その他の注意喚起を時機を逸せず実施した。
- ・アンケート結果を毎月職員全員で把握する事によって、共通認識を持ち対応することができた。
- ・巡回点検及び保守点検等で継続的に観察確認することで修繕時期を判断し、優先順位を決めて行った。
- ・無駄紙の削減や節電に努めることにより経費縮減に繋げるとともに、勤務シフトを工夫するなど人件費抑制に努めた。

主な課題や今後の対応

- ・電話、窓口などで丁寧な対応に努めるとともに、当面、現在の方法でアンケート調査を実施する。
- ・引き続き、緊急度合に応じ、優先順位による計画的な修繕対応を行い、より効率的な修繕費の執行に努める。

評価コメント

- 利用者アンケートの結果では良好とする評価が高い割合を維持しており、入居者からの相談や不良箇所の修繕に丁寧かつ迅速に対応した結果であると評価できる。施設の老朽化が進んでいるが、点検等により建物の状態を把握し、事故防止対策や修繕を実施する等安全管理上適切な措置がとられている。
- ・施設の老朽化が進んでいく中で、日常的な点検を充実させ事故等の未然防止に務めるとともに、計画的・効率的な修繕を実施していただきたい。
 - ・高齢で単身の入居者が増加しているため、福祉関係機関や市と一層連携を図り、個々に応じた対応を心掛けていただきたい。
 - ・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。