

令和4年度指定管理業務評価表

施設名	岡崎市市営住宅・特定公共賃貸住宅
施設所管課	都市基盤部 住宅計画課
指定管理者名	東洋システム・日本管財グループ
指定管理期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで

I 業務の履行確認【適正性】

評価項目	評価基準	所管評価
1 施設全般の管理運営		◎・改善
(1) 基本管理	基本協定書等に基づき、適切な管理（個人情報の取扱い含む）がされたか	
(2) 職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか	
(3) 職員研修	業務に必要な研修・教育が適切に行われたか	
(4) 利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	
(5) 法令順守	管理運営にあたり、法令は順守されたか	
(6) 危機管理	事故、災害時の対応体制が確立されているか。安全性の確保に努めているか。	
(7) 情報保護・情報公開	個人情報保護・情報公開制度に基づき、適切に運用されたか	
2 利用状況		◎・改善
(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は、適切な水準か	
(2) 利用料金（使用料）	利用料金の設定、徴収・減免・還付、利用許可の手続きは適切か	
3 保守点検並びに清掃業務等		◎・改善
(1) 保守点検業務	基準に基づき、保守点検（昇降機、電気機械、電話、消防設備等）が適切に行われたか	
(2) 清掃・維持管理業務	基準に基づき、清掃、廃棄物処理、維持管理が適切に行われたか	
(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか	
(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	
I の総括	I 業務の履行に対する施設所管課の評価理由	
適	・入居者募集業務を始め、敷金の精算等退去手続き業務、使用料収納業務、保守点検清掃業務等並びに移転支援業務等について、各種仕様書や管理運営計画書等に基づき、忠実かつ適切な業務が行われた。	

II サービスの質に関する評価【有効性】

評価項目	評価基準	所管評価
1 利用者評価		アンケート結果
(1) 接客業務	利用許可等における接客、クレーム対応等の対応は適切か	◎・適・不適
(2) 施設運営業務	実施された事業内容は円滑に行われ、適切か	◎・適・不適
2 目標達成度		所管評価
(1) 取組姿勢	施設目的や運営課題に沿った目標となっているか。目標達成に向けた取り組みを行ったか。	◎・適・不適
(2) 目標達成	目標は達成されたか	◎・適・不適
3 事業の実施		所管評価
(1) 提案事業	基準に基づく提案事業が効果的に行われたか	◎・適・不適
(2) 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が効果的に行われたか	◎・適・不適
II の総括	II サービスの質に対する施設所管課の評価理由	
良	・休日夜間においても入居者からの問合せ等についてはコールセンターへ転送され、必要に応じて指定管理者職員が初期対応を実施している。誰一人置き去りにしないという心掛けをもち市民対応にあたっていることについて評価できる。	

	<ul style="list-style-type: none"> 入居率を始め住宅使用料等の収納率、口座振替利用率等の目標水準の達成のために、抽選募集回数の増加、住宅使用料の滞納発生時の初期対応の徹底、口座振替への案内方法を見直し効率化を図った点等について、評価できる。また、収納率は97.90%と、目標値97.40%を上回るものの、前年以前の数値98%台へ満たなかった結果だったが、燃料費・原料・食料品等物価の急激な高騰や給付金等の臨時的収入が見込めない厳しい社会情勢の中にも関わらず、97.90%と結果を挙げたことについて大いに健闘したものと評価を「良」とする。
--	--

Ⅲ サービス提供の効率性・安定性に関する評価【効率性・安定性】

評価項目	評価基準	所管評価
1 効率的な運営状況	経費の節減及び効率的な管理運営のための創意工夫がみられるか	◎・適・不適
2 施設運営の事業収支		◎・改善
(1) 施設運営の事業収支	事業収支は妥当か。使用料や利用料金の増等につながっているか。	
(2) 施設経営状況	施設経営状況分析指標の結果は、妥当か	
(3) 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	
Ⅲの総括	Ⅲ サービス提供の効率性・安定性に対する施設所管課の評価理由	
良	<ul style="list-style-type: none"> 運営委託料の多くを占める修繕費について、費用の節減のための創意工夫が凝らされている。例えば、軽微な修繕で対応可能である場合、指定管理者の保全担当職員が直接かつ迅速な修繕を施し、経費節減に努めている点や、空き家等の修繕では、判断基準を新たに作成したことにより、業務の属人化を防ぐとともに、効率的な業務遂行に努めた。また、単に費用を抑えるだけでなく、劣化状況に応じて他の修繕と併せて発注することで、入居後の追加修繕の未然防止及び入居前の印象を良くし、入居辞退の抑制に取り組んでおり、効率的かつ効果的な運営に貢献している。 市広報誌及び入居案内パンフレットにQRコードを表示することによりホームページへのアクセスを向上させたり、ホームページに掲載する情報の質や視認性を向上させたりすることで、より多くの市民が容易にアクセスでき、且つ分かりやすい情報が届くようになり、申込件数・入居者数の増加に努めている。 市営住宅の建替事業等により、入居者の住宅移転業務を実施・完結する必要があったが、建替えを実施する対象の団地に移転支援事務所を開設することで、煩雑な住宅移転手続き業務を円滑に遂行することに貢献し、現場での即時対応や、親切丁寧な接遇により地元住人と信頼関係が構築でき、大きな折衝に至ることもなかったため、効率的な管理運営に大きく寄与する結果となり、計画通り移転が完了したことについて評価できる。 	

総合評価	市の評価（特に評価した点がある場合、その点も記入）
A	<ul style="list-style-type: none"> 令和4年度は平地住宅の建替え及び移転支援業務に加え（新築住宅は入居率へのマイナス方向への影響が大きい）、物価の高騰、さらにはコロナ禍という困難な状況にも関わらず、入居率及び収納率ともに目標値を達成した。 平地住宅の入居斡旋では、一定期間に多数の入居が見込まれるため混乱を招かないよう入居日を複数に分ける必要があるが、これに対し指定管理者は、複雑な抽選方法に対しイラスト等を用いて分かりやすい説明資料を作成し、口頭での補足をもって滞りなく窓口対応をこなし、既存住宅の空き家への斡旋も並行して実施する中、大きな混乱もなく多くの入居予定者が入居に至ったことについて評価できる。

※ 本業務評価は毎月の報告書、随時の現地調査、年度事業報告書等を基に評価しています。

I の総括基準

適 = 所管評価がすべて適である。

改善 = 所管評価で改善がある。(要改善)

II の総括基準

良 = アンケート結果・所管評価がすべて適以上であり、4つ以上良がある。

適 = アンケート結果・所管評価がすべて適以上であり、良が3つ以下である。

不適 = アンケート結果・所管評価で不適があり、早急に改善する必要がある。

III の総括基準

良 = 所管評価がすべて適以上であり、かつ特に評価すべき点がある。

適 = 所管評価がすべて適である。

改善 = 所管評価で改善がある。

総合評価基準

A (優良) = すべての総括項目が適以上であり、かつ特に評価すべき点がある。

(II サービスの質に関する評価【有効性】を評価する場合は、良でなければならない。)

B (良好) = 総括基準が適である。

C (要改善) = 総括評価で改善、又は不適がある。