

様式①

令和 3 年度 指定管理者業務評価票 (中間 ・ 年間)

【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	組織体制について	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		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。	B+	B+	B+	B+	様式②に詳細
21		滞納会議を毎週に行い、対策を講じている。	A	B+	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	
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	A	A	
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	事業の開催案内を入居者にわかりやすく案内している。		-	-	-	-	現時点で未実施のため。
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。		A	A	A	A	
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		A	A	A	A	
指定管理者所見	協定書等に従い、業務を実施できている。しかし、前回からの課題もあり、解決に向けて取り組んでいく。							
評価の理由等	必要資格の取得や収納率向上に向けての取組みを行う必要がある。							
総合評価	A							
市コメント	指定管理者制度を導入した初年度ではあるが、積極的に入居者と関わり、信頼関係の構築に努めたことを評価します。 家賃等の収納率については、滞納状況の報告などから年間を通した粘り強い取り組みが見受けられ、目標を達成できる見込みです。引き続き、滞納対策に努めてください。 コロナ禍で自主事業の開催が困難でしたが、自主事業を開催できるように取り組んでください。							
外部評価者コメント	<ul style="list-style-type: none"> ・当初の目標通りに進められている。割と謙虚な自己評価だったと思う。 ・「ふれあいサポート」は登録率も上がっており、民間ならではの成果だと思う。 ・人件費が予算オーバーしていることが気になる。想定外の修繕等は、市と協議してほしい。 ・初めての指定管理にもかかわらず、上手に引き継いでいる。 ・講習等は、コロナ禍であっても、オンライン研修など方法を工夫してやっていただきたい。 ・窓口対応が男性ばかりだと相談しづらい人(DV被害者など)もいるかもしれないので、ご配慮いただきたい。 ・何を評価して、Aなのかわからないものがある。もう少し細かく評価をしていただきたい。 ・木造住宅があることや高齢者が多いことなど、防災面は、もう少し詳しく分析した方がよい。 ・初年度、うまく引き継がれているとの印象を持った。 ・収納率が若干下がったのは、令和2年度が極めて高かったためと思う。引き続き、頑張ってもらいたい。 ・「ふれあいサポート」には期待している。登録者が増えて大変だが、頑張ってもらいたい。 							

なお、指定管理者業務評価票において、評価がB+以下の項目については、管理内容における課題と改善内容を別途様式②に記載すること。

※ 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 3 年度 指定管理者業務評価個票

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
I-20	前年の収納率よりは若干下回っているが、5月の出納閉鎖までには提案した目標値は上回る見込みである。	B+	B+	