

令和2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うえ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、公共の利益の増進を極めて真摯に迫及した経営目標等であると評価できる。 改正民法や働き方改革関連法について、4月の施行に合わせて指定管理者内で情報共有しながら対応しており、入念な体制を構築して関連法令を遵守していると評価できる。 新型コロナウイルス感染症に関する市の支援策に全面的に協力していることや、その他市の施策・計画を踏まえて業務を行っていることから、市の施策全般を積極的に理解し協力していると評価できる。	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			
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; 99.5 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; 100 確保すべきサービス水準値を達成している。	
	施設の維持管理を安心安全に配慮しているか	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、修繕が必要な箇所等の情報を市に提供することで、安心安全かつ効率的な建物の維持管理に尽力している。安全管理が徹底され、さらにそのしくみを確立している一方で、入居者等からの相談受付等に関する苦情が散見されたため、迅速な対応と丁寧な説明により、さらなる入居者等の安心確保に繋ぐことが望ましい。 日常業務の安定性の確保に努める一方で、新規入居手続き関係事務で改善が必要と認めら		
	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			

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		安定して確実に日常業務を遂行しているか	れた事項があったが、事務手続きに係るチェック体制の見直し等を行い、すぐに改善した。自主事業について、高齢者支援の一環として開催する予定であった認知症講習や詐欺防止講習、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について、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、各講習の開催に代えて関係資料を配付した。	
		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 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	予算配分及び事業執行状況の精査結果を踏まえた収支計画の適切な執行や、空家補修の施工内容の適正化及びコスト削減に努めた結果、前年度から引き続き事業収支はプラス額となったため、非常に良好で問題のない財務状況であると評価できる。	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、全ての項目で「満足・やや満足」の割合が前年度を下回った。しかし、全ての項目で「やや不満・不満」の割合も下落し、かつ「普通」は前年度を上回っており、全体的には「総合評価」及び「不具合時の対応」「緊急の対応」の項目において、やや改善傾向であると判断できる。これらは、指定管理者の公平公正かつ安定した業務の遂行が、集計結果に表れているものであると評価できる。 一方で、接遇に関する苦情が散見されたため、接遇研修の実施等により、改善することが望ましい。	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。 一方で、従業員の間で業務量の偏りが散見されたため、特定の従業員の負担が大きくなるように、人員配置や業務配分を工夫する等の措置により、偏りを解消することが望ましい。	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、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。	B

	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。新型コロナウイルス感染症の感染拡大が懸念されてから間もなく、シフト制による平日出勤人数の抑制やパーテーションパネルの設置等を率先して行い、感染拡大防止に努めた。	B
	総合評価		<p>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。特に家賃収納率と駐車場使用料収納率については、前年度から引き続き最高評価の水準値を上回っており、これは市の財源確保という点からも非常に高く評価できる。</p> <p>入居者アンケートについて、全ての項目で「満足・やや満足」の割合は下落したが、「やや不満・不満」の割合も下落し、かつ「普通」は前年度を上回った。全体的にはやや改善傾向にあると判断でき、これは、指定管理者の公平公正かつ安定した業務の遂行が、集計結果に表れているものであると評価できる。一方で、接遇に関する苦情も散見されたため、接遇研修の実施等により、改善することが望ましい。</p> <p>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。</p> <p>新型コロナウイルス感染症に関する対応としては、市の支援策に全面的に協力しながら、シフト制による平日出勤人数の抑制やパーテーションパネルの設置等により、率先して感染拡大防止に努めた。また、自主事業においては、各種講習の開催に代えて関係資料を配付する等、感染状況を踏まえながら柔軟に取り組んだ。</p> <p>以上より、令和2年度は「問題のない管理運営状況である」と評価する。</p>	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