

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和2年4月1日 から 令和3年3月31日 まで)

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市営住宅	
(2) 施設の設置目的	
健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、又は転貸することにより、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与するため	
(3) 所管部局	
建築都市局 住宅部 住宅管理課	
(4) 指定管理者名	
近鉄住宅管理株式会社	
(5) 指定期間	
平成28年4月1日から令和3年3月31日まで(5年間)	
(6) 主な事業	
<ul style="list-style-type: none">・ 市営住宅の入居者の入居等に関する補助業務・ 市営住宅の家賃に関する補助業務・ 入居者の保管義務に関する補助業務・ 市営住宅等の維持修繕に関する業務・ 市営住宅等の保守点検管理に関する業務・ 市営住宅の退去に関する補助業務・ 収入超過者及び高額所得者に関する補助業務・ 法律・条例等の改正に伴う周知に関する補助業務・ その他市営住宅等の管理運営に関する業務	
(7) 施設分類	(8) 有料施設の有無
産業・基盤施設	有 (利用料金制)
(9) 選定方法(公募・非公募の別)	
公募	
(10) 主な利用者	(11) 市内における受益対象者数
市営住宅入居者	特定多数
(12) 近隣の類似施設	
大阪府営住宅 堺市地区(南区を除く)、堺市南区地区	

2 管理運営状況

(1) 適正な管理運営の確保

ア 取組状況

平等利用、安全確保、個人情報の保護等	・入居者の個人情報を扱うことから、個人情報等の保護に係る誓約書を提出している。基本協定書で定める個人情報取扱特記事項に基づき個人情報の管理体制を構築することにより、適切な取扱いを徹底してきた。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	・有資格者を配置するなど、効果的かつ効率的に管理を行ってきた。多様な入居者に対応できるような研修を重点的に実施することにより、職員の接遇の能力の向上に努めた。
施設の設置目的に沿った事業の実施	・自主事業について、年7回のミニコンサート実施を予定していたが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため全て中止となった。
その他特筆すべき取組	・事務所内において、新型コロナウイルス感染症対策として、カウンターの部分封鎖やビニールカーテンの設置、出入口に手指の消毒液設置、マスク着用のポスター掲示等を行った。来訪者が安心して施設を利用できるように努めた。

イ 市による状況分析

新型コロナウイルス感染症の対策を行いながらも、業務を遂行できた。サービス向上についても、指定管理者は第2期の5年目で、経験と実績により入居者の信頼を得られるよう積極的に努められたと考えられる。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度
指定管理者名	近鉄住宅管理株式会社		近鉄住宅管理株式会社		近鉄住宅管理株式会社		近鉄住宅管理株式会社		株式会社東急コミュニティー
利用者数(単位:人)	住宅	駐車場	住宅	駐車場	住宅	駐車場	住宅	駐車場	-
	7,488	2,238	6,918	2,209	6,932	2,209	6,395	2,379	
稼働率(単位:%)	90.0		88.0		88.0		89.1		-
利用者満足度(単位:%)	95.3		95.8		96.0		97.2		-

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	平日及び土日祝日の堺市営住宅管理センターの窓口開設時間を18時までとすることにより、市では対応していない時間帯を業務時間とすることで、入居者の利便性向上に努めた。
意見・苦情・要望等への対応	迅速な対応を心掛け、入居者への訪問又は電話連絡を行った。住宅だより・チラシ・掲示物を利用し啓発活動を行った。また、担当者だけでなく、要望・苦情内容の共有を行い、担当者不在時でも新たな苦情が発生しないように努めた。
その他特筆すべき取組	アンケート調査の結果は、概ね良好な評価である。回答率も、僅かだが前年度を上回っている。

ウ 市による状況分析

要望、苦情等の件数については年度により増減があるが、最も多くを占めるのが近隣騒音問題であり、同一案件による複数回の苦情が寄せられることが影響していると考えられる。事故等については、施設管理上の瑕疵によるものではない。

2 管理運営状況

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■ 指定管理業務

指定管理者名		平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度		令和3年度 (予算)	
		住宅	駐車場	住宅	駐車場	住宅	駐車場	住宅	駐車場	住宅	駐車場
近鉄住宅管理株式会社		近鉄住宅管理株式会社		近鉄住宅管理株式会社		近鉄住宅管理株式会社		近鉄住宅管理株式会社		株式会社東急コミュニティー	
指定管理料		423,315,908	—	597,154,779	—	592,192,653	—	496,695,476	—	491,757,800	—
利用料金		—	122,723,568	—	118,037,172	—	118,183,294	—	123,764,865	—	120,000,000
負担金		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
その他		—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
合 計		423,315,908	122,723,568	597,154,779	118,037,172	592,192,653	118,183,294	496,695,476	123,764,865	491,757,800	120,000,000
支出	人件費	55,197,238	8,679,152	55,070,346	8,848,477	53,420,440	8,707,662	57,159,236	7,553,654	67,238,710	6,042,247
	委託料	106,208,305	16,265,614	99,650,555	16,143,296	97,074,769	15,982,146	113,315,536	16,063,580	105,022,393	16,001,279
	総支出額に占める 委託料の割合	25.5%	42.2%	16.8%	51.0%	16.7%	42.4%	23.0%	41.7%	21.4%	38.2%
	修繕費	162,324,421	8,830,810	201,442,019	5,728,980	237,585,901	8,326,005	261,912,068	7,667,377	253,666,000	8,029,560
	光熱水費	641,911	0	632,670	0	593,420	0	579,283	0	その他の項目を含む	0
	その他	91,897,167	4,811,475	233,011,524	959,040	193,903,519	4,670,389	59,563,099	7,212,324	65,830,697	11,797,314
合 計		416,269,042	38,587,051	589,807,114	31,679,793	582,578,049	37,686,202	492,529,222	38,496,935	491,757,800	41,870,400
収支差額		7,046,866	84,136,517	7,347,665	86,357,379	9,614,604	80,497,092	4,166,254	85,267,930	0	78,129,600
(市への納付金の額)		—	73,133,482	—	73,508,038	—	71,768,506	—	73,931,952	—	—
(徴収委託の場合の徴収額)		0	—	0	—	0	—	0	—	0	—

■ 自主事業 (有)

(単位:円)

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (予算)
収 入	0	0	0	0	0
支 出	164,000	120,000	90,000	0	0
収支差額	-164,000	-120,000	-90,000	0	0
(市への納付金の額)	0	0	0	0	0

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	ミニコンサートや落語会の開催を予定していたが、新型コロナウイルス感染症のため、7事業すべて中止となった。
------------	--

ウ 市による状況分析

平成30年度及び令和元年度は台風被害による修繕費があったため単純比較できないが、概ね良好な運営状況であった。

3 目標管理、総合評価

(1) 目標管理

ア 仕様書で定める目標の達成状況

■ 適正な管理運営の確保

指標	目標	実績
苦情・要望の対応件数	翌営業日までに全件を対応すること	176件について、全て翌営業日までに対応した。

■ 利用者サービスの向上

指標	目標	実績
入居者満足度	満足度(「満足」から「普通」まで)の合計が90%を上回る。(事業計画書の目標95%以上)	満足度(「満足」から「普通」まで)の合計97.2%

■ 収支

指標	目標	実績
市営住宅使用料現年度収納率	98.8%以上	99.24%

イ 市による状況分析

苦情・要望の件数は前年度と比べて減少しているが、近隣騒音苦情等の継続案件が複数回を占めている。迅速な対応のほかにも、住宅だより等を利用し入居者に啓発活動も行っている。入居者満足度は、事業計画を上回る満足度を達成しており、入居者に安定したサービスを提供できている。収支の実績は、一般管理費の事務費については、備用品費・雑費が計画より下回りました。収支差額はプラスになり、他の予算項目と調整を行うことで対応し、予算の範囲内で執行できている。(駐車場除く。)

(2) 総合評価

目標の達成状況のほか、管理運営状況も含め、以下の評価基準により総合的に評価を行う。

	指定管理者	所管課
評価	B	B
評価の理由	<p>昨年初より、コロナウイルス感染症により業務内容にも大きな影響が出たが、感染防止を心掛け業務に取り組み、センター職員を含め住宅内においてもクラスタの発生もなく、無事に業務を終えたことが一番の成果と考えている。</p> <p>一般業務については、対応・対策等、市との連携により適切な指示・指導を頂き、業務が行えた。</p> <p>高齢者巡回業務について、コロナ禍での不要不急の外出を控える中、密となる接触を避けながら高齢者の方たちとのコミュニケーションを図れた。</p> <p>駐車場業務については、前年度と比べ収納率・業務の効率等、向上している。</p>	<p>要望・苦情の件数が前年度より減少している。指定管理者の迅速な対応や、入居者と積極的にコミュニケーションを取り、信頼関係の構築に努めた結果であると考えられる。</p> <p>入居者満足度も事業計画書の目標よりも上回った。</p>
今後の取組	<p>今後も引き続き、コロナウイルスの感染対策を徹底し、堺市営住宅管理業務の知識と経験を活かし、より円滑な管理運営をめざす。</p>	<p>要望苦情の減少と入居者満足度の向上につながるよう、更に丁寧な接遇を心掛け、民間のノウハウを十分に発揮していただきたい。</p>

評価基準	A	仕様書で求める目標や水準を上回る管理運営がなされ、優良であるもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の管理運営がなされ、適正であるもの
	C	管理運営が仕様書で求める目標や水準を下回っており、努力が必要であるもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要であるもの