

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O→O】【市O→O】)	
			指定 管理者	市		
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。	○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。	A	A		
	○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。	○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の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。				
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、発展性のある創動的で魅力的な取組が行われているか。	○指定管理者の創動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。	A	A		
	○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。	○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。	○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。				
○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。	○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。					
I 市民サービスの向上(共通項目)	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、実行しているか。	○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。	A	A	
	○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。	○廃棄物の処理について、適正な考え方と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。				
	○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。	○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。				
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。	○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。	A	A		
	○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を図り、事故防止に努めている。				
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。	○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。	A	A		
	○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。	○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。				

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○→○】【市○→○】)
			指定 管理者	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じ、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。 ○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。	A	A	
	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組が行われ、高い実効性が認められるか。	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。	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体制を整備しているか。	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。	A	S	【市S】 市営住宅の課題に対して、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たうえで、市営住宅自治会との協議や策の提示を行った。市との連携や積極性を高く評価する。
	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。	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。	A	S	【市S】 住戸内で起きた漏水事故に対して迅速に現地確認及び市への報告を行い、入居者に適切な対応を行った。事故発生から対応完了まで円滑に業務遂行したことを高く評価する。
	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。	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。	B	B	【指A→B】認知症講習会は開催できたものの、防犯クイズ・カルタイベントは開催できなかったため
	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。	A	A	

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O→O】【市O→O】)
			指定 管理者	市	
コメント	<p>【人員体制】 令和6年(2024年)12月に所長交代。長年平塚市営住宅サービスセンターにて市営住宅の課題を把握し、数々の業務に取り組んできた従業員とともに、各種情報をサービスセンター内で共有し、入居者の皆様が安心して暮らせるよう更なる業務水準の向上を図ることを目的に、組織的なフォローも含めサービスセンター内の改善・改革を実施。</p> <p>【自主事業①(認知症サポーター講習)】 平塚市高齢者よろず相談センター富士白苑様と連携し、市営住宅はもとより近隣の戸建て住宅を含め、虹ヶ浜東住宅集会所で令和7年(2025年)3月15日に開催。参加者18名(うち市営住宅入居者5名)。参加者から「また開催してほしい」との意見をいただく。</p> <p>【体験型消防訓練】 ①東中原住宅で令和6年(2024年)4月2日に開催。参加者17名(近隣居住者を含む)。119番のかけ方を体験する通報訓練や水消火器を使用した消火器の使用方の確認、消防署職員からの防災を身近なものとして伝えられる分かりやすい講話をいただく。 ②公所谷戸住宅で消防関係を含めた防災ガイド的なものを独自に作成し、当該住宅連絡員と相談した結果、令和7年(2025年)2月20日に全戸配布を実施。</p> <p>【共益費収納代行】 弊社で締結している全国の指定管理業務の中で「共益費収納代行制度」を導入している自治体からの情報等を提示しており、共益費の収納代行について引き続き情報を提供する。</p> <p>【課題】 ①各種講習等の開催について市営住宅に自治会組織がないことから、地域との連携等の準備に時間を要する。開催住宅のマンネリ化。 (各市営住宅の連絡員、市内よろず相談所(地域包括センター)との連携(地域の自治会長紹介等)により新規に開催住宅の開拓) ②各種自主事業への参加者の確保。※平塚市広報等で周知している地域包括センター主催のイベントでも参加人数が少ない傾向。より多くの入居者が参加しやすい開催日時の検討。 (広報活動の強化(地域自治会や地域の名士等へのアプローチの実施、興味の持たせるようなイベントの企画等)</p>				
		<p>・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)</p>	<p>・市との課題に係る協議等では、市と連携して有益な意見交換を行っている。 ・収納率向上について、初期対応を重視した継続的な取組により結果を残しており市に貢献している。 ・自主事業に関する未実施の内容があることや参加者確保といった課題について改善を望む。 ただし、実施したものは入居者にとって有益であり、かつ、外部団体との協力体制も構築したことから、来年度以降も効果的な自主事業の実施を期待する。 ・精算項目である修繕費について、年度末に向けて執行残が小さくなるよう計画的に実施したことを評価する。 ・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望む。</p>		
<p>・総括 (※市が記入)</p>					

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