

総合評価結果報告書

施設の名称	市営住宅66 改良住宅4(伝馬町新田団地、牧ヶ谷団地、辰起町団地、有東団地) 特定公共賃貸住宅2(清水船原団地、清水下野東団地)		
課 名	住宅政策課		
指定管理者名	公益財団法人 静岡市まちづくり公社		
指定期間	平成30年4月1日 ~ 令和5年3月31日		
評価委員会 開催年月日	令和4年5月30日 (月)		
評価委員 ※ () 内は職名 等を記載してく ださい。	① 齋藤 君男 (建築部長) ② 中川 将巳 (参与兼建築総務課長) ③ 鈴木 義弘 (市民委員) ④ 櫻井 久也 (市民委員) ⑤ 流石 明彦 (市民委員)		
評価点 (各委員平均点)	96点	評価	Ⓐ・B・C・D・E
評価結果詳細	別紙「総合評価結果総括表」のとおり		
総合評価結果を踏 まえての施設所管 課としての意見	<p>当該指定管理者は事業計画に基づいて業務を適切に履行するだけでなく、施設利用者の特性を把握した対策や体制を構築し、全体的に良好な運営がなされている。</p> <p>例として、市営住宅の入居者に高齢者が多いことを踏まえ、募集案内及び入居のしおり作成において、読みやすい文字のレイアウトや写真などを加えることにより、わかりやすく説明がなされるための創意工夫を行っているほか、「市営住宅だより」「元気応援コール」「高齢者暮らしの相談会」など独自事業を積極的に考案し、実施するとともに、地域包括支援センターをはじめとする市福祉部局との連携を図り、地域ケア会議に参加するなど入居者の健康に配慮した支援も行っている。</p> <p>また、事件や事故、災害が発生した際は、速やかに団地の被害状況を確認・把握し、その後も市や関係機関と協力して問題解決に努めるなど、過去の管理経験を活かして対応していた。</p> <p>今後は、本評価結果及び所見でいただいた意見を指定管理業務の仕様及び選定において反映させていきたい。</p>		

総合評価結果総括表

施設の名 称

[市営住宅 6 6 改良住宅 4 (伝馬町新田団地、牧ヶ谷団地、辰起町団地、有東団地)
特定公共賃貸住宅 2 (清水船原団地、清水下野東団地)]

指定管理者名 [公益財団法人 静岡市まちづくり公社]

課名 [住宅政策課]

	A 評価 委員	B 評価 委員	C 評価 委員	D 評価 委員	E 評価 委員	平均 点
1 履行状況	【配点50点】					
(ア) 事業計画書等に示された事業が予定どおり、円滑に実施された。	18	16	20	20	20	18.8
(イ) 適正な能力を持った職員が適正な人数配置された。	9	9	10	10	10	9.6
(ウ) 施設の保守・管理・点検・清掃等が適切に実施された。	10	10	10	10	10	10.0
(エ) 住宅政策課との連携が十分になされた。	9	9	10	10	10	9.6
小 計	46	44	50	50	50	48.0
2 指定管理者の創意工夫	【配点15点】					
(ア) 指定管理者の技術・経験を活かした事業が実施された。	15	15	15	15	15	15.0
小 計	15	15	15	15	15	15.0
3 市民（利用者）のサービスの向上	【配点 15 点】					
(ア) 利用者の満足度調査（申込み時）において高い評価を受けた。	5	5	4	5	4	4.6
(イ) 接客マナー改善を実施した。	4	3	5	5	5	4.4
(ウ) 市民や入居者からの要望等に速やかに対応された。	4	4	4	5	5	4.4
小 計	13	12	13	15	14	13.4
4 施設固有の評価項目	【配点 20 点】					
(ア) 老朽化が進む建物の維持・保全について適切に対応された。	5	4	5	5	5	4.8
(イ) 入居者等の個人情報の取扱いについて適切に対応された。	4	5	5	5	5	4.8
(ウ) 事件・事故・災害について適切に対応された。	5	5	5	5	5	5.0
(エ) 住宅政策課の施策への協力体制がとられた。	5	5	5	5	5	5.0
小 計	19	19	20	20	20	19.6
合 計	93	90	98	100	99	96.0

※ 評価委員名は記載しない

※ 平均点は、少数点以下第 2 位を四捨五入する。

各評価委員の所見のまとめ（※各評価委員の所見をそのまま記載してください。）

【A評価委員】

- ・事業計画に示された内容について、良好に実施されている。また、問題発生後の対応も良好であった。
- ・入居者募集の工夫や高齢者に対するケアにも対応するなど時代にあった工夫がみられる。
- ・募集時のアンケートにおける市民の評価に「とても良い」の割合が高いが、管理人のアンケートにおける「とても良い」との評価の割合が低いように思う。
- ・危機管理体制がしっかり構築されており、入居者の安全・安心につながっている。

【B評価委員】

- ・空き家対策に関して定期募集以外に入居が可能となる団地を用意している事、通常実施すべき業務に関して確実に業務を行っていることに加え、指定管理者独自で施設管理のための点検を実施するなど適性に業務を履行していると判断できる。
- ・子育て世帯や高齢者世帯に対してやさしい対応をしている募集に関しても、子育て世帯優先枠に関してわかりやすいPR方法の提案など積極的に工夫していることが見受けられる。
- ・アンケートの結果からも良好なサービスが実施されているものと判断できる。接客マナー改善のための研修は具体的に示してほしい。要望、相談等の件数は示されているが解決が不明だがアンケートにおいて指定管理者の対応について評価が高いことから良好であると判断する。
- ・個人情報の取り扱いに関して資格を取得するなど適性に管理している事が理解できる。また、突発的な事故等についても対応対策を実施し、市との連帯も円滑に協力していることから高く評価できる。

【C評価委員】

- ・業者の方からの連絡が頻繁にあり、まちづくり公社とのやり取りがスムーズに行われている様子です。
- ・高齢者が多いので何かと連絡を取り合い対処しており、評価できる。
- ・団地内での販売、ハト、猫の餌やり等いろいろ対応しているが、まだまだ完全ではない気がする。
- ・水道管の水漏れ対応、ベランダ雨水管のつまり、トイレの水の流れ、高齢者の一人住まいの亡くなった時など、すぐに現場に駆け付けて対応している。

【D評価委員】

- ・適切に業務を行っているとは判断いたします。
- ・「市営団地」だよりは、掲示しており、情報ツールで重要であると判断しています。
- ・住民からの要望をまず管理人が話を聞き、公社へ連絡して、現場確認で対応という流れができている。
- ・特に火災で焼き出された人の住居確保のスピードの速さは、日頃の空室調査の結果が結びついている。

【E評価委員】

- ・清水事務所は、大変風通しが良く協力してくれる。
- ・大変良く話を聞いてくれる。
- ・良く足をはこんでくれる。
- ・公社の対応は大変よろしい。

評価委員会としての意見

これまでの指定管理者としての経験のみにとらわれず、意見や要望及びアンケートなどで課題を把握し、改善できるところを積極的に改善する姿勢が見られた。

特に、単身の高齢者が多い市営住宅の現況に配慮しており、危機管理体制がしっかり構築されているため、問題発生後の対応がスムーズであり、そのことが入居者の安全と安心につながっている。

事業計画に示された内容について、良好に事業が実施されていることはもちろんのこと、入居募集時などのわかりやすさに配慮した資料の工夫、入居が可能となる部屋を把握し急遽の事態にも早急な対応を可能としていること、高齢者ケアにも対応する独自事業など、時代にあった工夫がみられる。

今後も、事件、事故、災害など突発的に起こる事態に対しても、今まで積み重ねた実績と経験を活かし、事務にあたってもらいたい。