

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和4年4月1日 から 令和5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	
株式会社 東急コミュニティー	
(5) 指定期間	
令和3年4月1日から令和8年3月31日まで(5年間)	
(6) 主な事業	
・ 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	・個人情報情報は施錠可能な書庫に入れて厳重に管理している。また入居者等への郵送時は、トリプルチェックを実施し、誤送付等の未発生を実現した。 ・所長、副所長3名ともCPP(個人情報管理者資格)の取得又は更新を行うことで、管理体制を明確にした。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	・必要に応じて派遣社員を採用する等、常に定められた数以上の職員を配置した。 ・コンプライアンスや個人情報、接遇や人権、経理や労務等、社内外に捉われず様々な種類の研修・講習を行うことで、職員の知識・技能・資格の習得、資質の向上を図った。
施設の設置目的に沿った事業の実施	・入居者向け各種講習会の開催にあたっては、新型コロナウイルスの感染拡大防止を鑑み、「住宅だより」に講習会代替資料を掲載し全戸発送した。 ・「住宅だより」は定められた回数(年2回)より多く発行することで、より多彩な情報の発信に努めた。
その他特筆すべき取組	・法令遵守や「業務仕様書」をベースとして、毎月セルフモニタリングを行いながら、適切な業務履行に努めた。

イ 市による状況分析

個人情報の取扱いに関するミス等もなく、指定管理者において配置職員に対する研修等を行うことにより十分な体制が確保されていた。また、業務仕様書に沿い業務が履行された。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5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		株式会社東急コミュニティー		株式会社東急コミュニティー		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	—
	6,932	2,209	6,395	2,379	6,469	2,383	6,350	2,383	
稼働率(単位:%)	88.0		89.1		89.0		85.5		—
利用者満足度(単位:%)	96.0		97.2		95.9		95.9		—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	・全入居者を対象とし、健康・医療に関する相談を看護師等が受付するフリーダイヤル(健康相談ダイヤル)を24時間365日常設し、入居者のより安心な住生活に寄与した。
意見・苦情・要望等への対応	・事故発覚時は速やかに現地訪問する等、迅速な対応に努めた。 ・近隣の迷惑行為・ペット関係・悪臭、共用部及び専有部不具合等、各種苦情・要望に対して適切に指導した。
その他特筆すべき取組	・単身75歳以上の高齢者(希望者)を対象に、当社職員による訪問(緊急事態宣言下等は電話)のみならず、希望者に対しては、外注によるオートコール(指定の曜日・時間に電話のプッシュボタンによる安否確認サービス)を実施した。

ウ 市による状況分析

75歳以上の高齢者(希望者)を対象とした対応や看護師等による常設の健康相談ダイヤル等の取組により入居者のより安心な住生活に寄与している。また、苦情等への迅速な対応を行った。

2 管理運営状況

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■指定管理業務

		令和元年度		令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度 (予算)	
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		株式会社東急コミュニティー		株式会社東急コミュニティー		株式会社東急コミュニティー	
		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
収入	指定管理料	592,192,653	—	496,695,476	—	486,419,411	—	469,199,427	—	545,514,505	—
	利用料金	—	118,183,294	—	123,764,865	—	123,634,733	—	122,901,296	—	123,000,000
	負担金	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	その他	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
合 計		592,192,653	118,183,294	496,695,476	123,764,865	486,419,411	123,634,733	469,199,427	122,901,296	545,514,505	123,000,000
支出	人件費	53,420,440	8,707,662	57,159,236	7,553,654	58,067,447	6,042,247	61,008,585	6,042,247	67,238,710	6,042,247
	委託料	97,074,769	15,982,146	113,315,536	16,063,580	109,746,635	17,878,853	111,399,524	17,768,512	120,689,000	1,876,319
	総支出額に占める 委託料の割合	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	修繕費	237,585,901	8,326,005	261,912,068	7,667,377	237,774,543	3,329,326	225,820,939	8,099,300	224,478,000	8,312,480
	光熱水費	593,420	0	579,283	0	0	87,497	0	89,676	0	90,840
	その他	193,903,519	4,670,389	59,563,099	7,212,324	67,528,318	14,532,477	61,647,076	9,941,065	133,108,795	10,767,514
合 計		582,578,049	37,686,202	492,529,222	38,496,935	473,116,943	41,870,400	459,876,124	41,940,800	545,514,505	27,089,400
収支差額		9,614,604	80,497,092	4,166,254	85,267,930	13,302,468	81,764,333	9,323,303	80,960,496	0	95,910,600
(市への納付金の額)		—	71,768,506	—	73,931,952	—	74,088,920	—	73,448,069	—	—
(徴収委託の場合の徴収額)		0	—	0	—	0	—	0	—	0	—

■自主事業 (有)

(単位:円)

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (予算)
収 入	0	0	0	0	870,000
支 出	90,000	0	0	0	870,000
収支差額	-90,000	0	0	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	・期中に予算の付替を行いながら、定められた予算内で適正な支出を行った。 ・年度協定書に基づき、修繕費等の精算を適切に行った。 ・駐車場の利用料金については、収納代行業者と契約を締結し、適正な徴収を行った。
------------	--

ウ 市による状況分析

修繕・保守管理において当初計画通り予算を執行している。予算執行状況等に応じて予算の付替え協議を行い修繕工事等の調整を行っている。

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
苦情に対して迅速に対応できた件数の比率	年間の苦情件数における翌営業日までに初期対応できた件数の比率100%	100%

■利用者サービスの向上

指標	目標	実績
アンケート調査における入居者満足度	満足度(「満足」、「やや満足」、「普通」の合計)90%以上	95.9%

■収支

指標	目標	実績
市営住宅使用料現年度収納率	99.0%以上	99.1%

イ 市による状況分析

住宅使用料の滞納対策として定期的な督促状及び催告状の送付並びに各戸訪問等の実施により収納率の向上を図った。また、入居者又は近隣住民からの苦情・要望等について遅滞なく事実関係等を調査し、速やかな処理を行った。その結果、適正な管理運営の確保・利用者サービスの向上・収支の各項目において仕様書で定めた目標を達成した。

(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	A	A
評価の理由	・入居者アンケートの結果、全ての満足度において求められる水準(90%)を満たした。とりわけ満足度の高かった「職員の言葉づかい・態度、服装(98.3%)」、「個人情報の保護、プライバシーへの配慮(97.6%)」は、普段の研修等の効果が表れており、令和3年度よりも更に満足度が高くなった。	現指定管理者による管理が2年目になり、仕様書に定めたすべての項目において目標値を達成するだけでなく、職員研修等の実施効果が、より満足度に寄与されている。
今後の取組	入居者アンケートにおいて比較的満足度の低かった「修繕業務の迅速さと品質(93.3%)」と「苦情・要望・相談に対する迅速さと丁寧さ(93.2%)」については、令和3年度と比較すれば1%改善したが、令和5年度以降の更なる満足度の向上に取り組む。	入居者アンケートの全ての項目において満足度は高い結果ではあるが、95%を下回る項目については令和5年度以降、課題として捉え更なる住民の満足度の向上に努めてほしい。

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