

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間： 令和6年4月1日 から 令和7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	
<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
産業振興・基盤施設	有 (利用料金制・徴収委託)
(9) 開場時間	(10) 休館日
9時00分から18時00分	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日曜日 ・ 年末年始 ・ システム停止日
(11) 選定方法(公募・非公募の別)	
公募	

次頁以降の各管理運営状況の取組評価については、以下の評価基準により評価を行う。

評価基準	a	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
	b	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
	c	要求水準を下回る管理運営がなされている
	d	要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている

2 管理運営状況

(1) 適正な管理運営の確保

ア 取組評価

	指定管理者	市
市民の平等利用や日常の事故防止、当該業務において回避しなければならないリスクに対して、回避するための具体的な方策を講じているか。	a	a
防犯、事件事故及び災害の発生時又は発生に備えた対応が適切であったか。	a	a
利用者の個人情報の取扱いや情報管理体制は適切であったか。	a	a
仕様書等で定めている人員配置(障害者、高齢者等)は、適切に為されているか。	a	a
人材育成の方針や研修計画等に基づいて、職員の資質や能力の向上を図るために必要な研修を適切に実施していたか。	a	a
施設の設備、器具備品は、適切に管理していたか。また保守点検や法定点検は、適切に実施していたか。	a	a
施設の設置目的や市が定める各種計画等に則って施設の管理運営が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、設置目的に沿った成果を得られたか。	a	a
利用者への情報提供、広報が適切に行われているか。また効果があったか。	a	a

イ 評価に関する所見・特記事項

指定管理者	市
<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取扱いを順守し、徹底したリスク管理により事故を防止した。 ・定期的な研修により、十分な資質を備えた人材を育成し、業務仕様に沿った管理運営を行った。 ・広報誌を年3回全戸配布することで入居者への十分な情報提供を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取扱いを徹底し、指定管理者において定期的な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、業務仕様書にそって適正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4年度		令和5年度		令和6年度	
指定管理者名	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
	6,350	2,383	6,149	2,499	5,982	2,437
稼働率(単位:%)	85.5		84.8		82.0	
利用者満足度(単位:%)	95.9		92.2		94.9	

イ 取組評価

	指定管理者	市
利用者が利用しやすい料金の設定や利用区分になっているか。	a	a
利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。	a	a
利用者からの苦情、要望への対応が適切に行われ、また、利用者の意見を施設運営やサービスに反映させる取組がなされたか。	a	b
自主事業の実施など施設の設置目的の範囲内で、サービスの質を維持・向上するための具体的な取組がなされたか。	a	b

ウ 評価に関する所見・特記事項

指定管理者	市
<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な接遇研修や、適正な住宅の保全、迅速な修繕の実施により入居者満足度が回復した。 ・入居者からの苦情や要望に対して、丁寧かつ迅速に対応し、迷惑行為者への適切な指導を行った。 ・単身高齢者に向けた見守りサービスを実施し、入居者の安心安全な住生活に寄与することができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度(健康相談ダイヤル等の取組等)に引き続き、高齢者に向けたサービスを充実させたことにより入居者の安心安全な住生活に寄与した。 ・また、苦情や要望に対して、丁寧かつ迅速に対応し、迷惑行為者への適切な指導を行った。

2 管理運営状況

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■ 指定管理業務

指定管理者名		令和4年度		令和5年度		令和6年度		【参考】 令和6年度(予算)	
		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	469,199,427	-	530,751,931	-	503,575,379	-	504,098,217	-
	利用料金	-	122,901,296	-	124,166,848	-	121,930,466	-	122,378,300
	負担金	-	-	-	-	-	-	-	-
	その他	-	-	-	-	-	-	-	-
合計		469,199,427	122,901,296	530,751,931	124,166,848	503,575,379	121,930,466	504,098,217	122,378,300
支出	人件費	61,008,585	6,042,247	61,477,328	6,042,247	61,443,220	6,042,247	67,238,710	6,042,247
	委託料	111,399,524	17,768,512	124,792,811	17,825,703	118,401,023	17,381,322	118,428,600	18,650,519
	総支出額に占める 委託料の割合	24.2%	42.4%	24.0%	47.0%	23.9%	46.1%	23.5%	42.4%
	修繕費	225,820,939	8,099,300	266,923,673	7,471,530	246,614,687	7,574,270	250,578,000	8,312,480
	光熱水費	-	89,676	-	69,090	-	94,965	-	90,840
	その他	61,647,076	9,941,065	66,740,418	6,479,845	68,451,752	6,598,466	67,852,907	10,886,314
合計		459,876,124	41,940,800	519,934,230	37,888,415	494,910,682	37,691,270	504,098,217	43,982,400
収支差額		9,323,303	80,960,496	10,817,701	86,278,433	8,664,697	84,239,196	0	78,395,900
(市への納付金の額)		-	73,448,069	-	72,894,953	-	70,807,072	-	-

■ 自主事業

(有)

(単位:円)

		令和4年度	令和5年度	令和6年度	【参考】 令和6年度(予算)
収入		0	0	0	0
支出		0	0	0	0
収支差額		0	0	0	0
(市への納付金の額)		-	-	-	-

イ 取組評価

	指定管理者	市
施設の管理運営に関し、経費を縮減するための十分な取組が図られているか。	a	b
収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。	a	b
当初の収支計画どおりに適切、適正に予算執行がなされているか。	a	a
経理事務は適正に行われているか。	a	a

ウ 評価に関する所見・特記事項

指定管理者	市
空家修繕の目視等点検を実施し、不要な修繕や手直しによるコスト高騰を抑制した。徹底した予算管理により、適正な予算執行を実施した。	修繕・保守管理において当初計画どお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 市が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	94.90%

■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	98.98%

イ 実績に関する所見・特記事項

指定管理者	市
<ul style="list-style-type: none"> ・苦情への早期対応により、入居者の安心な住生活を確保した。 ・入居者アンケートに加え、管理組合やカークラブに対してもアンケートを実施したことにより、個人と団体両方のニーズを把握し、管理運営に反映することで入居者満足度を向上させた。 ・分納誓約の増加等により目標の収納率を達成できなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応や入居者満足度は仕様で定める数値に達成している。 ・一方で収支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、令和7年度以降は、督促の強化、分納誓約時の条件等見直しをするなど目標達成できるように努めてほしい。

(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	<ul style="list-style-type: none"> ・迅速な苦情対応や修繕の実施、入居者に寄り添った接遇により、アンケート調査における入居者満足度で目標を上回り、令和5年度と比べ向上した。 ・また管理組合やカークラブなど幅広くニーズを把握し管理運営に役立てた。 ・一方で、滞納者対応強化により、令和5年度より家賃収納率が回復したが仕様で定められた目標は達成できなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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、収納率については、仕様書で定める目標値を達成できておらず、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。 ・また、今後も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に努めていただきたい。

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