

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和5年4月1日 から 令和6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	
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	・個人情報は施錠可能なキャビネット等に入れ厳重に管理している。また入居者等への郵便発送時は、トリプルチェックを実施し、誤送付等の発生を防止した。 ・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。 ・対応状況に応じた分別管理により、個人情報の紛失、混在を防止し厳格な管理を行った。
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、個人情報、人権、経理、労務等、社内外問わず様々な種類の研修・講習を行うことで、職員の知識・技能の習得、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、小阪住宅と中石津住宅にて認知症と防災講習を実施し、その他団地について「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

個人情報の取扱いを徹底し、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に適正な管理運営の体制が確保されていた。また、業務仕様書に沿い適切に業務が履行された。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度
指定管理者名	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		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	—
	6,395	2,379	6,469	2,383	6,350	2,383	6,149	2,499	
稼働率(単位:%)	89.1		89.0		85.5		84.8		—
利用者満足度(単位:%)	97.2		95.9		95.9		92.2		—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進、自主事業	・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、指定管理者職員による訪問のみならず、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た。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2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		【参考】令和5年度(予算)	
指定管理者名		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		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	496,695,476	—	486,419,411	—	469,199,427	—	530,751,931	—	545,514,505	—
	利用料金	—	123,764,865	—	123,634,733	—	122,901,296	—	124,166,848	—	123,000,000
	負担金	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	その他	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
合 計		496,695,476	123,764,865	486,419,411	123,634,733	469,199,427	122,901,296	530,751,931	124,166,848	545,514,505	123,000,000
支出	人件費	57,159,236	7,553,654	58,067,447	6,042,247	61,008,585	6,042,247	61,477,328	6,042,247	67,238,710	6,042,247
	委託料	113,315,536	16,063,580	109,746,635	17,878,853	111,399,524	17,768,512	124,792,811	17,825,703	120,689,000	18,769,319
	総支出額に占める委託料の割合	23.0%	41.7%	23.2%	42.7%	24.2%	42.4%	24.0%	47.0%	22.1%	42.7%
	修繕費	261,912,068	7,667,377	237,774,543	3,329,326	225,820,939	8,099,300	266,923,673	7,471,530	287,189,000	7,691,200
	光熱水費	579,283	0	0	87,497	0	89,676	0	69,090	0	90,840
	その他	59,563,099	7,212,324	67,528,318	14,532,477	61,647,076	9,941,065	66,740,418	6,479,845	70,397,795	11,388,794
合 計		492,529,222	38,496,935	473,116,943	41,870,400	459,876,124	41,940,800	519,934,230	37,888,415	545,514,505	43,982,400
収支差額		4,166,254	85,267,930	13,302,468	81,764,333	9,323,303	80,960,496	10,817,701	86,278,433	0	79,017,600
(市への納付金の額)		—	73,931,952	—	74,088,920	—	73,448,069	—	72,894,953	—	—
(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2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	【参考】令和5年度(予算)
収 入	0	0	0	0	870,000
支 出	0	0	0	0	870,000
収支差額	0	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、経理事務等	・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。予算執行状況に応じて予算の付替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	92.2%

■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	98.7%

イ 市による状況分析

入居者又は近隣住民からの苦情等に対し遅滞なく事実関係等を調査し処理を行うことで、適正な管理運営の確保について目標を達成した。また、接遇面についてクレームにつながることもあったが、アンケート調査における入居者満足度も目標を達成した。
収支について、滞納者数の増加が市営住宅使用料現年度収納率の低下の要因として考えられる。

(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	アンケート調査における入居者満足度で、目標値を上回る結果となった。 また、適正な支出により健全な経理状況でセンター運営を行えた。修繕や施設管理においても品質を維持し適切に対応できた。 一方で、使用料の収納率は滞納者増加により目標達成に至らなかった。	苦情対応や入居者満足度は仕様で定める数値を達成しており、修繕などの施設管理においても適正に運営が行われている。 一方、収支の項目については、仕様書で定める目標値を達成できておらず、改善の余地がある。
今後の取組	収納率低下の要因を分析し、滞納対策会議の開催、滞納督促強化期間を設けるなど収納率改善に取り組む。迅速な工事の手配、入居者に寄り添った対応を継続し入居者満足度の向上に努める。	クレームや要望に親身に対応するなど更に住民に寄り添った対応を心掛けていただき、仕様を上回る指定管理者提案の数値を達成できるよう、努めていただきたい。 また、収納率については、現状や原因を分析し、効果的な指導方法を検討の上、仕様を上回ることができるよう努めてほしい。

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