	評価項目	チェック項目	判断の目安	評価 指定管理者	評価 市	評価理由 （今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】） （今回の評価がCである理由【指C】【市C】） （対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指○→○】【市○→○】）
Ⅰ 市民サービスの向上（共通項目）	1 基本的な考え方・姿勢	○指定管理業務に係る基本的な考え方や職員の姿勢が、当該施設の設置目的、施設の特性及び市の求める指定管理者像に合致しているか。 ○団体等の持つノウハウ等の強みを活かした意欲的な創意工夫等を行う姿勢が見られるか。	○当該施設の設置目的、施設の特性及び市の求める指定管理者像が配置職員に共有されている。 ○現場責任者及び配置職員の考え方や姿勢が、本市の意図するものとなっている。 ○利用者等のニーズの把握、利用拡大に向けた取り組み、効率化の推進などに係る創意工夫への積極的な姿勢が見られる。 ○当初の提案やその他具体的な目標等があり、そのための取組を行っていく姿勢が見られる。	A	A	
	2 サービス向上及び利用促進の取組	○サービス向上及び利用促進、地域の活性化等、発展性のある独創的で魅力的な取組が行われているか。 ○適切な利用者への接客・応対、社会的弱者への配慮や、利用者の公平、公正な利用が確保されているか。 ○利用者のニーズ等を収集し、それを反映する仕組みや、トラブル、苦情処理の適切な対応と未然防止・再発防止に向けた具体的な方策がとられているか。 ○ホームページや広報紙等を活用し、積極的な情報提供による利便性の向上や利用者増に向けた取組を行っているか。	○指定管理者の独創的で魅力的な取り組みが、利用者サービスの向上や利用者増、地域活性化などにつながっている。 ○自主事業の開催に当たっては、利用者ニーズを反映させ、事業目的や効果を明確にし、より多くの利用者に参加してもらえるよう、各種工夫を行っており、また、対象別に多様な事業を実施している。 ○施設のサービス水準を確保するため、受付・電話対応・その他接客マナーなど、標準的な業務実施手順や注意点等をマニュアル化している。 ○利用者、特に社会的弱者にとって公平・公正に利用できるマニュアル及びシステムを構築・運用している。 ○職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。 ○わかりやすい言葉づかいや図、イラスト、写真等を活用し、誰にでもわかる工夫をして情報提供している。 ○利用者アンケート等からサービスに係る課題を抽出し、課題への対応策を講じて改善するなどの工夫が見られる。 ○苦情処理の適切な対応が可能なマニュアルや体制が整備されている。 ○利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口（苦情係、ご意見箱の設置、HPでの受付等）を設置している。 ○利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。 ○日々の利用実績を記録し、定期的（週単位、月単位等）に集計している。 ○利用実績、稼働率の推移を分析し、これを踏まえた改善に取り組んでいる。 ○誰にでもわかりやすいホームページや広報紙等となっている。 ○潜在的な利用者の掘り起こしや利用拡大に向けたアピールができるホームページや広報紙等となっている。 ○施設内の掲示板等を有効に活用して、利用者にわかりやすく情報提供をしている。	A	A	
	3 施設の維持管理等	○施設及び設備の保守点検、備品等の管理、施設清掃・植栽等の維持管理、計画的な修繕等、法令等に基づいた適正な業務計画となっており、実行をしているか。 ○廃棄物の処理方法と合わせて、省エネルギー対策やごみ減量への取組等、環境法令を踏まえた環境負荷低減への取組が行われているか。 ○業務の一部を外部委託する場合、業務の実施や履行確認等、管理指導の体制が整っているか。	○事業計画書等に沿って、建物・設備・備品・樹木等が適切に管理されている。 ○利用者が安全に利用できる状態が保たれている。 ○施設内及び敷地内の美観が保たれている。 ○市所有の備品と指定管理者所有の備品が区別されており、備品台帳に記された備品がすべて揃っている。 ○トイレ等の衛生状態が保たれている。 ○日常的、定期的に施設内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努めている。 ○鍵の管理方法が明確になっており、適切に管理している。 ○廃棄物の処理について、適正な考え方や取り扱いとなっている。 ○環境法令を踏まえ、省エネルギー対策やごみ減量に向けた実効性のある取り組みが行われている。 ○外部への委託について、契約書等の書類があり、契約内容が確認できる。 ○外部委託先からの業務報告が書面にて定期的に行われており、履行確認ができる。 ○委託先の現場代理人等に対し、必要に応じて指導ができる体制にある。	A	A	
	4 緊急時の対応等	○緊急時・災害時の連絡体制、役割分担等が明確となっており、事態を想定した研修・訓練等の取組が行われているか。 ○安全管理、衛生管理、危機管理等の徹底に向けたマニュアルの整備、全職員の対応力の平準化や意識啓発に向けた取組が行われているか。	○事故発生時及び災害時の連絡体制や対応体制がマニュアル等で明確になっている。 ○事故発生時及び災害時のマニュアル等に基づき、防災訓練等を実施している。また、事故対応及び災害対応に係る研修や事例研究等を実施している。 ○発生した事故又は災害等の内容及び対応等について記録を作成している。 ○事故防止のチェックリストや事故対応マニュアル等を整備し、職員に周知徹底がされている。また、事故防止策の研修や事例研究等を実施している。 ○当該施設の管理に係る法令・基準等を職員が把握している。 ○管理瑕疵・過失に起因する事故は発生していない。 ○金銭取り扱いのマニュアル等を作成し、職員間で情報の共有化を図り、事故防止に努めている。	A	A	
	5 職員配置等	○実施業務に即した職員配置等（人数、専門職、勤務体制、責任体制）であり、法令等に基づく雇用・労働条件等を管理監督する体制を有しているか。 ○従事職員の資質向上や人材育成に係る取組は、効果的かつ適正なものであるか。	○事業計画書・水準に沿った職員体制であり、管理職は、他の職員の業務状況を適切に把握している。 ○報告書等で職員配置等を確認することができる。 ○常勤・非常勤職員に関わらず、職員の研修計画を作成し、内部研修を実施しており、外部研修や勉強会に参加できる環境を整えている。また、必要に応じて、職員の専門技術を高めるため、事例検討会、勉強会や意見交換会等を開催している。	A	A	

評価項目		チェック項目	判断の目安	評価 指定管理者	評価 市	評価理由 （今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】） （今回の評価がCである理由【指C】【市C】） （対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指○→○】【市○→○】）
	6　その他	○市、関係機関、地域団体等との有効な連携・協力体制を確保しているか。	○協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれるなど、責任者間での十分な連絡が行われている。 ○地域住民、町内会、自治会等の地域の団体、関係機関などの関係団体との連携を図るため、情報交換を行っている。 ○地域住民の意見・要望を把握している。 ○人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。 【共同事業体が対象】 ○共同事業体団体間の連絡体制が確立され、連絡方法の手順及び頻度が具体的に示されている。	A	A	
		○管理運営にあたり、関係法令等の遵守、情報公開及び個人情報保護に対する適切な運用方針が示されており、実行されているか。	○各種規程及び体制が整備されている。 ○制度を理解し、法令を遵守している。また、法令遵守に対する職員の意識啓発に向けた取り組みを行っている。 ○個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。 ○個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。 ○情報公開に関するルールやマニュアル等が整備され、責任者が特定されている。			
Ⅱ　経費の節減等（共通項目）	1　適正な経理事務等	○当該年度の経費の積算や執行に係る考え方が具体的に示され、適正な経理処理が見込めるか。	○収支計画の積算根拠が明確である。 ○当該施設の指定管理料に係る会計処理と他の事業（自主事業等）の会計処理が分けられている。 ○経理を担当する職員を配置している。	A	A	
		○当該期間の収支は、事業計画等に基づく積算の根拠が明確に示され、無理や漏れ等のない確実なものであるか。	○事業計画と収支計画の関係が明確である。 ○指定管理業務用の通帳や印鑑などが適切に管理されている。 ○収支決算書に記載されている費目に関し、伝票等が存在する。 ○適切な経理書類が作成されている。 ○内部もしくは外部による監査体制がとられている。 ○決算の収支が極端な赤字でない。			
	2　コスト縮減等	○民間のノウハウが発揮され、創意工夫による効率的な管理運営の取組や、コスト縮減に向けた取り組みが行われ、高い実効性が認められるか。	○民間ノウハウを活かした経費節減及び効率化への取り組みを実施しており、成果をあげている。 ○利用者の増加に向けた創意工夫等の取り組みが見られる。 【利用料金制の場合】 ○利用料金収入の目標値を明確にし、目標に向けた取り組みを実施している。	A	A	
個別項目	1　個人情報の保護	○市営住宅管理システムの適切な管理を含め、特に重要な個人情報を取り扱うことを強く意識し、対策を講じているか。	○各職員が入居者の特に重要な個人情報を取り扱うことを十分認識し、業務を遂行している。 ○市営住宅管理システムの管理責任者を定め、責任者は、市営住宅管理システムの取り扱いを含め、各職員に対して、個人情報の取り扱いについての定期的な研修や啓発を行っている。 ○市営住宅管理システム及び個人情報記載書類等を管理している場所は、十分なセキュリティーの体制となっている。	A	A	
	2　書類及び金銭の管理	○書類の管理、収納した金銭の管理の方法など十分なセキュリティー体制を整備しているか。	○書類や収納した金銭の管理は、十分なセキュリティーが確保されている場所で行っている。 ○入居者から収納した金銭について、市に納金するまでの流れが確立されており、各職員に対して周知が図られている。 ○納付書の発行方法等について、市と協議された方法で適切に行われている。	A	A	
	3　市との連携	○市の指示に対する考え方、市との連携方法は適切か。	○市営住宅に関する各種決定権限が市にあることを認識し、市との連携を重視している。 ○市の指示に対して、迅速な対応や有益な意見交換を行うなど積極性を有している。 ○毎月の連絡会議、毎日の定期報告を通じて、業務の問題点を解決している。	A	S	【市S】 市営住宅の課題検討等に関して、指定管理者が有するノウハウを基に、積極性をもって市と意見交換し、決定事項を速やかに実施するなど、市との連携姿勢及び結果を高く評価する。
	4　事務所の利便性	○事務所の設置場所、営業時間等について、入居者等の利便性に十分配慮しているか。	○事務所の立地、営業時間等について入居者の利便性に十分配慮している。	A	A	
	5　修繕依頼、要望対応	○窓口対応時間外（夜間、休日等）も含め、入居者等からの修繕依頼、要望等に対して迅速かつ適切な対応が可能な体制が整備されているか。	○修繕依頼、要望等に対して、迅速かつ適切な対応を行っている。 ○現地確認を重視して業務を遂行している。 ○市への報告を迅速かつ適切に行っている。 ○窓口対応時間外（夜間、休日等）の修繕依頼、要望等に迅	A	A	
	6　収納率向上	○家賃等の収納業務について、収納率向上がなされているか。	○収納率向上のため、市と状況を共有しながら、定期的に滞納者に対する働きかけ等を行っている。 ○入居者との交渉履歴を適切に管理している。 ○収納率の向上または収納率の向上に結び付くと考えられる実績がある。	A	A	
	7　自主事業の取組	○入居者のサービス向上に資する自主事業が行われているか。	○自主事業を計画どおり実施している。 ○市営住宅の課題に対して有効な事業を行っている。	A	B	
	8　自治会、地域包括支援センター等と連携した取組	○関係する外部組織等と連携し、入居者のサービス向上に取り組んでいるか。	○自治会や地域包括支援センター等と連携を図り、入居者のサービス向上に繋がる取組を実施している。	A	A	

☆第一次・第二次評価
（指定管理者・施設主管課による評価）

指定管理者評価シート(3/3)

令和6年度前期
施設名：平塚市営住宅及び共同施設

評価項目		チェック項目	判断の目安	評価		評価理由 （今回の評価がSである特筆すべき点【指S】【市S】） （今回の評価がCである理由【指C】【市C】） （対前回比でランクアップ又はランクダウンした理由【指〇→〇】【市〇→〇】）
				指定管理者	市	
コメント	・アピールしたいポイント ・課題または今後の改善点など （※指定管理者が記入）	担当所長が交代してまだ間もないこと、担当部署の担当者も変更になったこと等により年度初めに関しては業務をスムーズにすすめられずご迷惑をお掛けしましたが、 公共住宅事業部及び担当サービスセンターがチームとして取り組んでまいります。 収納率向上については、市と連携して滞納者への督促を継続し、滞納額削減に貢献できたと考えております。（前年末比　98.6%　－616千円） また、今年度、ご提案している自主事業（認知症サポーター講習、防犯かるた、参加型防災訓練等）を実施いたします。 【課題】 ・自主事業を実施住宅を固定しない（色々な住宅で実施） ・地域包括センターとの連携、協力体制の強化を行う ・地域住民の代表者との信頼関係構築				
	・総括 （※市が記入）	・年度当初の業務引継について順調とは言い難がい部分もあったが、現在は円滑に業務を進めている。 ・市との課題等に係る協議では、市と連携して前向きな意見交換を行うことができている。 ・収納率向上について、継続的に結果を残しており、市に貢献している。 ・自主事業に関して、外部組織との協力体制の構築等に時間を要し、一部計画どおり実施できていないものがある。 　引続き外部組織との調整等を行い、下半期に効果的な事業の実施を期待する。 ・入居者対応について、入居者が安心できる対応を安定して行えるよう、アンケート結果を踏まえ改善を期待する。				

評価について	あった点
S	継続的に適切・良好であり、高く評価できる部分がある。
A	継続的に適切・良好である。
B	一部に適切・良好でない部分があったが、改善済み又は見込みである。
C	水準に未達の場合