

施設名 市営住宅及び共同施設

視点	評価項目	6月			9月			12月			期末評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	
		所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)	所管課評価	所管課コメント	指定管理者自己評価(コメント)				
施設の管理・運営を安定して行うことができているか	窓口センター人員配置 1人/日	B			B			B			B			
	巡回員配置 2人/月	B			B			B			B			
	団体の経営方針が明確であり、きちんとした経営がされていること	管理業務の実施に係る固有の銀行口座を開設しているか 【確認資料例: 銀行口座】	B			B			B			B		
		資金の適正な管理と経理内容の明確化が図られているか 【確認資料例: 独立した会計帳簿】	B			B			B			B		
		利用料金、使用料の徴収は適正に行われているか 【確認資料例: 独立した会計帳簿・日報、月報・使用料等収納(徴収)事務委託契約書・銀行口座】												
	収支計画が適正であること	B			B			B			B			
	管理運営がきちんとしてできる職員体制や研修体制がとれていること	業務を実施するにあたり、適切な人員配置や育成がなされているか 【確認資料例: 事業計画書(人員配置計画)・事業報告書・研修報告書・実地調査】	B			B			B			B		
		給与の支出が適切に行われているか 【確認資料例: 給与規程・賃金台帳】	B			B			B			B		
		事業者の経営状況が健全な状態であるか 【確認資料例: 財務諸表・財務評価表】	B			B			B			B		
	施設の管理運営を安定して行う能力を有しているか	業務の一括委託が行われていないか 【確認資料例: 第三者への一部事務委託に関する承諾書・事業報告書・実地調査・会計帳簿】	B			B			B			B		
施設の運営において公共性、公平性、公正性が図られているか	団地毎の定期巡回 3回/月	B			B			B			B			
	利用者が公平に施設利用ができるよう、配慮されていること	開館日数、開館時間は守られているか 【確認資料例: 条例、規則、日報、月報・事業報告書】	B			B			B			B		
		減免の申請手続きがなされた場合、適正に処理されているか(※該当の場合) 【確認資料例: 減免申請書・事業報告書・減免申請に係る帳簿】												
	施設の公共性、公平性について継続性が保たれているか	文書の管理・保存が適切に行われているか 【確認資料例: ファイル基準表(なければそれに準ずるもの)・実地調査】	B			B			B			B		
		修繕等、施設保全が適切に行われているか 【確認資料例: 事業報告書・実地調査】	B			B			B			B		
備品の管理が適切に行われているか 【確認資料例: 備品台帳・実地調査】	B			B			B			B				
施設のサービス向上、利用者の増加等を図る方策が図られているか	電話相談件数 50件/月	B		相談者の立場に立ち、誠意をもって対応した。 月平均56.6件相談対応。	B		相談者の立場に立ち、誠意をもって対応した。 月平均52.8件相談対応。	B		相談者の立場に立ち、誠意をもって対応した。 月平均52.1件相談対応。	B		相談者の立場に立ち、誠意をもって対応した。 月平均51.08件相談対応。	
	訪問対応件数 70件/月	B		入居者からの連絡に迅速に対応した。 月平均65.6件訪問対応。	B		入居者からの連絡に迅速に対応した。 月平均65.3件訪問対応。	B		入居者からの連絡に迅速に対応した。 月平均64.4件訪問対応。	B		入居者からの連絡に迅速に対応した。 月平均64件訪問対応。	
	利用者からの苦情処理の体制がとれていること	B		利用者等からの相談及び苦情に適切に対応しているか 【確認資料例: 相談、苦情をまとめた整理帳簿】	B						B			
	巡回員による修繕対応件数 20件/月	A		多数の修繕を、巡回員が対応可能な範囲で無償で行い、経費の削減が図られている。 巡回員が対応可能な修繕については無償で行った。 月平均56.6件巡回員による修繕対応。	A		多数の修繕を、巡回員が対応可能な範囲で無償で行い、経費の削減が図られている。 巡回員が対応可能な修繕については無償で行った。 月平均52.8件巡回員による修繕対応。	A		多数の修繕を、巡回員が対応可能な範囲で無償で行い、経費の削減が図られている。 巡回員が対応可能な修繕については無償で行った。 月平均52.1件巡回員による修繕対応。	A		多数の修繕を、巡回員が対応可能な範囲で無償で行い、経費の削減が図られている。 巡回員が対応可能な修繕については無償で行った。 月平均51.08件巡回員による修繕対応。	
事業計画に達成目標が明確で、具体的方策が図られているか	地域連携事業 5件以上/年										B			
	利用者満足度 80%以上/年										B			
個人情報の取扱いが適切であること	「環境にやさしい八王子市役所エコアクションプラン」及び「八王子市役所環境マネジメントシステム」に基づき、環境に配慮した管理・運営が行われているか 【確認資料例: マニュアル・事業計画書(事業計画)・事業報告書】	B			B			B			B			
	指定管理者が加入しなければならない保険に加入しているか 【確認資料例: 保険証券】										B			
緊急(防火・防犯等)対応等危機管理体制が取られていること	防災訓練 1回/年										B			
	個人情報保護研修 1回/年										B			
緊急(防火・防犯等)対応等危機管理体制が取られていること	個人情報の取扱いが適切であること	B			B			B			B			
	指定管理者が加入しなければならない保険に加入しているか 【確認資料例: 保険証券】										B			
緊急(防火・防犯等)対応等危機管理体制が取られていること	事故や災害発生時の緊急時の対応が適正に行われたか。また、適正に行えるよう体制が整っているか。 【確認資料例: マニュアル・事業計画書(事業計画)・事業報告書】	B			B			B			B			

期末総合評価	B
所管課コメント	協定内容のとおり、事業運営及び施設の維持管理は適正に実施されている。コスト面についても、巡回員が対応可能な範囲で、無償修繕を行う事により、経費の削減が図られている。今後も市民の視点に立ち、更にサービスの質の向上をすることを期待する。