

令和5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	<p>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、施設の設置目的に沿った事業運営を実施している。</p> <p>令和5年度は、新システムへの対応や入居資格審査時のチェックリストの導入、前年度に引き続き、窓口業務の安定・効率化に向けた事務の見直し、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。</p>	B	
	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；99.5 確保すべきサービス水準値；97.5 実績値；99.49 確保すべきサービス水準値を大きく上回っている。	B
		駐車場使用料収納率（現年度分）	最高評価サービス水準値；99.5 確保すべきサービス水準値；97.8 実績値；99.64 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；98.5 実績値；99.95 確保すべきサービス水準値を大きく上回っている。	
	施設の維持管理を安心安全に配慮しているか	<p>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、状況に応じた督促を行った結果、現年度分の家賃収納率99.49%、駐車場使用料収納率99.64%と高い収納率を達成し、市の歳入確保に貢献した。</p> <p>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。</p>		
	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			

	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	令和5年度は入居資格審査時のチェックリストの導入等により、適正かつ迅速に入居資格等の判断を行い、日常業務を安定して確実に遂行している。 その一方で、入居者からの修繕等に関する相談対応への苦情が散見されたため、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を求める。 自主事業については、入居者や近隣住民に対する認知症講習会及び防災講習会の実施や自治会活動の継続が困難となった住宅について、相談内容に応じて、自治会活動継続のためのサポートまたは共益費の徴収及び共用部分の管理にかかる業務の指定管理者への移行の提案を行った。次年度以降も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	建築資材費等の高騰に伴い、空家修繕費が事業の収支状況を圧迫し、事業収支はマイナスとなったが、それ以外は収支計画に基づく適切な予算を執行している。今後も多様な状況に応じて、予算配分及び事業の執行状況を精査する等、適切な収支計画の執行を求める。	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	入居者アンケートでは、全ての項目で「満足・やや満足」の割合が前年度を下回り、全ての項目で「やや不満・不満」の割合が前年度を上回った。全体的には、全項目において悪化傾向であった。そのなかでも、「受付時の対応」「要望・苦情の対応」の満足・やや満足の割合が約11%下落していた。 また、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、市へ寄せられた接遇に関する苦情は前年度より増加していないものの、アンケートの結果を踏まえ、入居者の満足度を上げられるよう改善を求める。 修繕工事はほぼ市内業者に発注しており、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るように、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

	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。	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、台風7号発生時には、事前に自治会への連絡や出勤体制の確認を行い、入居者の安全確保に努めた。	B
	総合評価		<p>新システムへの対応や入居資格審査時のチェックリストの導入、計画修繕の実施など、市の施策に沿って積極的に協力していると評価できる。</p> <p>「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。</p> <p>入居者アンケートについては、全体的に悪化傾向であり、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、市へ寄せられた接遇に関する苦情は前年度より増加していないものの、アンケートの結果を踏まえ、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」を実現できるよう改善を求める。</p> <p>自主事業については、入居者や近隣住民に対する認知症講習会・防災講習会の実施、活動の継続が困難な自治会への共用部分の管理にかかる業務の指定管理者への移行の提案等を実施した。次年度以降も入居者に寄り添った自主事業を着実に実施することを期待する。</p> <p>従業員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、従業員のワークライフバランスの実現を図っている。今後は従業員間の情報共有や業務量の偏りの改善を行うことで、従業員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。</p> <p>以上より、令和5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