

平成 29 年度 指定管理者モニタリングレポート
(指定管理者の管理運営業務評価結果)

| | |
|-----|------------------------|
| 施設名 | 八尾市営住宅等 |
| 所在地 | 八尾市緑ヶ丘一丁目 117 番地の 8 ほか |
| 所管課 | 建築部住宅管理課 |

| | |
|-------|---|
| 指定管理者 | 名 称 株式会社東急コミュニティー 代表者 代表取締役 雑賀 克英 住 所 東京都世田谷区用賀四丁目 10 番 1 号 |
| 指定期間 | 平成 29 年 4 月 1 日 ~ 平成 32 年 3 月 31 日 (3 年間) |

1. 利用者の平等利用の確保及びサービスの向上

| ○利用者の平等な利用の確保及びサービスの向上が図られたか | 評価結果 |
|--|------|
| <p>事業計画書に記載された事業について、自主事業を含め、概ね実施されている。</p> <p>入居者等に対する通知、案内は適切かつわかりやすく行われており、入居者等の意見・要望は可能な範囲で反映させ、サービス向上に努めている。苦情や相談、修理・修繕の対応については一定の改善が求められる。</p> <p>【利用者アンケート（利用者の満足度等）】</p> <p>①調査の概要（調査対象、調査時期、調査方法、回答状況）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 調査対象 八尾市営住宅入居者 ・ 調査時期 平成 29 年 12 月 4 日～平成 30 年 1 月 31 日 ・ 調査方法 アンケート書類を入居者宅に投函し、返信用封筒で回答を得る。 ・ 回答状況 1517 戸に投函し、456 戸から回答あり。(回収率 30.1%) <p>②アンケート結果の概要（利用者の満足度等）</p> <p>指定管理者による管理となつての総合的な感想は、「満足」、「やや満足」、「普通」を合わせて 76.9%にとどまったが、電話・窓口・訪問時の対応については 84.5%、各種申請・届出・依頼事項に対する処理の迅速さについては 85.9%と高い評価を得ている。</p> | B |

2. 公の施設の効用発揮

| ○公の施設の効用を最大限に発揮されたか | 評価結果 |
|---|------|
| <p>口座振替の利用促進、家賃等の滞納者に対する納付勧奨等、多角的に収納率向上のための取り組みがなされている。</p> <p>また、地域や関係機関とも連携がとれており、地域のイベントへも積極的に参加し、地域コミュニティの醸成に取り組んでいる。</p> | A |

3. 適切な維持管理及び管理経費の縮減

| ○公の施設の適切な維持及び管理が図られるとともに、その管理に係る経費の縮減が図られたか | 評価結果 |
|--|------|
| <p>緊急事態発生時の対処マニュアルが整備されており、職員は自社で定期的実施される訓練にも参加し、常日頃から住宅敷地等の巡回も実施している。また、市への報告体制もとれている。</p> <p>建物や設備等の点検、保守は仕様書どおりに行われており、修繕等は指定管理者の責任区分の範囲内で行われており、市への報告もなされている。</p> <p>その他、物品等購入時には相見積をとる等、管理経費縮減に取り組んでいる。</p> | S |

4. 団体の人員、資産その他の経営規模及び能力

| | |
|---|------|
| ○公の施設の管理を安定して行う人員、資産その他の経営の規模及び能力を有しているか | 評価結果 |
| <p>指定管理料等の範囲内で運営が行われており、団体の経営状況にも問題はない。</p> <p>執務スペースが住宅管理課執務室内にあることを活かし、市と連絡や情報共有を密に行っている。また、夜間・休日等の緊急修繕等の業務執行体制もとれている。</p> <p>その他、自社から毎月送られてくるコンプライアンス関係資料については職員全員で目を通す等、コンプライアンスに関して熱心に取り組んでいる。</p> | S |

5. その他施設の性質または目的に応じた基準

| | |
|---|------|
| ○その他市長が公の施設の性質又は目的に応じて別に定める基準を満たしたか | 評価結果 |
| <p>施設の設置目的及び関連法令を把握し、それに沿った管理運営を行った。</p> <p>市営住宅管理人会への出席等を通じて、管理人等との情報・意見交換を行い、できる限り施設の管理運営に反映させるよう努めており、入居者間トラブルや入居者からの相談に対しては、必要に応じて関係機関と連携を取りつつ、適切に対応している。</p> <p>また、グリーン調達、公共交通機関の利用や低公害車の利用等、環境に配慮した取り組みにも熱心である。</p> | S |

【総合評価】

| | 評価の視点 | 得点率(評価)(a) | 評価配点(b) | 評価点(a×b) |
|----|----------------------|------------|---------|----------|
| 1 | 利用者の平等利用の確保及びサービスの向上 | 75% (B) | 20.8 | 15.6 |
| 2 | 公の施設の効用発揮 | 85.7% (A) | 25 | 21.4 |
| 3 | 適切な維持管理及び管理経費の縮減 | 91.9% (S) | 25 | 23 |
| 4 | 団体の人員、資産その他の経営規模及び能力 | 100% (S) | 16.7 | 16.7 |
| 5 | その他施設の性質または目的に応じた基準 | 100% (S) | 12.5 | 12.5 |
| 合計 | | | 100 | 89.2 |

※得点率・評価配点・評価点については、原則として、小数点第2位を四捨五入しているため、端数の関係上、評価配点の合計及び評価点の算定結果等が表上の計算と整合しない場合がある。



【モニタリング内容の総括】

条例・規則・協定書等を遵守のうえ、仕様書の内容に則り業務を実施しており、本市との連絡調整も密に行っている。

事業について、24時間365日の対応体制を構築し、建物や設備等の点検、保守、修繕等を適切に行い、入居者が市営住宅で安全、安心に生活できる環境づくりに努めるとともに、入居者等の意見・要望等を把握することでサービス向上に努め、また、地域や関係機関とも積極的に連携とり、地域のイベントで独自にブースを設置する等、地域コミュニティ醸成のための取り組みも行っている。

その他、収支状況も良好であり、コンプライアンス、管理経費縮減、環境配慮への取り組みも熱心である。今後も適切な管理運営を行うとともに、更なる入居者満足度の向上のための取り組みが期待される。

<参考>

■ 評価基準表（得点率で判断）

| | |
|----------------|---|
| S（90%以上） | 業務推進に必要とする水準を満たすだけでなく、より高い水準での施設の管理運営が行われ、積極的な創意工夫や改善活動を主体的に行っている |
| A（80%以上 90%未満） | 業務推進に必要とする水準を満たしていると判断できる |
| B（60%以上 80%未満） | 業務推進に必要とする水準を十分に満たしていないと思われる |
| C（60%未満） | 業務推進が不十分で、今後支障をきたす可能性があり、改善の検討が必要と思われる |

■ 「総合評価」の評価基準

評価の視点ごとの得点率及び評価配点をもとに評価点を算出し、上記の評価基準表により評価を行う。

ただし、総合評価がSまたはAとなるためには、評価基準表に定める得点率の基準（S：90%以上、A：80%以上）を満たした上で、以下の要件も満たす必要がある。

総合評価がSとなる要件

5つの評価の視点の評価において、Sが3つ以上であること。

総合評価がAとなる要件

5つの評価の視点の評価において、SまたはAが3つ以上であり、かつ、Cがないこと。