

## 新潟市営住宅及び共同施設の管理運営について

新潟市営住宅及び共同施設は新潟市が設置した施設で、指定管理者である「大成有楽・三愛ビル管理共同企業体」が管理運営を行っています。

指定管理者制度は、公の施設管理運営を市から委任を受けた指定管理者が民間活力を生かして主体的に行うことで、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ることを目的としています。

市では、施設の機能を生かした効果的・効率的な管理運営を図るため、毎年度、指定管理者の行う施設の管理運営が適切に行われ、良好なサービスが提供されているかを確認・評価し、必要に応じて改善を行うことでサービスの維持向上に努めるとともに、評価結果の施設への掲示及びホームページでの公表を行っています。

|            |                      |
|------------|----------------------|
| 評価対象施設     | 新潟市営住宅及び共同施設         |
| 評価対象の指定管理者 | 大成有楽・三愛ビル管理共同企業体     |
| 評価対象の期間    | 平成23年4月1日～平成24年3月31日 |
| 現在の指定管理期間  | 平成23年4月1日～平成28年3月31日 |

※ 評価は、各項目について下記のA～Cの基準で実施しました。

| 評価基準 |                                   |
|------|-----------------------------------|
| A    | 要求水準(=評価指標)を達成し、かつその達成度・内容が優れている。 |
| B    | 要求水準(=評価指標)が達成されている。              |
| C    | 要求水準(=評価指標)が達成されていない。             |

評価に関するお問い合わせ

新潟市建築部住環境政策課 総務係 025-226-2809(直通)

## 指定管理者評価結果シート

### 1.入居申込みサービス

| 評価項目     |      | 評価 | コメント   |
|----------|------|----|--|
| 1 入居関係業務 | 3.00 | B  | 入居申込書のシステム入力ミス防止に積極的に取り組んでいる。抽選会・入居説明会では多数の参加があるが、概ね適切に実施できている。一方、入居説明会での駐車料金減免に関しては、更なる周知徹底を図りたい。 |

### 2.入居者管理サービス

| 評価項目      |      | 評価 | コメント  |
|-----------|------|----|---|
| 1 入居者管理業務 | 3.00 | B  | 生活騒音等の入居者間トラブルが増加するなか、精力的に対応している。無断駐車・迷惑駐車に対しては迅速に対応している。一方、駐車場空区画の把握に関してはチェック体制の強化を図りたい。 |
| 2 使用料徴収業務 | 3.00 |    |   |
| 3 相談等窓口業務 | 3.00 |    |   |

### 3.施設管理サービス

| 評価項目     |      | 評価 | コメント  |
|----------|------|----|---|
| 1 住宅の巡回  | 3.00 | B  | 軽微な修繕工事は施工業者へ依頼せず、指定管理者自ら対応できるようにするなど、迅速に対応できた。また、点検等は計画通り実施した。 |
| 2 修繕業務   | 3.00 |    |   |
| 3 保守点検業務 | 3.00 |    |   |
| 4 管理記録   | 3.00 |    |   |

### 4.歳入歳出

| 評価項目       |      | 評価 | コメント                                   |
|------------|------|----|--|
| 1 管理経費等の縮減 | 3.00 | B  | サービスセンター職員の個々の作業効率が向上しており、経費の縮減に努めている。 |
| 2 業務見直し    | 3.00 |    |  |

### 5.その他

| 評価項目            |      | 評価 | コメント   |
|-----------------|------|----|--|
| 1 適正な人員配置       | 3.00 | A  | 業務を適正に執行するために必要な研修を行い個々の職員のスキルアップを図っている。営業時間外におけるシステム端末機の施錠保管など、情報管理の徹底が図られた。個人情報保護に気を配り、公平・公正な対応に努めている。火災や自然災害時など緊急対応にも適切な組織体制により、スムーズな対応を行っている。東日本大震災のり災者受け入れについては、主に年度前半の大幅な業務量増となったが、通常業務に支障をきたすことなく対応できた。 |
| 2 個人情報保護        | 3.00 |    |  |
| 3 緊急体制及び災害等への対応 | 3.50 |    |  |
| 4 備品等の管理        | 3.00 |    |  |
| 5 市営住宅管理人との連絡調整 | 3.00 |    |  |
| 6 環境への配慮        | 3.00 |    |  |

### 6.総合評価

入居申込み・入居者管理サービス、施設管理サービスなど業務全般については、事業計画書及び業務仕様書に基づき確実に実施しており、入居者や申込者の安心安全、個人情報保護などに配慮したサービスセンターの運営体制を取っている。職員の作業効率も向上しており、経費縮減の努力が伺える。

住民サービスの向上を図るため、社内で接遇研修を実施するなど職員のレベルアップにも積極的に取り組んでおり、入居者間のトラブルにも精力的に対応している。

また、東日本大震災の被災者受け入れについては、通常業務に支障をきたすことなく迅速な対応を行った。

緊急時の修繕については、対応体制が整備されており、夜間緊急時における設備復旧等が迅速に対応できた。

今後の課題として、公正・中立の立場を踏まえながらも「伝え方」の改善、2期目であることを踏まえ、今後も指定管理者として主体的かつ適切な管理を望む。