

平成30年度 指定管理者制度導入施設の管理運営業務の年度評価

施設名	市営西谷住宅ほか26団地及びこれらの共同施設	
所管部(局)課名	都市計画推進部住宅課	問合せ 06-6858-2397
指定管理者	株式会社東急コミュニティー	問合せ 06-6858-2395
事業期間	平成30年4月1日 ~ 平成31年3月31日	
指定管理者の状況	1. 1970年4月8日 2. 16億5,380万円 3. 14,068名(指定管理業務に係る従業員数10名) 4. 東京都世田谷区用賀4丁目10番1号 (指定管理業務事務所 豊中市中桜塚3丁目1番1号) 5. 神奈川県営住宅、大阪府営住宅、兵庫県営住宅、奈良県営住宅、尼崎市営住宅、箕面市営住宅他各種公営住宅指定管理者	
1. 設立年 2. 基本財産(資本金) 3. 従業員数 4. 所在地 5. 関連施設・業務の管理実績について施設・業務名や実施年数		

1 事業達成度

	平成30年度	平成29年度
<b>【1】管理運営</b>		
① 施設の運営業務 (開館時間及び休館日)	市営住宅の募集・入居手続き業務、入居者対応業務、家賃収納業務他 (8時45分から17時15分まで(窓口対応時間))	市営住宅の募集・入居手続き業務、入居者対応業務、家賃収納業務他 (8時45分から17時15分まで(窓口対応時間))
② 施設の維持管理業務	市営住宅の維持管理・修繕、設備の保守及び点検業務	市営住宅の維持管理・修繕、設備の保守及び点検業務
<b>【2】事業運営</b>		
① 事業内容	・入居申込書、収入申告書等の受付及び審査に関する業務 ・入居者の決定、市営住宅の家賃及び敷金並びに駐車場使用料の決定その他の市長の業務に関する補助業務 ・市営住宅の家賃及び敷金並びに駐車場及び社会福祉事業等に活用する公営住宅の使用料の徴収に関する業務 ・市営住宅及び共同施設の維持管理に関する業務他	・入居申込書、収入申告書等の受付及び審査に関する業務 ・入居者の決定、市営住宅の家賃及び敷金並びに駐車場使用料の決定その他の市長の業務に関する補助業務 ・市営住宅の家賃及び敷金並びに駐車場及び社会福祉事業等に活用する公営住宅の使用料の徴収に関する業務 ・市営住宅及び共同施設の維持管理に関する業務他
② 実施状況	市営住宅・市営借上住宅2,444戸の維持管理、入居者対応等について、市営住宅条例・規則及び管理業務仕様書に基づき実施している。	市営・市営借上住宅(一部除く)2,444戸の維持管理、入居者対応等について、市営住宅条例・規則及び管理業務仕様書に基づき実施している。
③ 事業目的の達成	市営住宅・市営借上住宅2,444戸の維持管理等の事業内容については基本的な事項は達成している。 またサービスレベルの評価項目についても、全ての項目で提案値を達成した。	市営・市営借上住宅(一部除く)2,444戸の維持管理等の事業内容については基本的な事項は達成している。 またサービスレベルの評価項目についても、全ての項目で提案値を達成した。
<b>【3】指定管理業務における収支状況</b>	単位:千円	単位:千円
(収入)	225,103(指定管理委託料)	211,630(指定管理委託料)
(支出)	243,960(人件費45,546、事業費198,414)	236,739(人件費42,172、事業費194,567)

## 2 利用者満足度

	平成30年度	平成29年度
① アンケート調査等の実施状況 (実施日) (アンケート対象)(回答者数)  設問内容と回答 (満足度率)	<p>平成31年2月1日～2月15日</p> <p>市営住宅・市営借上住宅入居者計572世帯</p> <p>※( )内のパーセントは、アンケート結果のうち、5段階評価の「満足」と「やや満足」の割合</p> <p>総合評価(42.3%) 受付時の対応(51.3%) 受付処理の速さ(46.7%) 要望・苦情の対応(42.5%) (建物・設備等の)不具合時の対応(42.3%) 緊急の対応(41.7%)</p>	<p>平成30年2月1日～2月15日</p> <p>市営・市営借上住宅(一部除く)入居者計478世帯</p> <p>※( )内のパーセントは、アンケート結果のうち、5段階評価の「満足」と「やや満足」の割合</p> <p>総合評価(43.3%) 受付時の対応(50.1%) 受付処理の速さ(46.3%) 要望・苦情の対応(38.7%) (建物・設備等の)不具合時の対応(42.8%) 緊急の対応(39.8%)</p>
② 苦情対応実績	<p>入居者間の騒音問題において双方の意見の聞き取りに加えて、設備の点検など、問題の解決に努めた。 修繕関係に関する苦情に対して、修繕費負担区分表に基づく公平公正な判断、説明及び対応を行った。 市営住宅の近隣市民からの苦情に対しても、必要な対策を講じた。</p>	<p>入居者間の騒音問題において双方の意見の聞き取りに加えて、設備の点検など、問題の解決に努めた。 空家修繕に関する苦情に対して、市の職員とともに長期にわたって、公平公正な判断に基づく説明及び対応を行った。 市営住宅の近隣市民からの苦情に対しても、必要な対策を講じた。</p>
③ 利用者満足度向上への取り組み	<p>迷惑行為等に対する注意喚起や注意文の提示、ポスティング等を通じ、自治会活動のサポートを行った。 また、活動が困難で自治会を解散した住宅について、共益費の徴収・共用部の管理を自治会に代わって行った。 外国人の方へわかりやすく説明するために、多言語音声翻訳機を活用した。</p>	<p>迷惑行為等に対する注意喚起や注意文の提示、ポスティング等を通じ、自治会活動のサポートを行った。 また、活動が困難で自治会を解散した住宅について、共益費の徴収・共用部の管理を自治会に代わって行った。 外国人への説明に向けて多言語音声翻訳機を導入した。</p>

## 3 その他

	平成30年度	平成29年度
① 個人情報保護の対応状況	<p>市に準じるとともに自社で定めた個人情報保護方針(プライバシーポリシー)や個人情報保護規程を履行し、個人情報の保護が図られている。</p>	<p>市に準じるとともに自社で定めた個人情報保護方針(プライバシーポリシー)や個人情報保護規程を履行し、個人情報の保護が図られている。</p>
② 情報公開実施状況	<p>市と同様の対応をしている。</p>	<p>市と同様の対応をしている。</p>
③ 緊急時等への対応状況	<p>平日の就業時間中は、直接対応となるが、夜間休日については、セキュリティ会社への委託により対応し、緊急時等には、職員が対応できる体制を整えている。 また、大阪北部地震や台風21号発生時にも、市の職員とともに必要な対策を講じて入居者の安全確保に努めた。</p>	<p>平日の就業時間中は、直接対応となるが、夜間休日については、セキュリティ会社への委託により対応し、緊急時等には、職員が対応できる体制を整えている。 また、火災発生時にも市の職員とともに必要な対策を講じて入居者の安全確保に努めた。</p>

平成30年度指定管理者制度導入施設の管理運営業務の年度評価 評価基準表

施設名	市営西谷住宅ほか26団地及びこれらの共同施設
所管部(局)課	都市計画推進部 住宅課
指定管理者	株式会社東急コミュニティー

評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	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	住宅に困窮する低額所得者向けの住宅という市営住宅の特性を十分に理解した上で事業を展開しており、また、公営住宅等の管理にかかわる指定管理者としての実績が他の自治体においても豊富であるため、公共の利益の増進や関連法令の遵守の項目について高く評価できる。 さらに、空家補修について、収支状況よりも最高評価の水準達成を優先した点は、阪神大震災を契機とした当市の空家補修の積み残しの解消を進め、募集戸数の確保に大きく寄与したため、市の施策全般を理解し協力したとして高く評価できる。	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)	家賃収納率 (現年度分)	最高評価サービス水準値; 99.0 確保すべきサービス水準値; 96.7 実績値; 99.4 最高評価のサービス水準値を上回っている。	A
		駐車場使用料収納率 (現年度分)	最高評価サービス水準値; 99.0 確保すべきサービス水準値; 95.8 実績値; 99.7 最高評価のサービス水準値を上回っている。	
		収入申告書提出率	最高評価サービス水準値; 100 確保すべきサービス水準値; 98.0 実績値; 99.9 確保すべきサービス水準値を大きく上回っている。	
		空家補修の実施率	最高評価サービス水準値; 120 確保すべきサービス水準値; 100 実績値; 120 最高評価のサービス水準値を上回っている。	
	施設の維持管理を安心安全に配慮して行っているか	施設の維持管理については自治会からの相談等に対し、迅速な対応が行われており、入居者の日々の安全・安心確保に繋がっている。また、日々の修繕の状況や設備の保守点検等の定期的な報告を通じて、修繕必要箇所等の情報を市に提供することで、効率的な建物の維持管理に尽力している。		
	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	退職者の発生時には迅速に人員の入れ替えを行う等、日常業務の安定性の確保に努めた。自主事業については前年度に引き続き、認知症講習等を実施するほか、新たな高齢者支援の一環として、地震等の災害に対する基本知識から災害時の行動・対応などについて説明		
	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			

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		創意工夫ある独自企画事業を展開しているか	する防災講習会を実施した。他にも、外国人に対する円滑な説明に向けた多言語音声翻訳機を活用する等、高齢化を始めとした当市の市営住宅を取り巻く環境に即した事業展開を行った。	
3	財務健全性	貸借対照表は健全か 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	空家補修が事業の収支状況を圧迫し、事業収支はマイナス額となった。前年度に比べてマイナス幅が減少しているものの、今後も引き続き、予算配分及び事業の執行状況を精査する等して、適切な収支計画の執行が求められる。 一方で、収支状況としては決して適切と言えるものではないが、母体企業の企業規模を勘案した上で、市営住宅の空家解消という市の施策に積極的に協力した姿勢については評価する。	A
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  地域の市民との関係は良好か	利用者アンケートでは、満足・やや満足（以下「満足度」という。）の割合について、「総合評価」で約1%下落したものの、大半の項目で前年度を上回った。特に「要望・苦情の対応」では満足度を約4%上昇させながら、やや不満・不満（以下「不満足度」という。）の割合を約2%下落させており、指定管理者の堅実な対応が結果につながったものと評価できる。 一方で、「不具合時の対応」は、満足度の割合を約1%下落させながら、不満足度の割合を約3%上昇させている。「緊急時の対応」についても、不満足度の割合を約3%上昇させている。入居者に対する説明等をより丁寧に行うよう努める等、改善が望まれる。	B
5	従業員への配慮	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 従業員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	前年度に引き続き、人権研修や接遇研修をはじめとした豊富な研修を実施した。研修以外の従業員に対する配慮についても、ノー残業デーを週に2日設定することで従業員のワークライフバランスの実現を図っている。	B
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	個人情報保護に向けた社内方針やマニュアル等の整備、また、プライバシーマークの取得など個人情報保護の社内体制が整備されていると言える。併せて、当市市営住宅募集管理センターにおいても個人情報管理者資格（認定CPP資格）を保有する責任者のもと個人情報の保護に努め、年に1回は個人情報保護に関する研修を実施するなど、充実した個人情報保護の体制が整備されていると評価できる。	A

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
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	業務時間内、時間外それぞれの緊急事態発生時における連絡体制を整備しており、今後発生が想定される大規模災害に対しても、社内の体制が一定整備されているが、現場対応の具体的なマニュアル整備等、より一層の体制充実を期待する。大阪北部地震や台風 21 号発生時には、市と協力し、入居者への迅速かつ丁寧な対応に努めた。	B
		総合評価	KPI の項目について、前年度に引き続き、全ての項目で提案数値を達成したため、高いレベルのサービス水準であったといえる。特に家賃及び駐車場使用料収納率については、最高評価の水準値を達成した前年度の実績をさらに上回っており、これらは市の財源確保という点からも高く評価できる。 入居者アンケートについて、大半の項目で前年度より満足度が上昇したものの、不満足度も上昇傾向にある。しかし、中には満足度を大きく上昇させながら不満足度を下落させている項目もあり、これは指定管理者の堅実な対応が良い結果につながっているものであると評価できるため、他の項目においても波及することを期待する。 施設の維持管理について、日々の修繕の状況や設備の保守点検等の定期的な報告を通じて行われる市への修繕必要箇所等の情報提供により、日々の安心・安全の確保や効率的な建物の維持管理に尽力していると判断できるため、高く評価できる。 以上より、平成 30 年度の管理運営状況は、優れた管理運営状況であると評価する。	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