

様式①

令和 4 年度 指定管理者業務評価票 (中間 ・ 年間)

令和5年5月31日 作成

【川西市】

指定管理者名 株式会社 東急コミュニティー

指定期間 令和 3 年 4 月 1 日 ~ 令和 6 年 3 月 31 日

I 業務の実施体制について

評価項目	評価内容	評価				備考	
		中間		年間			
		管理者	川西市	管理者	川西市		
1	事業計画、業務委託仕様書等に即し、人員を過不足なく配置している。(8名)	A	A	A	A		
2	組織体制について	事業計画書、提案書に即し、研修(公営住宅制度研修、接遇研修、人権研修、安全管理)等を実施して、職員の育成を行っている。	A	A	A	A	
3		市営住宅の維持管理に必要な資格を有する人員が確保されている。	A	A	A	A	
4		外部委託について	外部委託の内容は、事前に市に承諾を受けており、適切に行っている。	A	A	A	A
5	外部委託業者に対して、個人情報保護等明記した契約書等を遵守させている。		A	A	A	A	
6	個人情報の保護対策について	個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。	A	A	A	A	
7	緊急時の対応について	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	A	A	
8		緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。	A	A	A	A	
9		緊急時又は危険予測時に、直ちに市に報告を行い、措置を講じている。	A	A	A	A	
10	管理の記録、報告について	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。また、日誌等を適切に、保管している。	A	A	A	A	
11		業務委託仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。管理運営会議等出席し、必要な資料等を提供している。	A	A	A	A	
12		点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	A	A	A	A	
13		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	A	A	A	

評価項目	評価内容	評価				備考		
		中間		年間				
		管理者	川西市	管理者	川西市			
14	窓口業務について	提案書に即した19時までの窓口業務時間の延長を行っている。		A	A	A	A	
15		入居管理事務を公正に行っている。		A	A	A	A	
16		募集事務を平等かつ適切に行っている。		A	A	A	A	
17		各種申請手続きに係る補助業務を行っている。		A	A	A	A	
18		24時間365日連絡受付を行い、迅速な対応を行っている。		A	A	A	A	
19		その他の管理業務(処理体制の整備、単身死亡に係る処理等)を適切に行っている。		A	A	A	A	
20	家賃等の収納について	収納率が前年度より下がることなく、維持できている。		A	A	B+	B+	様式②に詳細記載
21		滞納会議を毎週に行い、対策を講じている。		A	A	A	A	
22	法令等遵守について	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている		A	A	A	A	
23	施設管理について	業務委託仕様書等に従い、設備の保守管理を適切に行っている。		A	A	A	A	
24		施設の維持修繕に関する業務を適切に行っている。		A	A	A	A	
25	駐車場の管理運営について	駐車場に関する業務(維持管理、車庫証明申請、迷惑駐車取締り等)を適切に行っている。		A	A	A	A	
26	管理に関する業務について	労働環境が適正に保持されている。		A	A	A	A	
27		迅速、的確かつ効率的な修繕を実施する体制で行っている。		A	A	A	A	
28		予防、保全の観点で、業務を実施している。		A	A	A	A	
< I 総括 >		業務の実施状況に関する評価		A	A	A	A	

II サービスの質の評価

評価項目	評価内容	評価				備考		
		中間		年間				
		管理者	川西市	管理者	川西市			
1	事業の計画性・透明性について	事業が計画的に、かつ透明性を確保して実施されている。		A	A	A	A	
2	入居者満足度について	入居者アンケート調査等を実施し、その結果が妥当となっている。		-	-	A	A	年1回実施のため
3	入居者対応について	要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。		A	A	A	A	
4		要望、苦情等に対して遅延なく市に報告している。		A	A	A	A	
5		入居者の利便性の向上を目指して、継続的なサービス向上を図っている。		A	A	A	A	
6		高齢者、障がい者に寄り添った取り組みを入居者へ周知し実施している。		A	A	S	S	ふれあいサポートの登録率が、目標を大幅に上回った。
7		言葉使い、態度、服装等接遇が適切に行っている。		A	A	A	A	
8	ホームページは見やすく、利用しやすいものになっている。		A	A	A	A		
9	業務改善について	市から指摘された問題点、改善点の解決に積極的に取り組んでいる。		A	A	A	A	
10	地域経済への配慮について	市内業者へ積極的な業務発注を行い、地域経済の発展に寄与している。		A	A	A	A	
11	住民・利用者の参画について	住民または利用者とのパートナーシップを推進している。		A	A	A	A	
12	自主事業について	事業計画書に即し自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。		-	-	A	A	下半期より実施のため
13	環境への配慮について	省エネルギー、省資源等環境への配慮がされている。		A	A	A	A	
14	他部署との連携について	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。		A	A	A	A	
< II 総括 >	業務の内容・質に関する評価		A	A	A	A		

Ⅲ サービスの安定性の評価

評価項目	評価内容	評価				備考		
		中間		年間				
		管理者	川西市	管理者	川西市			
1	事業収支	収支予算書と比較して、収支状況は均衡しており、安定した管理運営を行っている。		B+	B+	B+	B+	様式②に詳細記載
2	経理事務	専用の口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っている。		A	A	A	A	
3	経費の削減	経費が削減され、又は縮減に向けた努力を行っている。		A	A	A	A	
< Ⅲ 総括 >		経費の収支等に関する評価		B	B	B	B	
指定管理者所見	管理開始より2年が経過し、全体的な業務は滞りなく実施できているが、令和3年度より家賃収納率が減少した。令和5年度は、収納率を達成できるよう督促の強化に努める。							
評価の理由等	収納率の目標達成に向けて督促を強化し、安定した事業収支になるように経費削減を意識する。							
総合評価	A							
市コメント	<p>・入居者アンケートの結果より、ふれあいサポートによる高齢者とのコミュニケーションや、市営住宅敷地内への不法投棄や不法駐車に対しても、注意喚起や見回りなどを徹底し発生の抑制に努めており、入居者に寄り添った対応に関して、高い満足度が得られていることを評価します。</p> <p>・家賃の収納率に関しては、令和5年度は目標を達成できるよう、状況を正確にヒアリングし、正常な支払いサイクルに戻せるような支払い計画を提案し、改善を促してください。</p> <p>・令和4年度途中より開催している「認知症講習会」や「防犯講習会」などの自主事業は好評を得ているため、令和5年度も引き続き実施してください。</p>							
外部委員コメント	<p>・総合評価もAとなっており、入居者アンケートの結果からもおおむね良好だと思われる。令和5年度は現在の指定管理期間の最終年となるため、令和3年度と令和4年度の経験を活かし地域の団体と連携を図るなどし、業務の効率化や改善に努めてほしい。</p> <p>・人件費等の高騰もあり、合計の収支が予算を上回っているが、想定外の修繕等は、市と協議のうえ必要なものは実施し、入居者の安全・安心に努めてほしい。</p> <p>・「ふれあいサポート」の登録者が大幅に増えたのは、努力の成果だと思う。今後、さらに登録者数が増えた場合は、対応職員の定数を見直す必要もあるかと思う。</p> <p>・災害時の避難方法も変化してきているため、在宅避難の際の水の使用方法など、市の防災関連の部署にも確認をし、防災講習を実施した方がよい。</p>							

※ 評価区分

個別評価 【評価者】 指定管理者 市	S	協定書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A	協定書等の内容を遵守した内容である。
	B+	協定書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき項目がある。 当該課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B	協定書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき項目がある。 当該課題について指定管理者において解決に向けた取り組みに具体性が乏しい。
	B-	協定書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき項目がある。 当該課題について指定管理者において解決に向けた取り組みに着手できていない。
	C	協定書等の内容を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。
総括評価 【評価者】 指定管理者 市	S(優良)	個別評価がすべてA以上で、かつSが過半数以上である。
	A(良好)	個別評価がすべてB以上で、かつA以上が8割以上である。
	B (良好、一部 課題あり)	個別評価がすべてB以上である。
	C(要改善)	個別評価にCが含まれる。
総合評価 【評価者】 市	S(優良)	総括評価がすべてA以上で、かつSが2/3以上である。
	A(良好)	総括評価がすべてB以上で、かつA以上が2/3以上である。
	B (良好、一部 課題あり)	総括評価がすべてB以上である。
	C(要改善)	総括評価にCが含まれる。

様式②

令和 4 年度 指定管理者業務評価個票

令和5年5月31日 時点

指定管理者名 株式会社東急コミュニティー

指定期間 令和 3 年 4 月 1 日～令和 6 年 3 月 31 日

評価項目	管理内容における課題及び改善内容	評価		
		管理者	川西市	備考
Ⅲ-1	事業収支に関して、人件費及び保守点検費が高騰しており、当初の想定以上の費用となった。事務費等の削減にて、令和5年度は安定した事業収支となるように努めたい。	B+	B+	
前回から継続している課題				
I-20	駐車場使用料の収納率に関しては、100%を達成したが、住宅使用料の収納率に関しては、令和3年度を下回り目標も未達成となった。令和5年度は家賃及び駐車場使用料ともに目標値を達成できるよう、こまめな聞取りや分納誓約の締結を推し進める等の督促の強化に努める。	B+	B+	
特記事項				

※前回の評価において、記載した項目についても課題が改善するまで記載すること。