

様式①

令和 5 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	B+	B+	様式②に詳細記載
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に詳細記載
21		滞納会議を毎週に行い、対策を講じている。		A	A	B+	B+	様式②に詳細記載
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	S	S	
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	
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3年が経過し全体的な業務は滞りもなく実施出来ているが、家賃収納率については収納率が下がっている。主な原因としては、督促電話や訪問回数が足りていないこと、長期滞納となつてからの対応となつていたこと。督促を実施し支払いの約束を交わしたが、その後の支払いが履行されている等の進捗管理が出来ていなかったことが原因と考えている。今後の改善策としては督促回数を増やすことだけでなく、年金月や賞与支給が見込まれる月を強化月間の上、督促を行う。長期滞納者については詳細な情報を聞き取りを行い改善に向けた支払い計画等の提案を行う。事業収支については安定した事業収支になるよう経費削減等に努める。					
評価の理由等 課題	各評価項目について、事故なく協定書・仕様書に基づき業務を実施していることからA評価としております。 課題として「評価項目Ⅰ-20」に関して、一定以上の収納率を達成することが出来なかった為、評価を「B+」としています。初期段階での督促及び訪問頻度を上げるよう努めます。 「評価項目Ⅲ-1」に関して、人件費や設備の保守・点検費などが高騰し、予算を大きく上回って支出している部分がある為、更にコスト管理を徹底し経費削減に努めます。					
総合評価	A					
市コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・令和3年度から開始したふれあいサポートの登録者数が目標値を大幅に上回るなど、全体を通して概ね協定書の内容を遵守した管理がなされている。</li> <li>・住宅使用料の収納率に関しては、年々下がっているため、令和6年度は目標を達成できるよう、滞納者に対して早期の連絡と状況の聞き取りを行い、正常な支払いサイクルになるような提案をし、滞納の解消に努めてください。</li> <li>・令和4年度より開催している自主事業に関しては、適切に実施され、サービス水準が向上しており入居者より好評も得ているため、引き続き実施してください。令和6年度は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時にも案内するなどし、より多くの方が自主事業に参加されることを期待しています。</li> </ul>					
外部委員コメント	<ul style="list-style-type: none"> <li>・人件費や物価の高騰がある中で業務を良好に実施していただいた。</li> <li>・市と指定管理者の評価も一致しており、評価について特に異論はない。</li> <li>・社会経済情勢が不安定で物価の更なる高騰も想定され、また、人件費の増加も見込まれるため、削減できる経費は削減に努めて欲しいが、必要な修繕等は確実に行うなど、状況によっては市とも協議し、入居者の生活に影響が出ないようにしてください。</li> <li>・用途廃止団地においては、入居者へ移転を勧めるとともに、現在も入居される方への不安に寄り添ったサポートをお願いします。</li> <li>・「ふれあいサポート」の希望者が予想以上に多いのは、高齢化に伴う不安の反映だと思いますが、指定管理者の担当者だけではカバーできる人数に限りがあります。福祉やコミュニティの面からも重要な取組なので、地域住民の協力を得たり、行政と協議するなりして、今後も継続、発展していただきたいです。</li> <li>・令和6年度以降も継続して指定管理者となっているので、今後も引き続き入居者満足度の向上に努めてください。</li> </ul>					

※ 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 5 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-3	未取得の資格については取得に向け動いており、順次申込等を行い資格取得に務めている。	B+	B+	
I-21	長期滞納者に対して督促を行うだけでなく、親族、関係機関に相談しながら滞納解消を行う。	B+	B+	

前回から継続している課題

I-20	家賃等収納に関して、前年の収納率を下回っている。長期滞納者への督促を行うだけでなく、初期滞納時点での督促や計画的に督促を行うよう努めたい。	B+	B+	
Ⅲ-1	事業収支に関して、人件費や保守費の高騰で、当初の想定以上の費用となっている。経費等の削減に努め、少しでも安定した収支になるよう努力する。	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。