

平成30年(2018年)11月22日

豊中市長
長内繁樹様

豊中市市営住宅指定管理者選定評価委員会
会長 村上 武則

市営住宅に係る指定管理者の管理状況の評価について(答申)

平成30年6月26日に本委員会に諮問された市営住宅に係る指定管理者の
管理状況の評価について、調査審議した結果を別紙のとおり答申します。

豊中市市営住宅指定管理者選定評価委員会

評価結果報告書

1 対象施設

公の施設の名称 市営西谷住宅ほか26団地及びこれらの共同施設
所在地 豊中市東豊中町5丁目20番ほか
所管部局 都市計画推進部住宅課

2 指定管理者

指定管理者の名称 株式会社東急コミュニティー
指定期間 平成28年(2016年)4月1日から
平成33年(2021年)3月31日まで
公募・非公募の区分 公募

3 選定評価委員会の構成

委員氏名	役職等	備考
伊丹 康二	大阪大学大学院工学研究科 助教	職務代理者
小森 ひろみ	近畿税理士会豊能支部	
西村 佳代子	大阪府社会保険労務士会	
堀 和夫	市民公募委員	
水野 優子	武庫川女子大学生生活環境学部生活環境学科講師	
村上 武則	大阪大学 名誉教授	会長

4 評価の方法及び経過

(1) 方法

- ① 書類審査
- ② ヒアリング

(2) 経過

	開催日	案件
第1回	平成30年6月26日	評価基準・評価方法の決定等について
第2回	平成30年8月27日	書類審査
第3回	平成30年10月19日	ヒアリング、評価審議、評価結果報告書の審議

5 評価の対象期間

平成28年4月から平成30年3月までの2か年

6 評価の参考とした資料

○団体関係

- ・(株)東急コミュニティー会社案内
- ・経歴書

○財務関係

- ・貸借対照表
- ・損益計算書又は収支計算書
- ・キャッシュフロー計算書又はこれに類するもの
- ・勘定科目内訳明細書
- ・法人税確定申告時提出書類（別表一～十六）
- ・法人税・消費税・地方消費税の納税を証明する書類（過去3か年分）
- ・過去3か年に都道府県税・市町村税に未納がないことを証明する書類

○労務関係

- ・労働保険申告書（写）（直近のもの）
- ・上記申告に伴う保険料の納付書・領収書（写）（直近の第1・2・3期のもの）
- ・就業規則（監督署の受付印のあるもの。賃金規程等の付属規程を含む）
- ・時間外労働・休日労働に関する協定届（写）
- ・定期健康診断結果報告書（写）
- ・直近の被保険者報酬月額算定基礎額（写）
- ・社会保険料の納入告知書・納付書・領収書（写）
- ・労働条件の書面交付を証明するもの
（雇入（労働条件）通知書又は労働（雇用）契約書等の書式）
- ・タイムカード・賃金台帳1か月分（写）2名分

○事業関係

- ・選定時評価表
- ・選定時の提案概要（事業計画書概要）
- ・協定書関係（基本協定、仕様書、年度協定、SLA）
- ・事業計画書
- ・事業報告書
- ・月次報告書（管理状況等の定期報告）
- ・定例運営会議議事録
- ・平成28・29年度年度評価
- ・利用者アンケート

- ・市民の声（市営住宅の管理に関するもので公表しているもの）
- ・業務マニュアル
- ・安全管理の指針（安全衛生管理体制規則）
- ・危機管理マニュアル（緊急時対応基本規程）

7 評価結果

	評価項目	評価ポイント		評価理由	評価
1	基本姿勢	団体の経営目標等が公共の利益の増進に合致したものであるか		「安全性の確保」、「コミュニティ形成支援」、「災害対策体制」、「入居者平等利用の観点にたったサービスの提供」の 4 つの事項を重点的に取り組む事項として設定し、市営住宅指定管理業務を通じた社会貢献を目指す等、公共の利益並びに施設の設置目的に沿った事業運営に向けた目標がしっかり整備されている。 また、企業理念実現に向けた指針に「豊中市と同じ目線での管理運営」を掲げており、実際に日々の対応で判断が難しい案件を始め、適宜市に報告・確認していることから市との連携・協力体制が伺える。	A
		市の施策全般を理解し協力しているか			
		地方自治法等の関連法令を遵守しているか			
		施設の設置目的に沿った事業運営を行っているか			
2	サービス水準・施設効用の発揮	その施設として重要と思われる業績の評価指標（KPI） 平成 28 年度	家賃収納率	サービス水準については家賃収納率及び駐車場使用料収納率を始め、高めに設定された提案数値も平成 29 年度には達成をされている。一方で、空家補修の実施率についても提案数値の達成に努めているが、補修した一部の住戸では応募が 0 の募集割れが続いており、併せてこれらの補修費が指定管理業務の収支を圧迫している可能性もあることから、補修対象住戸については市と協議することが望ましい。 施設効用の発揮については、保守点検においても業務内容ごとに適切な事業者を選定する等、安全管理の仕組みが構築されている。 日々の業務では複数人体制での書類確認が行われており、また、判断の難しい内容については市に確認を行い、それらを業務マニ	A
			駐車場使用料収納率		
			収入申告書提出率		
			空家補修の実施率		
		その施設として重要と思われる業績の評価指標（KPI）	家賃収納率		
			駐車場使用料収納率		
			収入申告書提出率		

	評価項目	評価ポイント		評価理由	評価
		平成 29 年度	空家補修の実施率	ユアルにも反映させるなど、安定した業務を維持・向上する仕組みが確立されている。 創意工夫ある独自企画事業については、現状、高齢の入居者に向けた認知症講習や特殊詐欺予防講習等が実施されており、今後についても各住宅ごとの避難経路の作成・掲示や防災ガイドブックの配布を予定されている等、創意工夫ある事業が行われている。	
		施設の維持管理を安心安全に配慮しているか			
		利用者等にサービスを提供するうえで、事故防止のための安全管理が徹底されているか			
		使用許可の判断等を公平公正に行っているか			
		安定して確実に日常業務を遂行しているか			
		創意工夫ある独自企画事業を展開しているか			
3	財務健全性	貸借対照表は健全か		規模の大きい企業であり、貸借対照表・損益計算書・資金保有の期末残高とともに企業全体で見るととても良い状態であると言える。 但し、当該事業における収支計画については、空家補修を始め、選定時に想定していたよりも過大な対応を要する状況になっているため、大幅な赤字については今一度収支計画の見直しが必要と考えられる。	A
		損益計算書は健全か			
		資金保有（期末残高）は健全か			
		（当該事業の）収支状況・収支計画は適切か			
4	市民満足度への配慮	利用者アンケート・市民の声等の状況は良好か		アンケートについては入居者と管理者という関係上、よい結果を得るのは難しい状況にある中、「総合評価」において「普通」以	B

	評価項目	評価ポイント	評価理由	評価
		地域の市民との関係は良好か	上の回答が 88.8%を占めているということは、悪くない結果であると判断できる。しかし、一方で「要望・苦情の対応」や「不具合の対応」の項目等ではやや不満・不満の回答も一定数見られることから、今後はそれらの要因を十分に分析し、改善に努めていただきたい。 また、地域市民との仲間意識の醸成に向けた取り組みは、現状では実施されていない状況にあるが、まずは地域を含めて運営している市営住宅の集会所でイベントを実施し、地域市民の参加も促すことで関係性の構築を図るといった取り組みを実施するなど、今後の対応に期待する。	
5	従事者への配慮	労働関係法令を遵守しているか 研修は実施されているか 従事者が働きがいを持ちいきいきと業務に取り組んでいるか 従事者（第三者委託先の従事者含む）が業務を行う際の安全管理が徹底されているか	関係法令研修や接遇研修を始めとした豊富な研修体制や、併せて休暇に関しても配偶者出産休暇や失効した年次有給休暇の積立制度など、従事者にとってかなり好条件な労働環境が整備されていると言える。安全管理についても本社の安全衛生委員会を活用した事故情報及びそれらの対策を共有されている点も評価できる。 但し、就業規則・時間外協定の届出は公共住宅管理部梅田事業場を含むという扱いであるのに対して、労働保険は豊中事業所が一の事業所として本社に継続一括の手続きがされていることについて、労働基準監督署から一貫性に欠けると指摘を受ける可能性があるため、これらの取扱いについて一度検討されることが望ましい。	A

	評価項目	評価ポイント	評価理由	評価
6	個人情報保護体制	個人情報保護の体制が整備されているか	市営住宅の管理という特性上、個人情報を扱う機会が多いこともあり、個人情報保護規程により充実した内容が整備されている。メール送信時には別途パスワードメールを設定することや日々の終業時にはパソコンや書類はロッカー等に収納し施錠される等、実務においても充実した個人情報保護の体制が整備されている。	A
7	危機管理体制	緊急事態発生等への危機管理体制が整備されているか	緊急時対応規程等を始め、充実した危機管理体制が整備されている。昨今の地震や台風等の災害が続いた中、住宅や入居者の被害状況等の情報収集や現場確認等、マニュアルに基づく対応が行われており、また、入居者に人的被害が発生していないことから危機管理体制は整備されていると評価できる。	A
	総 合 評 価			A

《評価の基準》

- A : 優れた管理運営状況である。
- B : 問題のない管理運営状況である。
- C : 改善を要する管理運営状況である。

8 改善すべき点

※ここに記載されたものについて、後日、結果対応を策定し公表することとなります。

9 総括評価

市民生活の安定・社会福祉の増進といった市営住宅の性質・目的を適切に把握した上で、施設の管理を通して社会貢献を目指すといった目標のもと事業運営が行われていることから市営住宅の指定管理者としての基本姿勢は優れた状況であるといえる。

実際の管理状況に関しても、事務処理上の確認体制や施設の安心安全を確保する体制等安定して確実な業務を遂行するための体制が構築されており、家賃収納率を始めとしたサービス水準値も極めて高い水準を確保されていることから、本来の業務である、市営住宅の管理という面では優れた管理運営状況であると判断できる。

一方で、選定時に高く評価されていた独自企画事業については、高齢者を対象とした講習会を始めとした豊中市の市営住宅に合致した取り組みは一定されているものの、対象が一部の住宅に留まっており、事業内容も提案された内容にまで達していない現状にある。更に、提案においては住民のコミュニティについて、住宅内だけに留まらず地域市民とのコミュニティ形成にまで言及されているが、これまでの2年間では対応できていない。住民のコミュニティを良い状態とすることは管理業務の負担軽減に繋がる可能性も考えられるため、積極的な独自企画事業の展開を今後の指定管理期間中の重要な事項と捉えて取り組んでいただきたい。

危機管理体制については充実した体制が確立されているが、今年度発生したような複合的な災害が今後も発生することが予想されることから、複合的な災害にも柔軟に対応できるように、今後更に充実されることを期待する。