

川西市市営住宅等の管理運営に関する

令和 6 年度 指定管理者業務評価票 (中間 ・ 年間)

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 6 年 4 月 1 日 ~ 令和 11 年 3 月 31 日

評価対象年 指定期間 5 年のうち 1 年目

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	協定書等に即し、人員を過不足なく配置している。(8名)	A	A	A	A	
2		協定書等に即し、研修等を実施し、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。	B+	B+	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		協定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	

14	窓口開設時間等について	協定書等に即し、窓口が開設されている。	A	A	A	A	
15		協定書等に即し、窓口開設時間外においても、緊急対応については、24時間365日連絡可能な体制を確保している。	A	A	A	A	
16	収納に係る業務について	家賃等の収納業務を行っており、収納率が目標収納率を上回っている。	—	—	B+	B+	様式②に詳細記載
17		家賃等の支払いについて、口座振替制度の利用を促している。	A	A	A	A	
18		家賃等の滞納会議を行うなど、収納率向上に向けた取り組みを行っている。	A	A	A	A	
19	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	
20		協定書等のほか、法令等を遵守している。	A	A	A	A	
21	施設管理について	協定書等に従い、設備の保守管理を適切に行っている。	A	A	A	A	
22		協定書等に従い、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	
23	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、各種申請、迷惑駐車取締り等)を適切に行っている。	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	入居者アンケートについて	毎年1回以上アンケート調査を実施するなどし、管理運営状況に関して定期的に確認している。	－	－	A	A	
2	入居者に係る業務について	募集事務を平等かつ適切に行っている。	A	A	A	A	
3		入退居に係る事務を適切に行っている。	A	A	A	A	
4		用途廃止予定の市営住宅からの入居者の移転促進業務を適切に行っている。	A	A	A	A	
5		入居者及び周辺住民からの要望・苦情・相談を受けた際に、速やかに指導・処理している。	A	B+	A	A	様式②に詳細記載
6		各種承認等の手続きに関する事務を適切に行っている。	A	A	A	A	
7	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	
8	自主事業について	管理人・自治会支援をし、団地活性化に取り組んでいる。	A	A	A	S	
9		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	
10		65歳以上の単身高齢者に対して、「ふれあいサポート」を実施している。	A	A	S	S	
11		認知症・防犯講習会・防犯クイズを開催している。	A	A	A	A	
12		地域関係機関との連携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		
			中間		年間		備考
			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	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	経費削減、又は削減に向けた努力を行っている。	A	A	B+	B+	様式②に詳細記載
< Ⅲ 総括 >		経費の収支等に関する評価	A	A	B	B	
指定管理者所見		Ⅰ 業務の実施体制について：前回の指定管理期間から数えて4年目となるが、事故なく協定書・仕様書に基づき業務を実施できた。 Ⅱ サービスの質の評価について：苦情等については、都度市と連携することにより主だった対象者の解決に繋げることができた。自主事業については、主に花屋敷団地A棟で入居者と連携し、総会の開催など支援を行うことができた。引き続き認知症、防犯・防災講習会などの提案事業についても、入居者間のコミュニティを形成していく。 Ⅲ サービスの安定性の評価について：物価高騰が影響するも、業務分担や残業削減などに努めることができた。今後は安定した事業収支になるようコスト管理を徹底する。					
評価の理由等		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」としています。一部課題とすべき項目が有るが解決に向けて取り組んでいるものについては、「B+」とし、詳細は様式②に記載しています。 「Ⅱ-5」の入居者及び周辺住民からの要望・苦情・相談については、センター内でのコミュニケーションを密にする共に、対応方を市と連携することにより適切な対応を行うことができました。この為、中間での評価は「B+」でしたが、年間では改善された為「A」としています。 「Ⅱ-10」について、定期的な訪問の継続に伴い登録者を増やせたことで目標値の83%を上回ることができました。また、入居者アンケートでもたくさんの感謝のお言葉をいただき、入居者サービスの向上に寄与したと考えます。この為、中間での評価は「A」でしたが、年間では「S」としております。					
総合評価		A					
市コメント		・自治会支援やふれあいサポートのなど入居者に寄り添った対応から、入居者アンケートにおいて高い評価を得ている。また、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。 ・住宅使用料の収納率に関しては、目標収納率には届かなかったが、R5年度からは大幅に改善しており、長期滞納者も減少しております。令和7年度は目標収納率を達成できるよう、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。 ・サービスの安定性については、人件費や物価の高騰などの影響もあるかと思いますが、引き続き残業削減やコスト管理を徹底し、安定した事業収支になるよう努めてください。					
外部委員コメント		・物価や人件費の高騰により、修繕費も高騰している。その一方で、市営住宅の老朽化も進み修繕が必要な箇所も増えてくるため、予算がないために必要な修繕ができないということがないように、市と密に連携を行いながら管理に努めてください。 ・コミュニティの活性化については、指定管理者が主導となるだけでなく、指定管理者の負担を軽減し、効率良くコミュニティの活性化を進めるため、コミュニティそれぞれが自主的に活動できるよう促してください。 ・年間の研修計画について、基礎的な内容は上半期に行うなど、研修を効果的に行えるよう実施時期を見直してください。					

※ 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

川西市市営住宅等の管理運営に関する

令和 6 年度 指定管理者業務評価票 (中間 ・ 年間)

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 6 年 4 月 1 日 ~ 令和 11 年 3 月 31 日

評価対象年 指定期間 5 年のうち 1 年目

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-16	住宅使用料の収納率について、目標収納率に0.16%届かなかった。今後は初期滞納時点での督促を徹底すると共に、入金計画の進捗管理を徹底するなどの対策を講じていく。	B+	B+	
Ⅲ-1	事業収支に関して、人件費や物価高騰の影響で、一部項目で予算を上回った。今後は安定した事業収支になるようコスト管理を徹底する。	B+	B+	
Ⅲ-3	物価高騰を考慮しつつ対応を行った。今後は更なる経費削減に繋がるようコスト管理を徹底する。	B+	B+	

前回から継続している課題

I-3	必要資格については学習中。令和7年度中に資格取得予定。	B+	B+	
Ⅱ-5	入居者及び周辺住民からの要望・苦情・相談については、センター内でのコミュニケーションを密にする共に、対応方法を市と連携することにより適切な対応を行うことができた。	A	A	
特記事項	Ⅱ-5について、中間時点ではB+となっていたが、上記の対応により改善された。			

※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。