

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

|                                                                               |                                                                                                                                                                                 |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| 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31年4月1日 ～ 令和2年3月31日                                                                                                                                                           |                  |
| 指定管理者の状況                                                                      | 1. 1970年4月8日<br>2. 16億5,380万円<br>3. 15,053名(指定管理業務に係る従業員数10名)<br>4. 東京都世田谷区用賀4丁目10番1号<br>(指定管理業務事務所 豊中市中桜塚3丁目1番1号)<br>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<br>2. 基本財産(資本金)<br>3. 従業員数<br>4. 所在地<br>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

| 1 事業達成度                  |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 【1】管理運営                  | 令和元年度                                                                                                                                                          | 平成30年度                                                                                                                                                         |
| ① 施設の運営業務<br>(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<br>(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<br>(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                                                                                                                                       |
| 【2】事業運営                  |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                |
| 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<br>・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<br>・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<br>・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<br>・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<br>・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<br>・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2,389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。                                                                                                |
| ③ 事業目的の達成                | 市営住宅・市営借上住宅2,389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。<br>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。<br>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。                                                                         |
| 【3】指定管理業務における収支状況        | 単位:千円                                                                                                                                                          | 単位:千円                                                                                                                                                          |
| (収入)                     | 236,413(指定管理委託料)                                                                                                                                               | 225,103(指定管理委託料)                                                                                                                                               |
| (支出)                     | 226,899(人件費42,172、事業費184,727)                                                                                                                                  | 243,960(人件費45,546、事業費198,414)                                                                                                                                  |

## 2 利用者満足度

|                                             | 令和元年度                                                                                                                                                        | 平成30年度                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① アンケート調査等の実施状況<br>(実施日)<br>(アンケート対象)(回答者数) | 令和2年2月1日～2月14日<br>市営住宅・市営借上住宅入居者<br>計534世帯                                                                                                                   | 平成31年2月1日～2月15日<br>市営住宅・市営借上住宅入居者<br>計572世帯                                                                                                                  |
| 設問内容と回答<br>(満足度率)                           | ※( )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<br>総合評価(45.8%)<br>受付時の対応(51.9%)<br>受付処理の速さ(49.5%)<br>要望・苦情の対応(41.9%)<br>(建物・設備等の)不具合時の対応(43.9%)<br>緊急の対応(41.5%) | ※( )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<br>総合評価(42.3%)<br>受付時の対応(51.3%)<br>受付処理の速さ(46.7%)<br>要望・苦情の対応(42.5%)<br>(建物・設備等の)不具合時の対応(42.3%)<br>緊急の対応(41.7%) |
| ② 苦情対応実績                                    | 住戸内の設備不良に関して、迅速かつ丁寧な対応を行った。入居者の迷惑行為に関して、双方の意見の聞き取りや証拠の確認を行いながら、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。        | 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。                                   |
| ③ 利用者満足度向上への取り組み                            | 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、自治会活動の継続が困難となった住宅については、入居者の相談を受け、自治会存続のサポートを行った。入居者に対して、認知症セミナーを開催した。                                      | 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。                          |

## 3 その他

|               | 令和元年度                                                                                                                 | 平成30年度                                                                                                                      |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ① 個人情報保護の対応状況 | 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。一方で、事務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。 | 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。                                                            |
| ② 情報公開実施状況    | 市と同様の対応をしている。                                                                                                         | 市と同様の対応をしている。                                                                                                               |
| ③ 緊急時等への対応状況  | 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。      | 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。 |