

管理運営状況等評価票

施設名	県営住宅				
指定管理者	一般財団法人 秋田県建築住宅センター				
作成者	高橋 義憲	作成日	平成	29	年 6月 5日
確認者	建設部	建築住宅課	公共住宅 班		
職氏名	主事 三浦 史豊	TEL	018-860-2563		

1 施設の概要

設置年	昭和 48 年	営業期間・時間	午後9時から午後5時45分			
設置目的	健康で文化的な生活を営むに足る住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とする。					
指定管理業務の内容	①県営住宅及び共同施設の維持管理に関する業務 ②入居者及び入居補欠者の公募に関する業務 ③入居者及び入居補欠者の決定、入居許可並びに家賃の決定に付随する業務 ④①～③に掲げるもののほか、本施設に関し秋田県が必要と認める業務					
自主事業の実施状況	・町内会及び管理人の情報交換会開催 ・ほのぼの県住推進員による住宅訪問(対象:高齢者、障がい者世帯)					
直近3年の年間管理戸数	H26	1,975 戸	H27	1,975 戸	H28	2,449 戸
直近5年の収支決算(単位:千円)	H24	H25	H26	H27	H28	
収入計	114,834	110,839	114,006	114,006	134,194	
(内訳)指定管理料	114,834	110,839	114,006	114,006	134,194	
その他収入						
支出計	115,995	112,213	115,719	117,082	134,385	
(内訳)人件費	22,112	22,445	22,682	22,541	24,620	
人件費以外	93,883	89,768	93,037	94,541	109,765	
差 引	-1,161	-1,374	-1,713	-3,076	-191	

※直近5年の収支決算は、指定管理業務及びこれらに付随する業務分

2 観点ごとの評価

(観点Ⅰ)利用目標の達成状況						
利用目標指標名	高齢者・障がい者への連絡・訪問 (平均11世帯/日)		定義	高齢者・障がい者入居者の安否確認及び住戸内の不具合等安全確認の日ごとの連絡・訪問世帯数		
	H27			H28	H28-H27	H29
目 標	平均11.0世帯/日			平均11.0世帯/日	目標変更により記載無し	平均11.0世帯/日
実 績	平均14.3世帯/日			平均14.3世帯/日	目標変更により記載無し	
達 成 率	114.8%			130.0%	目標変更により記載無し	
実績等の増減原因	施設巡回数	130.0%	平成28年度より委託管理地域が全県に拡大し、管理戸数が増加し高齢者への連絡・訪問の対象戸数も増加した。「ほのぼの県住推進員」3名で毎日対応している。年々訪問対象者が増加傾向にあるが、この1年間は当初目標を上回ることができた。			
平成28年度利用目標設定の考え方	県営住宅入居者の安心な生活を確保するためには、入居者や管理人等との連絡をできるだけ密に取る必要があると考える。特に入居弱者と考えられる高齢者や障がい者とは連絡を密に取ることで、共同生活の不安を解消したり単身者の孤独死等を予防することになる。聴き取りによる室内外の早期点検では、事故を未然に防止することにも結びついてくると考える。					指定管理者評価欄 A

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標(過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等)を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 100%以上 B: 80%以上100%未満 C: 80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況(%)	H26(実績)	H27(実績)	H28(実績)	H28-H27
	66.3%	71.1%	70.2%	-0.9%
利用者アンケート調査結果の活用例	・巡回する公用車に団体名を入れ「巡回中」と明示。 ・巡回時は名札に加え腕章を装着。			指定管理者 評価欄 B

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 80%以上 B: 60%以上80%未満 C: 60%未満

※評価基準は、別紙「利用者満足度の状況の評価基準」による

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点)		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点)		
③職員の処遇等は適切か	10	10
●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点)		
④施設・設備は適切に管理されているか	10	10
●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、巡回等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●事故、苦情、トラブル等に対して、適切な対応が行われている。(5点)		
⑤個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑥安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑦経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)		
⑧計画的な修繕等がなされているか	10	10
●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点)		
⑨健全な経営がなされているか	10	
●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点)		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

評 価 項 目			指定管理者 1次評価欄	所 管 課 2次評価欄
(観点Ⅳ) サービス向上に向けた取組の実施状況			A	A
①営業日、営業時間等は守られているか			10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な営業状況になっている。(10点)				
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか			10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(10点)				
③入居者等の手続に対する説明は適正か			10	10
●入居者等の手続に対する説明が分かりやすく提示されている。(5点)				
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に手続きされている。(5点)				
④職員の接客マナーは適切か			10	10
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)				
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)				
⑤利用者が相談しやすい窓口案内を実施しているか			10	10
●電話やHP等による利用相談がなされている。(5点)				
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)				
⑥連絡・意見、要望を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか。			10	10
●営業時間外でもスムーズに対応することができている。(5点)				
●利用者の意見・要望が管理運営に反映されている。(5点)				
⑦全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか			10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けなどに取り組んでいる。(5点)				
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)				
⑧入居者等へ向けた高齢者訪問などを含むサービスの広報を実施しているか			10	10
●広報誌発行、HP作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)				
⑨満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか			10	10
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)				
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)				
⑩利用者サービスの向上への取組をしているか。			10	10
●障がい者・高齢者、子育て世帯等の利用に配慮した管理・サービスが行われている。(5点)				
●利用者ニーズに即した自主事業が実施されている。(5点)				
(参考)	サービス改善のための具体的取組	H28実績	管理団地および管理戸数の増加に伴いサービスの低下が起こらないよう、入居者や管理人等との連絡をできるだけ密に取り、事前に各種懸念事項解消に努めた。	
		H29計画	定期的に職員相互でミーティングや接遇に関する研修会を行い、仕事内容や入居者の情報を確認・共有に努め、対応方法についても検討する。	
	H29取組計画設定の考え方		高齢者世帯の増加に伴い、緊急時の連絡先など個人情報の取扱が重要になると考えられる。職員相互で情報を確認・共有すれば、よりよい対応が可能になると考える。	

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) ①高齢者等の連絡・巡回においては、積極的なアプローチにより多くの信頼関係を築くことができた。②家賃収納率が向上しているが、これは各地域振興局との連携を密にし、滞納者への的確な助言・指導が寄与していると考え。③緊急時には、町内会や保守点検委託業者との連携により被害状況の確認や施設の緊急点検を実施することができている。また、時間外においても緊急連絡体制により対応することができている。④各種届出・手続については、団地巡回の際書類を持参し直接説明するなど、入居者にわかりやすい対応に努めることができた。
A	
所 管 課 2次評価欄	(講評欄) 指定管理業務に関し、入居者の生活に配慮した適切な管理がなされている。指定管理期間中もこのような管理体制を継続していただきたい。 自主事業については、積極的な姿勢で入居者の声を聴取することで指定管理業務を円滑に行い、そして社会的な問題に対処するものとして評価できる。
A	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」については、指定管理者評価を所管課2次評価として判定すること。

- A: 「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合
- B: 「C」判定がなく、「A」判定が1つにとどまる場合
- C: 各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合