

令和3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	市営住宅及びその共同施設
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 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	当市市営住宅の管理にかかわる指定管理者として、前指定管理期間（平成28年度（2016年度）～令和2年度（2020年度））の管理実績を有しており、他自治体においても管理実績が豊富であることから、市営住宅の特性を十分に理解した上で関連法令を遵守し、事業を実施している。 令和3年度は、所得税法改正に伴う対応や、家賃・駐車場使用料の収納率向上に向けた事務の見直し、新たに開始した空家修繕工事の精算方式への対応、設備機器更新などの計画修繕工事の実施、建替え事業に伴う移転者にかかる入退去事務の実施など、市の施策・計画に沿って柔軟に対応したことから、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。	B
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） 駐車場使用料収納率（現年度分） 収入申告書提出率 施設の維持管理を安心安全に配慮して行っているか 入居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 入居資格等の判断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	最高評価サービス水準値；99.5 確保すべきサービス水準値；97.5 実績値；99.79 最高評価のサービス水準値を上回っている。 最高評価サービス水準値；99.5 確保すべきサービス水準値；97.8 実績値；99.93 最高評価のサービス水準値を上回っている。 最高評価サービス水準値；100 確保すべきサービス水準値；98.5 実績値；99.90 確保すべきサービス水準値を大きく上回っている。 家賃・駐車場使用料の収納については、対象者への細やかな電話連絡や訪問など、状況に応じた効果的な督促を行った結果、現年度分の家賃収納率 99.79%、駐車場使用料収納率 99.93%と非常に高い収納率を達成し、市の歳入確保に大きく貢献した。 また、施設の維持管理については、日々の一般的な修繕対応のほか、定期的な巡回や設備の保守点検等を通じて、外装改修工事などの計画修繕や設備機器の老朽化に伴う機器更新が必要な箇所について、市に情報提供することで、安全安心かつ効率的な建物の維持管理に尽力している。	B

	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	その一方で、入居者からの修繕等に関する相談対応について、市へ多くの苦情が寄せられたため、迅速かつ丁寧な対応と説明を行い、入居者が安心感を得られるような対応へ改善することを求める。 自主事業については、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、講習会の開催に代えて関係資料の配布となったが、次年度以降、事業内容の充実により、入居者のニーズに沿った自主事業の展開を期待する。	
3	財務健全性	貸借対照表は健全か 損益計算書（または収支計算書）は健全か 資金保有は健全か （当該事業の）収支状況・収支計画は適切か	収支計画に基づく適切な予算の執行や、空家修繕工事に係る工事内容の精査およびコスト削減に努めた結果、事業収支がプラスとなったため、良好で問題のない財務状況であると評価できる。	B
4	市民満足度等への配慮	入居者等アンケート・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 市内経済の発展に貢献しているか	利用者アンケートでは、全ての項目で「満足・やや満足」の割合が前年度を上回り、ほぼ全ての項目で「やや不満・不満」の割合も前年度を下回った。全体的には、全項目において、やや改善傾向であると判断できる。これらは、公平公正かつ安定した業務の実施によるものと評価できる。 一方で、入居者からの問い合わせや入居者間・近隣トラブルに関する相談対応について、接遇に関する苦情が多く散見されたため、抜本的な改善を求める。 また、修繕工事は市内業者にほぼ発注しており、市内経済の発展に貢献するしくみが確立している。	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	従業員のスキルアップに向けて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見られたため、特定の従業員の負担が大きくなり、また業務が集中した際にも迅速に対応できるよう、人員配置や業務配分を工夫する等により、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、時間外いずれにおいても緊急事態発生時に対応するための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。 また、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行い、事務所内での新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に努めた。	B
		総合評価	法改正への対応や、計画修繕の実施、建替え事業に伴う移転者にかかる入退去事務の実施など、市の施策に沿って積極的に協力していると評価できる。 「その施設として重要と思われる業績の評価指標（KPI）」については、全3項目の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、全指定管理期間を通して最高値を達成したことから、市の歳入確保の点からも非常に高く評価できる。 入居者アンケートについては、全体的にやや改善傾向にあるものの、相談対応や接遇に関する苦情が市へ多く寄せられたため、管理方針に掲げる「ホスピタリティ溢れる、公平・公正なサービスの提供」を実現できるよう抜本的な改善を求める。 自主事業については、新型コロナウイルス感染拡大に伴い、講習会の開催ができなかったため、今後は事業内容を充実し、入居者のニーズに沿った積極的な自主事業の展開を期待する。 従業者への配慮については、人権研修や接遇研修をはじめとした豊富な研修の実施によるスキルアップのほか、ノー残業デーを週に2日設定するなど、従業者のワークライフバランスの実現を図っている。今後は従業者間の業務量の偏りを改善することで、従業者が充実感を持ちながら、さらに意欲的に業務に取り組む環境づくりを進めることが望ましい。 以上より、令和3年度は、入居者からの相談対応や接遇にかかる改善を求めるものの、「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