

令和4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 他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
	所在地	東京都世田谷区用賀四丁目10番1号			終了日
選定方法		公募		評価実施年	指定期間5年のうち3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30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度	
		目標	実績	目標	実績	目標	実績	目標	実績
a 入居率	%	100.0	94.0	100.0	94.5	100.0	93.3	100.0	92.3
b 現年度家賃収納率	%	98.0	97.0	97.6	98.6	98.0	98.7	98.4	99.2
c 現年度駐車場収納率	%	91.0	93.8	93.7	96.1	93.9	96.4	94.1	97.9
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30年度決算	令和元年度決算	令和2年度決算	令和3年度決算
収入計	A	156,642	173,802	177,396	205,713
指定管理料		156,642	173,802	177,396	205,713
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	162,757	173,994	178,108	205,713
指定事業費		162,757	173,994	178,108	205,713
内、人件費	D	39,113	38,867	38,926	41,080
内、再委託料	E	27,379	19,445	18,576	18,790
自主事業費		0	0	0	0
事業収支	A-B	(6,115)	(192)	(712)	0
利用料金比率	C/A	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %
人件費率	D/B	24.0 %	22.3 %	21.9 %	20.0 %
再委託費比率	E/B	16.8 %	11.2 %	10.4 %	9.1 %

・「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	・収支状況における再委託料は保守点検業務等に係る費用を計上しています。 ・令和元年度から指定管理者を近鉄住宅管理(株)から(株)東急コミュニティーに変更しました。 ・令和3年度は、火災復旧工事を指定管理者にて実施した為、指定管理料を増額しています。(財源は建物総合損害共済のてん補による。)
------	---

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。	A	B
		必要な資格、経験を有する人員が確保されている。	A	B
		事業計画に即し、計画的に研修等を実施している。	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。	A	A
		外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	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。	A	A
		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
	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。	A	A
		協定書に従い、情報を適切に管理し、公表している。	A	A
	管理記録	業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A
	点検、修繕等の履歴が適切に記録、保管されている。	A	B	
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。	B	B	
	市、関係団体等との連絡調整を適切に行っている。	A	B	
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。	A	A	
	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。	A	A	
	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	B	
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	B	
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。	A	A
		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。	A	A
		利用者に対して設備、備品等を適切に提供している。	A	A
		言葉使い、態度、服装等接遇が適切である。	A	B
	事業運営	事業計画に即し、受託事業を実施している。	A	A
		施設の目的に添った自主事業を実施している。	A	B
		事業内容がサービス水準の向上に寄与している。	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。	A	A
		仕様書等に従い、施設や設備の保守管理を行っている。	A	A
		備品台帳に基づき、備品を適切に管理している。	A	A
	協定書等に従い、適切に修繕を行っている。	A	B	
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。	A	B	
	要望、苦情等を整理し、遅滞なく市に報告している。	A	B	
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	B	
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	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)	現年度、過年度において、家賃・駐車場の収納率の目標値を達成しており、市の財政に貢献した。課題として、報告書の精度について一部指摘を受けることがあった。次年度は指定管理期間も4年目となることから、所管課との連携を密に図り、入居者・市民に対して適切なサービスを安定的に供給できるよう努めたい。			
施設所管課所見 (成果、課題、今後の改善点等)	<ul style="list-style-type: none"> ・家賃等の収納率向上に向けた積極的な取り組みが結果に結びつき、過去最高の目標収納率を達成したことを高く評価します。 ・人員体制については遅滞なく市に報告の上、速やかに事業計画通りに人員を配置するよう努めてください。 ・火災発生時の対応や修繕のスケジュールが遅れた点については都度、市に報告の上、改善に努めてください。 ・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点については、昨年度に続き文書配布等で啓蒙活動を実施したことは評価しますが、自主事業を実施したとは言い難く、今後に期待します。 ・健康相談ダイヤル等提供サービスの周知活動がまだ不十分な部分もありますので、改善に努めてください。 ・入居者アンケート結果から、職員の対応の満足度が昨年度より5.7ポイント減少している点について、令和4年度では改善されるよう社内教育を徹底してください。 			
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。