

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25年4月1日～平成26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)

指定管理者自己評価結果シート

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	B	通常の入居関係事務については、漏れもなく適切に実施できた。また、一般抽選会及び特別抽選会に関して、大きな問題なく実施している。

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	B	多岐にわたる入居者からの苦情相談に適切に対応できている。また、クレーム対応能力向上への意欲も伺える。
2 使用料徴収業務	3		
3 相談等窓口業務	3		

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	B	入居者からの要望が多様化し、難しい対応を求められることも多かったが、現場確認、過去の実績の整理により、適切に対応ができた。保守管理において、市へ専門的な助言をすることができた。
2 修繕業務	3		
3 保守点検業務	3		
4 管理記録	3		

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	B	光熱水費や紙の節約等、経費削減の努力が伺える。
2 業務見直し	3		

5.その他

評価項目		評価	コメント
1 適正な人員配置	3	B	社内での接遇研修を毎年実施しており、電話や来客対応等のレベルアップに積極的に取り組んでいる。 また入居者の個人情報も多く取り扱っているが、USBメモリの暗号化をはかる等情報漏洩防止にも特に気を配っており、職員のコンプライアンスチェックも定期的に行っている。 緊急時のマニュアルや連絡網も整備されており、火災等の緊急時にも迅速な対応がなされている。
2 個人情報保護	3		
3 緊急体制及び災害等への対応	3		
4 備品等の管理	3		
5 市営住宅管理人との連絡調整	3		
6 環境への配慮	3		

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、指定管理者となり7年間積み上げてきた業務方法にさらに磨きをかけ、迅速に効率的に行っている。また、職員のスキルアップにも果敢に取り組んでいる。

建物の天井や壁の剥がれ、通路の凹凸など、入居者の苦情や修繕の要望が来っていない細かな部分についても、住宅巡回時に気づいた点があった場合は、市と情報共有することでさらに適切な施設管理につながるように思われる。

民間の管理のノウハウを活かしつつ、法令等に従い管理される施設であることをより深く認識した上で、今年度も指定管理者として主体的かつ適切な管理を望む。