

令和3年度 施設管理運営事業評価票

1 評価対象施設

公の施設の名称	宝塚市営中ヶ谷住宅 外31住宅				
所在地	宝塚市野上4丁目外				
指定管理者	団体名	株式会社東急コミュニティー	指定期間	開始日	平成31年4月1日
	所在地	東京都世田谷区用賀四丁目10番1号		終了日	令和6年3月31日
選定方法	公募		評価実施年	指定期間5年のうち2年目	
施設設置目的	市営住宅の定期的な改修、保全等を実施し、市営住宅の供給を趣旨とする住宅困窮者への住宅供給が円滑に行われるよう適切な入居管理を行うとともに、指定管理制度を導入し、適正な住宅管理の実施を図る。				
主な実施事業	①入居者に係る業務(募集・入居・退去等事務) ②家賃等徴収に係る業務(徴収・滞納督促・収入超過者等事務) ③一般管理に係る事務(住宅、共同施設及び駐車場等の管理事務) ④維持、補修に係る事務(一般・緊急修繕、空家修繕及び計画修繕等) ⑤その他の業務(事業実施状況の監視検査の実施、情報公開等事務)				

2 利用状況(目標と実績)

成果指標	単位	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績
a 入居率	%	100.0	96.8	100.0	94.0	100.0	94.5	100.0	93.3
b 現年度家賃収納率	%	98.0	96.8	98.0	97.0	97.6	98.6	98.0	98.7
c 現年度駐車場収納率	%	91.0	93.3	91.0	93.8	93.7	96.1	93.9	96.4
d									
e									

3 指定管理業務にかかる収支状況

(単位:千円)

区分		平成29年度決算	平成30年度決算	令和元年度決算	令和2年度決算
収入計	A	159,362	156,642	173,802	177,396
指定管理料		159,362	156,642	173,802	177,396
利用料収入	C	0	0	0	0
自主事業収入		0	0	0	0
その他		0	0	0	0
支出計	B	157,377	162,757	173,994	178,108
指定事業費		157,377	162,757	173,994	178,108
内、人件費	D	43,198	39,113	38,867	38,926
内、再委託料	E	27,304	27,379	19,445	18,576
自主事業費		0	0	0	0
事業収支	A-B	1,985	(6,115)	(192)	(712)
利用料金比率	C/A	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
人件費率	D/B	27.4 %	24.0 %	22.3 %	21.9 %
再委託費比率	E/B	17.3 %	16.8 %	11.2 %	10.4 %

・「支出」欄「指定事業費」は、代表的な内訳を取り上げているため合計額とはならない。

・着色セルは、自動計算としている。

・事業費は、前年度以前の決算を記載する。

補足説明	・令和元年度から指定管理者が近鉄住宅管理(株)から(株)東急コミュニティーに変更した。 ・兵庫県に緊急事態宣言が発効されたことを受け、令和2年4月15日から5月31日まで、市営住宅管理センターにおける窓口業務を休止した。
------	---

4 評価

注)自己評価・・・指定管理者 所管評価・・・施設所管課

評価項目	評価基準	自己評価	所管評価	
①サービスの履行の確認	人員体制	事業計画に即し、人員を過不足なく配置している。 必要な資格、経験を有する人員が確保されている。 事業計画に即し、計画的に研修等を実施している。	S A A	S A A
	外部委託	外部委託の内容は、事前に市の承認を受けており適切である。 外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	A A	A A
	法令遵守等	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
	個人情報保護	個人情報保護に関する法令等を遵守している。 個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	A A	A A
	情報公開	情報公開に関する法令等に準じた運用を行っている。 協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	A A	A A
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。 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
	連絡調整	協定書等に従い、各種報告書を市に提出している。 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
	緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が整備されている。 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練を行っている。 緊急時又は危険予測時、直ちに措置を講じ、市に報告を行った。	A A A	A A A
	財務状況	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態である。	A	A
	《 総括 》	「業務の実施体制」に関する評価 【標準18項目/本施設 項目】	A	A
	②サービスの質の評価	施設管理	協定書に従い、開館日、閉館時間等を遵守している。 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じている。	A A
利用者対応		利用許可、案内等を迅速かつ適切に行っている。 利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。 言葉使い、態度、服装等が適切である。	A A S	A A A
事業運営		事業計画に即し、受託事業を実施している。 施設の目的に添った自主事業を実施している。 事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	A A A	A A A
維持管理		仕様書等に従い、清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。 仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。 備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。 協定書等に従い、適切に修繕を行っている。	A A A A	B A A A
環境配慮		省エネルギー、省資源等環境への配慮がなされている。	A	A
広報活動		事業の開催案内、ホームページの管理等を適切に行っている。	A	B
苦情等対応		要望、苦情等に対して迅速かつ適切に対応している。 要望、苦情等を整理し、遅滞なく市に報告している。	A A	A A
利用者アンケート等		利用者アンケート調査等を実施し、その結果が妥当である。	A	A
利用状況		利用者数、稼働率等は、目標に対し妥当な水準である。	A	S
《 総括 》		「業務の内容・水準」に関する評価 【標準18項目/本施設 項目】	A	A
③安定性		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
	予算執行	収支予算書の範囲内で適正に予算を執行している。	A	A
	経費縮減	経費が縮減され、又は縮減に向けた努力を行っている。	A	A
	収支状況	収支予算書と比較して、収支状況は妥当である。	A	A
《 総括 》	「経費の収支等」に関する評価 【標準4項目/本施設 項目】	A	A	
指定管理者所見 (成果、課題、今後の改善点等)	家賃等の収納率向上に取り組み、目標収納率を達成する見込みであり、市財政への貢献ができると考えている。また、各種業務については安定的に遂行し、入居者及び市に対して貢献できたと考える。 課題としては弊社独自サービス(健康相談ダイヤル等)の認知率、利用率が低い為、今後周知に努めたい。			
施設所管課所見 (成果、課題、今後の改善点等)	・新型コロナウイルスの影響により、一時催告書の発送を中止したが、家賃等の収納率の向上に向けた積極的な取り組みが結果に結びつき、目標収納率を達成しました。 ・新型コロナウイルスの影響により、入居者向けの講習会等が実施できなかったが、チラシを作成し掲示物等で啓蒙活動を実施し、団地活動の活性化に努めたことを評価します。 ・提供サービスの周知活動が不十分な部分もありますので、一層の改善に努めてください。			
前年評価	A	総合評価	A	

※評価区分

評価基準:	S	= 協定書等の水準を大きく上回っており、優良である。
	A	= 協定書等の水準を満たしており、良好である。
	B	= 協定書等の水準を満たしているが、一部改善が望ましい。
	C	= 協定書等の水準を満たしておらず、改善が必要である。
《総括》:	S	= 評価基準が全てA以上であり、かつSが過半数である。
	A	= 評価基準のうちBが3割未満で、Cがない。
	B	= S、A、C以外
	C	= 評価基準にCが1つでも含まれる。
総合評価:	S	= 自己評価、所管評価の《総括》にB・Cが含まれず、かつSが過半数である。
	A	= 自己評価、所管評価の《総括》にCが含まれず、Bが2つ以下である。
	B	= S、A、C以外
	C	= 自己評価、所管評価の《総括》にCが2つ以上含まれる。