

施設名称	北上市営住宅
記入者名	指定管理者：センター長 高橋和幸、北上市：都市計画課 早坂真菜

		A欄	B欄	C欄
項目	主な視点	実施内容 (項目を達成するための具体的な活動内容)	指定管理者評価 (数値には○印による5段階評価を、<+>には良かった点・アピールポイントを、<->には反省点を記載すること)	所管課意見
管理の基本方針	施設設置目的との整合性	北上市営住宅条例及び北上市営住宅規則を遵守の上、管理運営実績・経験に基づき、施設の適正管理と入居者層に応じたサービス向上に努め、指定管理者、入居者(住宅自治会)・市、地域・地域企業との連携を強化し、入居者が安心・安全に暮らせる管理運営を実施した。	良い 5 — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 入居業務において、市内民間APの老朽化による「貸主からの立退き要求」等、単身高齢者の入居相談が多く、修繕執行状況を鑑みながらの募集住宅ストックに苦慮したが利用促進を図ることができた。 また、佐野・春木場住宅住替事業においては低階層の移転先修繕を市担当課と積極的な連携を図り、移転を促進した。	概ね適切に実施されている。今後も募集住戸の適切な確保とともに、用途廃止に伴う住替えについても計画的に進められるよう、連携を図っていきたい。
	入居者への公平なサービスの提供	公平・公正・適正を基本とし、各管理業務を実施した。		概ね適切に実施されている。今後も管理計画に基づき丁寧に対応されたい。
利用促進	具体的な方策、サービスの向上等	市役所より徒歩圏内に事務所を設置していることで、公共交通機関を利用のお客様の利便性も確保できている。また、市広報紙・HP以外に当市営住宅管理センター専用HPでは、住宅の外観・内観・間取り等の情報を得られるよう整備し、利用促進を図った。	良い 5 — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 60歳以上の高齢者単身世帯の入居相談が多く、福祉課からの案内も増加傾向にあり、市担当課と随時、情報共有を徹底し、入居申込受付及び入居促進を図った。 課題としては、低階層住宅の需要が高いなか、簡易耐火平屋の解体は進行し、低階層住宅ストックが難しい状況となっている。	丁寧に対応いただいている。入居相談は、今後とも情報共有を徹底されたい。低階層住宅ストックについては長寿命化計画に基づき、計画的に修繕等を実施し活用していけるよう連携をお願いしたい。
	地域住民や関係団体との連携	高齢者単身世帯の安否確認対応では、入居者・民生委員・市及び関係機関との情報共有と連携を図り、情報収集と速やかな対応を行った。		概ね適切に実施されている。今後も高齢者等の独居世帯等の情報共有に努められたい。
施設管理	適正な維持管理	入居者への安全・安心の確保のため、巡回点検等による危険・不具合箇所の早期発見に努めた。修繕においては状況確認と入居者との費用負担区分を明確にし、的確な対応を行った。	良い 5 — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 予防保全への取り組みを強化し、危険・不具合箇所について円滑な業務執行が行われるよう、日頃から市担当課との「報・連・相」を行い、連携を強化することができた。市発注の計画修繕打合せに参加させていただき、対象施設の維持管理実績(不具合内容)等の意見交換が行われ、効率的・効果的に整備され、維持管理の容易性が向上した。	概ね適切に実施されている。今後も意見交換を行いながら情報共有し、各施設の特性に応じた対応に努められたい。
	経費節減等効率的な管理	予防保全の取り組みを強化し、大規模になり得る前の危険・不具合箇所について適宜、維持管理修繕を実施し、将来的経費節減を図った。		概ね適切に対応されている。今後も早期の施設点検等をお願いしたい。
収支計画	管理運営計画との整合性	収支計画を基に、管理業務に係る経費を計画的に適正執行し、適正管理に努めた。緊急修繕費を節減するため、直営対応による軽微な修繕実施や専門工種毎の分割発注に努めた。また、空き住宅等の住宅敷地内除草作業を適宜行い、経費節減と住環境維持保全管理に努めた。	良い 5 — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 業務サイクルを強化し、経費の節減と適正かつ合理的な管理運営に努めた。 特にも、住宅敷地内除草作業について、簡易耐火平屋が解体された敷地は約2倍、除草作業面積が増加するも直営対応等により、住環境維持保全管理に努めた。	概ね適切に実施されている。簡易耐火平屋解体に伴う除草作業面積が今後更に増加が見込まれるが、経費の計画的な執行や節減、外注規定等を遵守されたい。
実施体制	職員構成や職員配置	人員配置としては専任スタッフ5名を配置。 ・管理責任者1名・総合管理業務1名 ・施設等管理業務1名・事務管理業務1名 以上で通常業務を遂行し、夜間・休日における緊急時には必要に応じて担当者が出動できるように本社警備との連絡体制を整え、速やかな対応を図った。	良い 5 — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 来客対応や入居者対応のサービス向上を図るため、情報共有の徹底と各種研修を実施し、職員のスキルアップを図ったほか、夜間・休日においても的確な対応が図られた。 <->	概ね適切に実施されている。異動等に備え、研修の実施や事務引継ぎを丁寧をお願いしたい。人員配置は経験年数や技術、知識等が各年度で平準化するよう引き続き配慮願う。
サービスの向上 (要望や苦情等への対応)	利用者ニーズに対する対応	様々な入居者層が居住しており、要望や生活スタイルも多様化し、柔軟かつ迅速な対応を図るため、①話をよく聞くこと、②対応を素早くすること。③直接現場に足を運び、顔の見える対応をすることの3点に留意し、早期解決を図った。解決が困難な内容については随時担当課への報告と併せ、速やかに状況確認し、早期解決を図った。	良い 5 — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 駐車場完備の住宅において、管理人要望の区画線・番号塗装を当市営住宅管理センタースタッフにて実施し、経費節減と利用者のサービス向上に努めた。 <->	各入居者の特性を把握・理解したうえで迅速かつ適切に対応されている。担当課との連携も密かつ適切である。
	クレーム対応の適切さ			丁寧に対応いただいている。解決困難案件もあるが、継続して対応願いたい。
危機管理対策	危機管理体制の確立	夜間・休日は、本社警備との連絡体制を整え、24時間体制で対応するとともに、必要に応じて担当者が出動し、警察・市等の関係機関への報告並びに地域・住民と連携を図り、速やかに情報の収集と対応を行った。これらの一連の緊急対応については、危機管理体制・連絡網・手順書等により実施した。	良い 5 — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+> 夜間・休日の漏水等に対し、必要に応じて担当者が現場へ急行し、応急処置をするなど入居者の不安解消に努めた。また、自主事業の「高齢者(60歳以上)単身世帯」への巡回訪問を行い、安心感の付与及び身上把握、連絡先変更等の近状拝聴し、安否確認等の対応に備えた。 <->	概ね適切に実施されている。今後も引き続き施設損壊等物的事故に限らず、入居者の人的事故にも即応するようお願いしたい。また高齢単身世帯への訪問結果は、福祉部門との連携に有用な資料となるので、引き続き実施願いたい。
情報管理	個人情報保護対策	責任者を明確化し、北上市個人情報保護条例を遵守するとともに基本協定別記個人情報等取扱特記事項及び当社の個人情報取扱規定に基づき、台帳等書類管理の徹底、個人情報の適正な収集、利用及び安全管理、漏洩防止に努めた。また、個人番号申請による受付事務においては、取扱いや保管方法、漏洩防止対策などについて十分に留意し、対応を行った。	良い 5 — 4 — 3 — 2 — 1 悪い <+>個人番号申請等、受付事務において、提出者の身分確認と、対象者の番号確認を窓口対応者、センター管理責任者の複数人で内容確認を徹底し、市担当課へ速やかに提出した。 <->	概ね適切に実施されている。特定個人情報については、無事故継続のため、今後も丁寧な対応をお願いしたい。