

令和元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；99.5 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；110 最高評価サービス水準値は、令和元年度中に年間で発生する空家（入居者が退去することによって発生する空家等）を除く未補修空家を踏まえて設定したものであるが、この未補修空家が全て解消され、かつ、確保すべきサービス水準値を上回っているため、高く評価する。	
		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			

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		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	また、職員の一時的な欠員にも応援職員を派遣する等、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	空家補修について、仕様の見直し等により適正化を図りコスト削減に努めたことから、事業収支はプラス額となった。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。 なお、空家補修の実施率の最高評価サービス水準値は、令和元年度中に年間で発生する空家（入居者が退去することによって発生する空家等）を除く未補修空家を踏まえて設定したものであるが、この未補修空家が全て解消され、かつ、確保すべきサービス水準値を上回っているため、高く評価し、今後も同実施率を維持することが求められる。	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」が約3%上昇するなど、大半の項目で前年度を上回った。特に前年では満足度が下がっていた「不具合時の対応」はやや不満・不満（以下「不満足度」という。）が約4パーセント下落したものの満足度は約1%上昇し、「受付処理の速さ」も満足度が約2%上昇する等、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、「要望・苦情の対応」については、満足度の割合が約1%下落したことに加え、不満足度の割合が約1%上昇しているため、入居者の要望・苦情の内容を踏まえ、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 従業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	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。研修以外の従業者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者のワークライフバランスの実現を図っている。	B

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	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	個人情報保護に向けた社内方針やマニュアル等の整備、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、個人情報保護の体制が整備されていると評価できる。 一方で、事業所内で改善が必要と認められた部分については、個人情報の管理方法の見直しを行い、すぐに改善した。	B
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。 また、火災発生等の緊急時には、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、4 項目中 3 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、かつ、不満足度は下落傾向にある。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、今後も堅実な対応により、さらに満足度上昇につながることを期待する。 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等市への詳細な情報提供により、安全性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。 個人情報保護の体制について、事業所内で改善が必要と認められた部分については、個人情報の管理方法の見直しを行い、すぐに改善した。 以上より、令和元年度の管理運営状況は、問題のない管理運営状況であると評価する。	B

(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