

平成 30 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 ~ 令和 2 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。修理・修繕の対応について、より一層丁寧な説明を心掛け、入居者等の理解・協力を得ていく必要がある。</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"> <li>・調査対象 八尾市営住宅入居者</li> <li>・調査時期 平成 30 年 11 月 8 日～平成 31 年 1 月 31 日</li> <li>・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。</li> <li>・回答状況 1,497 戸に投函し、369 戸から回答あり。(回収率 24.6%)</li> </ul> <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 76.0%であった。電話・窓口・訪問時の対応については 84.7%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>公募可能な空家の多くを募集につなげることができた。また、収納対策として、口座振替の利用促進、納付勧奨等に取り組んだ。</p> <p>地域や関係機関と連携をとりつつ、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>緊急事態発生時に備え、マニュアルの整備・周知、参集訓練等が行われている。市への報告体制もとれており、平成 30 年度に発生した地震・台風の際も市と連携し適切に対処した。</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適切に行われており、市への報告もなされている。</p> <p>その他、物品の再利用や購入時の相見積等、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、市への連絡や情報共有が迅速かつ密に行えている。また、夜間・休日等の緊急修繕等の業務執行体制も適切にとられている。</p> <p>その他、地域で開催された研修等にも積極的に参加し、職員の能力向上等に取り組んでいる。</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>市営住宅管理人や地域の団体等と情報・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も適切に対応し、かつ、関係機関との連携もとれている。</p> <p>また、グリーン調達、公共交通機関・低公害車の利用等、環境に配慮した積極的な取り組みが行われている。</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。

総合評価	A
------	---

## 【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迅速かつ密に行っている。

事業について、24時間365日の対応体制のもと、建物や設備等の修繕、災害対応等が適切に行われ、市営住宅における入居者の安全、安心な生活環境づくりに寄与している。また、入居者等の意見・要望等を把握しサービス向上に努め、地域や関係機関とも積極的に連携をとり、見守り活動や地域のイベントにおけるブースの設置等、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、収支状況に問題はなく、コンプライアンス、管理経費縮減、環境配慮に関し積極的に取り組んでいる。

今後も適切な管理運営を行うとともに、入居者満足度の更なる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。