

市営住宅 評価結果一覧表

評価項目	指定管理者自己評価結果	評価機関評価結果
I. 総則	A	C
1. 施設の目的に基づいた基本方針の確立	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	A
2. 施設目的の達成度	施設の利用状況を踏まえ、施設目的を達成できているか。	A
3. 従事者の勤務実績・配置状況	管理職を含む常勤従事者及び非常勤従事者の勤務実績、配置状況は適切か。	A
4. 従事者のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する従事者の接客マナーは適切か。	C
5. 施設の設置目的を実現するために必要な人材の育成・研修	施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取組がなされているか。	A
II. 施設・設備の維持管理	A	B
1. 共用部・設備の保守点検	共用部・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	B
2. 備品の管理	施設の備品が適切に管理されているか。	
3. 植栽・樹木等の維持管理業務	施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	A
III. 運営業務及びサービスの質の向上	A	A
1. 適切な利用情報の提供	すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。	A
2. サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応従事者によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。	A
3. 従事者間での情報共有化	従事者間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。	A
4. 個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか。	A
5. 事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。	A
6. 事故発生時の対応体制の構築	事故発生時の対応体制が確立されているか。	A
7. 災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立されているか。	A
8. 入居者の意見・苦情を抽出し、解決する体制の構築	入居者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。 入居者の意見や苦情を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	A
9. 入居者アンケートの実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	A
V. 収支状況	A	A
1. 管理経費（指定管理料）等の執行状況	管理経費（指定管理料）は適正に執行されているか。	A
2. 収支決算状況	予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。	0
3. 利用料金収入実績 ⇒ 該当施設（施設）のみ評価を実施する	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか。	—
4. 経費節減の取組	経費節減のための努力を行っているか。	実施

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	弊社は長年の管理実績を基に、関係法令の遵守と管理ノウハウを活かすとともに、社内制度や研修を通し、公営住宅の基本方針に沿った適切な管理を行っている。	マニュアルの整備、研修の実施、システムを活用した情報・記録の共有を通じて、職員の職務の向上に努め、入居者の安全・安心に住める適切な管理がなされています。
II. 施設・設備の維持管理	定期的な敷地内の目視点検により、外観の状況を把握し、入居者が安心安全に暮らせる住まいづくりを心掛けている。	施設・設備の維持は適切になされていますが、定期巡回点検における点検記録の充実が望まれます。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	夜間休日の緊急対応体制や、クレーム等に関する担当課員の社内ネットワークを活用した情報共有などを通じ、サービス向上に努めている。	24時間365日受付対応が出来る体制が整っており、入居者が安全・関心に生活出来る環境が整っています。
IV. 地域及び地域住民との連携		
V. 収支状況	市営住宅と一体的な管理を実施することで、コストを抑えた効率的な運営を実施している。	他の市営住宅との一体管理による経費削減に努めています。
VI. その他	立地条件が良く団地規模も大きくない	立地条件が良く高い入居率が維持され、入居者の関係も良く、良好な住居環境が保たれています。

評価結果についての講評
24時間365日の対応体制、マニュアルの整備、研修の実施、システムを活用した過去対応事例情報の共有などで、入居者の安心・安全な入居を保つ体制が出来ています。入居者が担っていた共用部維持の作業を今後どうするかなど、入居者の高齢化に伴う新しい管理体制の構築が課題です。

指定管理者からの意見
市営住宅の指定管理者・管理代行者として、引き続き体制整備・従業員教育・情報共有等を進めて行くとともに、【A評価】をいただいた項目については更なる安定・向上を目指し、A評価を取れなかった項目については評価結果を真摯に受け止め対応を検討し改善策の実施をいたします。 今後も、さいたま市様と緊密な情報共有および連絡調整を図りながら、指定管理者として市民の皆様にご満足いただける氷川住宅の管理を目標に取り組みでまいります。