

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「株式会社 新潟ビルサービス」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	株式会社 新潟ビルサービス
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できている。建替等に伴う臨時的な抽選会も多かったが、適切に対応できている。

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。滞納整理については、こまめな催告により滞納解消を図る等工夫がみられる。使用料徴収業務において、歳入年度・科目の誤りが昨年度に引き続き散見されたため、確実な事務処理に努められたい。
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、適切に対応できた。入居者への対応が丁寧であった。保守管理において、市へ対応策を提案することができた。
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	維持修繕費の比較検討により、費用の縮減に努めている。また、電気や紙の使用量の削減等も積極的に行っている。
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	適正な業務分担の検討し、効率的に業務に取り組んでいる。接遇サービスについても、日々のミーティングでの話し合いによるレベルアップを図っている。各種マニュアルについても随時見直しをするなど、業務向上への意欲が伺える。 入居者への個人情報保護にも特に気を配っており、個人情報の取り扱いについての研修もきちんと実施されている。 また、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迅速に、効率的に行うことができている。また、今後の市営住宅管理に対する問題や検討課題も明確に押さえており、業務方法向上へも果敢に取り組んでいる。一方で、前述のとおり、使用料徴収業務でのミスが見られたため、確実な事務処理に努められたい。

また、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。