

指定管理導入施設実績評価シート（令和4年度）

		施設所管課	都市計画部 住宅政策課（令和4年度まで住宅課）
施設名	大津市営住宅		
指定管理者	近鉄住宅管理株式会社		
指定期間	令和 2年 4月 1日 ~ 令和 5年 3月 31日		
指定管理料	年額 214,540,726円（令和4年度）※精算払い後の金額（総額 650,845,000円）		
設置目的	住宅に困窮する低所得者に、健康で文化的な生活を営むに足る住宅を提供し、社会福祉の増進に寄与すること。		
業務内容	1 市営住宅及び共同施設の維持管理に関する業務 2 市営住宅の入居・退去に係る業務 3 家賃及び駐車場使用料の収納に係る業務 4 中堅所得者向け住宅に関する業務 5 唐崎駅前団地店舗に関する業務		

所管課 総合評価	I~IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	今年度は指定管理者制度開始3年目（最終年）であり、維持管理業務は概ね実施できていた。年間を通して評価すると、自主事業の災害用自動販売機の採算が十分に上げられていないことや、入居者アンケートの満足度向上に向けた取り組みが不十分など、課題は今年度も存在した。しかし、全体的には円滑に指定管理業務を遂行できており、新型コロナウイルスの影響で欠員が出た際にも、センター内で連携して大きな混乱なく運営できた。

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由
施設の設置目的の達成 □ 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めているか。	条例、仕様書、事業計画書、事業報告書	B (良好)	市営住宅の設置目的を理解し、管理運営に努めた。	B (良好)	指定管理の設置目的を理解し、管理運営に努めている。
職員の勤務実績・配置状況・労働条件 □ 事業計画書に沿った職員を配置しているか。 □ 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか。 □ 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか。	仕様書、事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査、労働条件モニタリング	B (良好)	概ね事業計画に沿った職員を配置出来た。勤務形態、労働条件は本社の基準で適正に管理した。	B (良好)	欠員等なく事業計画通りの人員体制であり、勤務・労働条件等は本社の基準で適正である。
職員の研修 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育を実施しているか。 □	仕様書、事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	アングーマネジメント講習、認知症サポーター講習、個人情報取扱従事者講習、自動車安全運転講習をオンラインにて受講した。	B (良好)	必要な研修については概ね実施できている。
法令等遵守 □ 関係法令、条例等を遵守しているか。	仕様書、関係法令等、実地調査	B (良好)	大津市営住宅の設置及び管理に関する条例等、必要な条例、法令を遵守した。	B (良好)	市営住宅に関連する法令を遵守している。
個人情報保護・情報公開 □ 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っているか。	仕様書、協定書、管理方法（実地調査）	B (良好)	個人情報取扱従事者講習をオンラインにて実施し、個人情報の漏えい防止に努めた。	B (良好)	協定書に基づく取扱いを遵守している。各業務の担当者間で、書類の郵送前は確認し合い、個人情報漏洩を防止している。
管理記録 □ 入居者対応・業務記録等を適切に整備、保管しているか。 □ 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管しているか。	点検結果等関係書類、実地調査	B (良好)	申請書類、点検結果や修繕履歴等の書類を業務毎にファイリングし、適切に管理した。	B (良好)	概ね適切に実施できている。
連絡体制 □ 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っているか。 □ 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であるか。	仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	業務全般について市と綿密に連携をとり、月報等の報告書は、仕様書の項目等に基づき、詳細にかつ分かりやすく見やすいよう作成した。	B (良好)	安否確認は緊急を要するケースもあるため、電話にて連絡を取り合い情報を共有した。対応が困難な案件は電話、あるいは月1回の定例会で相談・調整を行った。
緊急時対応 □ 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されているか。 □ 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っているか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	事故・災害等に備え、センター職員に緊急時のマニュアルを常時携帯させ、市営住宅の事故・災害発生時には迅速に連絡及び対応ができる体制をとった。	B (良好)	年度毎に災害時緊急体制表を作成しており、緊急時に対応できる体制は年間を通して整っていた。
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目】			B (良好)	B (良好)	B (良好)

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由
II 内容・水準 大津市営住宅管理センターの運営 □ 管理センターの開設日、業務時間を遵守しているか。 □ 管理センターと夜間・休日のコールセンターとの連携が十分図れているか。	条例、規則、仕様書、事業計画書、事業報告書	B (良好)	夜間・休日のコールセンターへ連絡があった際、独自の「顧客申受システム」により事業を確認する事が出来、また、必要に応じてコールセンターと管理センター間で連絡をとり、連絡内容の確認や対応方法を指示した。	B (良好)	管理センターの業務時間は厳守している。夜間・休日のコールセンターとの連携も図れている。
入居状況 □ 空家募集の申込者数、入居者数等が前年度同時期の実績や目標と比較し適正な水準であるか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	第1回～第4回を通じて応募者数、入居者数ともに前年度を下回るが多かったがほぼ同程度で推移した。	B (良好)	今年度の申込者数の合計は、前年度比較で182名から140名に減少したが、人気団地の募集が少なかったことも一因と考えられる。入居者（予定者含む）の比較では、50名から44名と目立った減少はなく、適正な水準と言える。

指定管理導入施設実績評価シート（令和4年度）

Ⅱ 内容・水準	申込者、入居者対応 <input type="checkbox"/> 入居相談、空家募集申込み、入居者の各種手続き等、職員の対応は迅速かつ適切か。 <input type="checkbox"/> 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切か。 <input type="checkbox"/> 入居者に対して市営住宅及び共同施設を適切に提供しているか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	B (良好)	電話、窓口での入居相談の際は、希望する住宅の周辺状況や階数、設備等の建物に関する情報をより詳細に伝えた。場合によっては県営住宅も案内し、また生活困窮の場合は、生活保護等の案内した。新規入居者には、スムーズに入居できるよう管理人への連絡や「住まいのしおり」に基づき丁寧に説明した。	B (良好)	入居希望者、入居者に対する各種対応に関して、問題なく実施できていた。接遇に関して、問題は見受けられなかった。
	事業運営（全体） <input type="checkbox"/> 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施しているか。 <input type="checkbox"/> 納付督促により収納率向上に努めているか。 <input type="checkbox"/> 入居促進及び入居者の安心安全な暮らしの実現に向け、積極的に取り組んでいるか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	事業計画書に則し、業務を実施出来ているかを随時確認していた。収納強化の取り組みとして、本社指導職員からセンター員へ納付督促指導を行い、収納率向上に努めた。入居促進に関しては、民間地域情報紙への募集広告の掲載を行った。	B (良好)	事業計画書に則し、指定管理業務を実施できている。管理センターの収納担当者にて、納付督促に向けて取り組んでいた。入居促進については、結果的に入居者数が伸びていないため、改善の余地はあったと思われる。しかし、あんしん長寿相談所へ募集案内冊子を配布するなど、積極的に取り組んでいた。
	自主事業運営 <input type="checkbox"/> 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 入居者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。	仕様書、自主事業計画書、自主事業報告書、実地調査	B (良好)	現在、朝日が丘団地、穴太団地及び唐崎駅前団地に災害支援型自動販売機を設置しており、設置により熱中症対策と災害対策が強化出来た。	C (課題含)	災害支援型自動販売機の目標設置数を5台から3台に見直し、すでに設置済みであるが、採算は十分に上げられていない。
	維持管理 <input type="checkbox"/> 事故防止及び安全確保のため、施設、設備の保守管理（点検・修繕）を計画的に実施しているか。 <input type="checkbox"/> 修繕が必要な箇所について、適切に対応しているか。 <input type="checkbox"/> 日常の清掃、保安は適切に実施しているか。 <input type="checkbox"/> 備品台帳に基づき備品を管理、修繕しているか。 <input type="checkbox"/> 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれているか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、アンケート、実地調査	B (良好)	エレベータ設備点検、消防設備点検、給水設備点検、公園施設点検等を実施した。各団地の使用期限が満了の消火器を更新し、備品台帳を整備した。植栽、植栽、樹木等の除草剪定は、令和4年度は76件実施した。	B (良好)	点検・修繕等が必要な箇所について、概ね適切に対応できていた。
	情報提供 <input type="checkbox"/> 募集案内、福祉関連サービス等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めているか。 <input type="checkbox"/> ホームページ等の管理及び更新は適切に行っているか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	「市営住宅入居募集案内」「中堅所得者向け住宅の募集案内」は常時、管理センターの受付で配布した。外部のパンフレットとして、生活困窮相談、高齢介護相談や子ども相談に分けてファイリングし、受付カウンターに設置した。管理センターホームページでは、団地別ハザードマップを掲載し、団地のアセス及び外観写真を掲載した。	B (良好)	福祉や子ども関係の事業やサービスの冊子を管理センター窓口の説明用に用意し、窓口で案内、説明できるように準備している。市営住宅の募集、抽選などの情報は漏れることなくホームページに掲載できている。
	環境配慮 <input type="checkbox"/> 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めているか。	関係書類、実地調査	B (良好)	管理センター内の社内パソコンや業務システム端末は外出等使用時以外極力、省エネモードか電源を落としていた。職員の少ない土曜日はシステム室の使用時以外は照明を消灯していた。3台あるプリンターのトナーカートリッジはリサイクル品を使用していた。	B (良好)	節電など、基本的な環境配慮に関する取り組みは実施できていた。
	意見・要望・苦情 <input type="checkbox"/> 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 <input type="checkbox"/> 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか。	事業計画書、事業報告書、アンケート	B (良好)	入居者等からの意見・要望・苦情があれば、社内共有ファイルの「相談・苦情一覧表」に記載し、住宅管理システムにも入力した。簡易な案件は、当日に対応するようにしていた。特に対応に注意が必要な案件は、社内共有ファイル「要注意人物リスト」を作成し、センター員全員で情報共有し、朝礼やミーティングにて情報共有していた。	B (良好)	苦情・要望については管理センター内で情報共有を図り、入居者への注意喚起の貼紙やチラシ配布は迅速に対応している。緊急性を要する、または重要な案件については、随時市に報告している。
	入居者アンケート <input type="checkbox"/> 入居者アンケート調査等を実施するなど、入居者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか。 <input type="checkbox"/> 入居者の満足度を高める工夫を行っているか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B (良好)	今年度入居者アンケートは、令和4年2月に「市営住宅だより」と同封し全入居者にアンケートを実施した。	C (課題含)	2月に入居者アンケートは実施済みである。前年度アンケート結果に基づく満足度を高める取り組みに関しては、目立った工夫は見られなかった。
《Ⅱ 総括》 業務の内容・水準に関する評価 標準4項目／当施設6項目			B (良好)	B (良好)		

Ⅲ 収支等	経理事務 <input type="checkbox"/> 管理センターで収納した現金の管理は適切か。 <input type="checkbox"/> 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っているか。 <input type="checkbox"/> 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行しているか。 <input type="checkbox"/> 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理しているか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査（金庫等）	B (良好)	収納した現金は金庫で一時保管し、1日1回金庫内現金を確認し金庫チェックシートにてダブルチェックをしていた。窓口収納業務フローに基づき、領収書保管台帳にて管理をしていた。管理センターの経理事務や家賃減免、還付の手続きは適正に処理していた。	B (良好)	現金の取扱いは業務フローに基づき適切に処理できている。経費の執行・還付の手続きは適正にできている。
	収支状況 <input type="checkbox"/> 収支状況が対前年度同期及び当初の目標に照らし、妥当な水準であるか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	事業計画書にて提案している収支予算費用内訳書通りに概ね遂行していた。	B (良好)	概ね当初予定通りに執行している。
	経費節減の取組 <input type="checkbox"/> 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施しているか。 <input type="checkbox"/> 清掃、保守点検、工事、修繕等の第三者への委託が適切な水準、内容で実施されているか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、委託契約書、実地調査	B (良好)	管理センター内では照明やエアコンの使用を可能な限り控えた。工事、修繕等は市内業者を優先し発注している。	B (良好)	基本的な節電は管理センター内で徹底されている。各種業務の第三者委託は事業計画書に基づき、適切に実施されている。
	《Ⅲ 総括》 経費の収支等に関する評価 【標準3項目】			B (良好)	B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和4年度）

IV その他 (独自の取組等)	その他 <input type="checkbox"/> 管理人や入居者等と連携を図り、入居者のサービス向上となる支援を行い、地域コミュニティの活性化に努めたか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	収入申告は前年度に引き続き、比叡辻団地、粟津第二団地及び石山団地にて現地相談窓口を集会所にて開催した。「市営住宅だより」を全戸配布し様々な情報を発信した。	B (良好)	新規の入居者が出た団地は、管理人へ報告している。新型コロナウイルスの影響でイベント等の開催は見合わせていた。
	<input type="checkbox"/> 単身高齢者世帯への配慮として、単身高齢者の見まもり活動等を積極的に取り組んでいるか。	事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	センター員による見守り巡回サービスを112名(3月末現在)を対象に実施し、毎日の自動音声電話による安否確認等を実施した。	B (良好)	単身高齢者向け見守り巡回の対象者数は112名となっており、入院者を除いては、年度末に103名に実施できている。
	<input type="checkbox"/> 市内業者の活性化の促進や市営住宅の周辺住民への住環境の配慮をしているか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	今期は新たに2社の市内業者と取引を開始した。メーカー対応や夜間の給湯器の緊急修繕を除く一般修繕については全て市内業者に発注した。	B (良好)	原則、市内業者への発注は徹底できている。新規の市内業者との取引も実施できている。
	《IV総括》 その他に関する評価 【当施設3項目】			B (良好)		B (良好)
総合評価（第1期）		《I～IV総括》による総合評価		B (良好)	B (良好)	

主な成果 (全体)	収納率 目標 95.59 % ⇒ 実績 96.30 % (3月末時点)
	単身高齢者見守り事業対象者数 目標 90 人 ⇒ 実績 112 人
	口座振替率 目標 69.0 % ⇒ 実績 68.45 %
	【指定管理者コメント】 収納率は目標は95.59%であったが、3月末時点では96.33%であり達成することが出来た。単身高齢者見守り事業の対象者数の目標は90人であったが、112人となり達成できた。口座振替率は目標は69%であったが、68.45%となり達成することが出来なかった。
【施設所管課コメント】 口座振替率は今年度も伸びず、指定管理3年間で一度も目標を達成できていない。しかし、収納率と単身高齢者見守り事業対象者数に関しては、目標を十分に超える成果を上げることができている。	

自主事業 実施による 成果	＜主な自主事業の実施状況＞				
	事業名	指定自主事業・自主事業の別	事業内容	実施状況 (実施・未実施)	特記事項（「未実施」の場合はその理由）
	災害支援型自動販売機設置事業	自主事業	災害支援型自動販売機を設置することにより、入居者の利便性の向上と、災害によりライフラインが寸断された場合、入居者や市営住宅の近隣住民に無償で飲料を提供する役割を果たす。	実施	
	【指定管理者コメント】 朝日が丘団地、穴太団地及び唐崎駅前団地に災害支援型自販機を設置していた。設置したことで、熱中症対策と災害対策が強化できた。通常時は自動販売機として、第3期は12月度から3月度の売り上げ金額は合計23,023円であったが、経費である電気料金が合計62,052円となり、十分な採算を上げられなかった。				
【施設所管課コメント】 災害支援型自動販売機の目標設置数を5台から3台に見直した。設置済みの3台(朝日が丘団地、穴太団地及び唐崎駅前団地)を個別に見ると、収支が黒字となった月もある。しかし、3台トータルでの収支では赤字が続いており、採算面で成果を上げることはできなかった。					

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】 今年度は比較的センターの人員は9名体制で安定した業務を運営することが出来た。入居募集業務では概ね前年度と同水準を確保し、家賃収納業務では、インセンティブ・ペナルティの収納率は、大幅に向上する事が出来た。施設管理業務では、市内業者と関係を築くことができ、概ね予算通りに実施できた。見守り巡回サービスでは、希望者宅へ月1回訪問し、安否確認と入居者からの生活相談等を受けている。口座振替の推奨では、前年同月とほぼ同水準であった。自主事業では、災害支援型自動販売機の設置台数を3台設置し、熱中症対策と災害対策が強化できた。
	【施設所管課コメント】 今年度は退職によるセンター職員の人員減もなく、新型コロナウイルスの影響で欠員が出た際もセンター内で連携するなど、安定して業務を運営できていた。昨年度に課題として挙げていた自主事業、入居者満足度向上を目指した具体的な取り組みは、今年度も成果は出していない。しかし、同じく課題として挙げた管理記録は、現地モニタリングでも問題点は発見されず、適切な管理記録を徹底できていた。指定管理3年目ということもあり、大きなトラブルはなく今年度を終えることができた。

特記事項等	【指定管理者コメント】 今年度は、入居募集業務では申込者、入居者数とも前年度よりも減少した。家賃収納業務では市営住宅家賃はインセンティブ・ペナルティ算出方法での収納率は96.3%で前年度を大幅に上回り、目標を達成する事が出来た。維持修繕業務では、全ての修繕項目でほぼ予算内に収めることが出来た。事務作業では、収入申告の受付は、回収率99.3%となっており、前回と同水準であった。見守り巡回サービスは、希望者は112名となっており前年度の111名より1名増えた。指定管理期間の最終年を特にトラブルもなく安定した管理を実施することが出来た。
	【施設所管課コメント】 指定管理者制度最終年である今年度は、維持管理業務等は概ね実施できており、特にトラブルなく運営できていたと評価する。また、家賃の収納に関して、目標率を大きく超える収納率を達成できたことも評価したい。

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準（A～D）は、モニタリングチェックシートと同様とする。

※評価手順：指定管理者自己評価 **提出** 所管課評価 **通知** 指定管理者 **送付** 行政改革推進課（ホームページ等により結果公表）