

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和3年度）

	<b>施設所管課</b>	都市計画部 住宅課
<b>施設名</b>	大津市営住宅	
<b>指定管理者</b>	近鉄住宅管理株式会社	
<b>指定期間</b>	令和 2年 4月 1日 ~ 令和 5年 3月 31日	
<b>指定管理料</b>	年額 212,778,332円（令和3年度）※精算払い後の金額（総額 650,845,000円）	
<b>設置目的</b>	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。	
<b>業務内容</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 市営住宅及び共同施設の維持管理に関する業務</li> <li>2 市営住宅の入居・退去に係る業務</li> <li>3 家賃及び駐車場使用料の収納に係る業務</li> <li>4 中堅所得者向け住宅に関する業務</li> <li>5 唐崎駅前団地店舗に関する業務</li> </ol>	

<b>所管課 総合評価</b>	I~IVによる総合評価	<b>総合評価コメント</b>
	B (良好)	<p>今年度は指定管理者制度開始2年目であり、維持管理業務は概ね実施できた。また、1年目と同じく年度途中で管理センター職員の入れ替えがあったが、既存職員と新規職員の連携をスムーズに行うことで、大きな混乱なく業務が遂行できた。しかし、自主事業の災害用自動販売機の指定期間内での当初計画数の設置が厳しい場合の方針転換の必要や少額工事の施工状況など、課題は今年度も存在する。来年度は指定期間の最終年度であるため、既存課題の迅速な解決と、今後の管理運営水準向上を心がけて業務を行うことを期待する。</p>

	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
<b>I 実施体制</b>	<b>施設の設置目的の達成</b> <input type="checkbox"/> 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)	市営住宅の設置目的を理解し、管理運営に努めていた。
	<b>職員の勤務実績・配置状況・労働条件</b> <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置しているか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか。	条例、仕様書、事業計画書、事業報告書	B (良好)	2月に職員の入れ替えがあったものの1年通じて、概ね事業計画に沿った職員を配置出来ている。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)	年度途中で職員の入れ替えがあったが、概ね事業計画に沿った人員配置ができていた。
	<b>職員の研修</b> <input type="checkbox"/> 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)	パワーハラスメント講習、認知症サポーター講習、接客マナー研修、情報セキュリティ対策研修、個人情報保護研修(マイナンバー法含む)、自動車安全運転講習、法令倫理(コンプライアンス)研修及びITリテラシー研修をオンラインにて受講した。また賃貸住宅管理業 業務管理者講習をオンラインにて1名受講した。	B (良好)	研修計画に基づきオンラインで受講可能な研修を実施できていた。
	<b>法令等遵守</b> <input type="checkbox"/> 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、法令を遵守している。	B (良好)	業務に必要な関係法令を遵守している。
	<b>個人情報保護・情報公開</b> <input type="checkbox"/> 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)	個人情報保護研修(マイナンバー法含む)、情報セキュリティ対策研修をオンラインにて実施し、個人情報の漏えい防止に努めている。	B (良好)	入居者等の個人情報の取り扱いには細心の注意を払い、重要な書類等は鍵付きロッカーに全て保管している。
	<b>管理記録</b> <input type="checkbox"/> 入居者対応・業務記録等を適切に整備、保管している <input type="checkbox"/> 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、適切に管理している。	C (課題含)	対応済みの案件は、業務毎に書類やデータを整理し、概ね適切に管理していた。しかし、対応中の案件は記録が漏れていることがあるため注意が必要である。
	<b>連絡体制</b> <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っているか。 <input type="checkbox"/> 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ている。	B (良好)	イレギュラーな案件の報告は遅れることがあったが、連絡体制は概ね適切にできている。報告書は適切に作成できている。
	<b>緊急時対応</b> <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されているか。 <input type="checkbox"/> 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ている。	B (良好)	緊急時に適切な対応が取れるよう管理センター内でマニュアルの携帯や緊急時の体制ができていた。
<b>《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目】</b>			B (良好)		B (良好)	
<b>II 内容・水準</b>	<b>大津市営住宅管理センターの運営</b> <input type="checkbox"/> 管理センターの開設日、業務時間を遵守しているか。 <input type="checkbox"/> 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」により事案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ている。	B (良好)	管理センターの開設日時は遵守していた。夜間・休日のコールセンターと管理センターの連携も十分できていた。
	<b>入居状況</b> <input type="checkbox"/> 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回から第4回まで1年を通して応募者数、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ている。	B (良好)	第1回から第4回までの応募者が前年度と比べて、218名から182名、入居者が67名から50名と、合計数が前年度を下回ったが適正な水準である。

指定管理導入施設実績評価シート（令和3年度）

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	<b>申込者、入居者対応</b> <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お伝えするようにしている。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、生活保護等の案内をしている。オンラインで接遇マナー研修を実施し、適切な接遇を心がけている。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ている。	B (良好)	入居相談については丁寧に対応している。入居者対応に関しては、一人一人に対して丁寧な対応を心がけてもらいたい。
	<b>事業運営（全体）</b> <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る。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、収納率向上に努めている。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ている。	B (良好)	概ね適切に事業を実施している。特に収納業務については、本社から指導職員を動員し強化している。入居促進については今以上に積極的に取り組んでもらいたい。
	<b>自主事業運営</b> <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、朝日が丘団地と穴太団地に災害支援型自販機を設置しており、設置により熱中症対策と災害対策が強化でき、令和3年度の売り上げ金額は合計38,845円となっている。3台目として令和4年4月5日に唐崎駅前団地に設置を予定している。	C (課題含)	当初計画では災害支援型自動販売機を5台設置の目標であったが、指定期間内に当初目標の設置が厳しい場合、今後の方針の転換も必要であると思われる。
	<b>維持管理</b> <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。点検時に発見した異常については修繕又は修繕予定としている。建物巡視時発見した放置物のうち石山団地、坂本方面の放置物を撤去を行い、他の団地も放置物を撤去する予定にしている。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3年度は62件実施した。	B (良好)	設備の法定点検は漏れなく実施している。点検による不良箇所については、できる箇所から修理している。樹木剪定・除草については随時実施できている。
	<b>情報提供</b> <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ている。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ている。管理センターホームページでは、市の指示により、団地別ハザードマップを掲載し、団地のアク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。ホームページの更新は適宜できている。
	<b>環境配慮</b> <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る。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る。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る。	B (良好)	管理センターの消耗品はリサイクル品で調達し、また不要な照明はこまめに消灯する等、環境に配慮している。
	<b>意見・要望・苦情</b> <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する。簡易な案件は、当日に対応するようにしている。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る。	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やチラシの配布等、迅速に対応できている。
	<b>入居者アンケート</b> <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3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。集計結果を基に前年度と比較し、特に満足度の低い項目については課題と対策を考慮し、今後の業務に反映していく。	B (良好)	全入居者にアンケートを実施し、集計した。今後、入居者の満足度が高まるように、集計結果での電話対応が良くないという意見が今後出ないように、改善を図っている。
《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	<b>経理事務</b> <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的保管し、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る。窓口収納業務フローに基づき、領収書保管台帳にて管理している。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る。	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・還付の事務手続きは適正にできている。

指定管理導入施設実績評価シート（令和3年度）

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
Ⅲ 収支等	<b>収支状況</b> <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る。	B (良好)	概ね当初予定通りに執行している。
	<b>経費節減の取組</b> <input type="checkbox"/> 経費削減に向けた取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ており、前年度の電気代は394,325円であったが今年度は236,888円となり、157,437円削減できた。工事、修繕等は市内業者を優先し発注している。	B (良好)	軽微な修繕はセンター職員が対応し、業者発注は必要最低限の修繕に努めている。各種業務の第三者委託は適切に実施している。
	《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)
Ⅳ その他 (独自の取組等)	<b>その他</b> <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現地相談窓口を集会所にて開催した。11月に団地別ハザードマップを作成し、各団地の管理人と掲示の調整を行った。「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)	新型コロナウイルス感染拡大によりイベント開催は見合わせた。収入申告現地相談窓口は3ヶ所で開催した。
	<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111名(3月末現在)を対象に実施している。また、毎日の自動音声電話による安否確認等も実施した。	B (良好)	見守り対象者数も少しずつ増加し、一部の対象者については、あんしん長寿相談所との連携も図っている。
	<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3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ている。	B (良好)	修繕・工事の市内業者への発注は全体の9割を超えているものの、取引業者の新規開拓はなかなか進まない状況である。
	《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)	<table border="0"> <tr> <td>収納率</td> <td>目標</td> <td>95.59 %</td> <td>⇒</td> <td>実績</td> <td>95.87 %</td> </tr> <tr> <td>単身高齢者見守り事業対象者数</td> <td>目標</td> <td>90 人</td> <td>⇒</td> <td>実績</td> <td>111 人</td> </tr> <tr> <td>口座振替率</td> <td>目標</td> <td>69.0 %</td> <td>⇒</td> <td>実績</td> <td>68.12 %</td> </tr> </table>	収納率	目標	95.59 %	⇒	実績	95.87 %	単身高齢者見守り事業対象者数	目標	90 人	⇒	実績	111 人	口座振替率	目標	69.0 %	⇒	実績	68.12 %
	収納率	目標	95.59 %	⇒	実績	95.87 %													
	単身高齢者見守り事業対象者数	目標	90 人	⇒	実績	111 人													
	口座振替率	目標	69.0 %	⇒	実績	68.12 %													
<b>【指定管理者コメント】</b> 収納率の目標は95.59%であったが、95.87%であり達成できた。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、111人となり達成できた。今後も対象者が増えるよう尽力したい、口座振替率は目標は69%であったが、68.12%となり達成することが出来なかった。新入居者の入居説明時の案内を徹底し、「市営住宅だより」でも記載し呼び掛けていきたい。																			
<b>【施設所管課コメント】</b> 単身高齢者見守り事業の対象者は、目標数を大幅に上回り達成できた。収納率も達成できたが、口座振替率は昨年に引き続き達成できていない。口座振替は払い忘れを防ぐ手段として有効であるため、既存入居者と新規入居者合わせて積極的な呼び掛けを期待したい。																			

＜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	
<b>【指定管理者コメント】</b> 現在、朝日が丘団地、穴太団地に災害支援型自販機を設置している。設置していることで、熱中症対策と災害対策が強化できている。通常時は自動販売機として、令和3年度の売り上げ金額は合計38,845円であったが、経費である電気料金が合計63,604円となり、十分な採算を上げられなかった。3台目として唐崎駅前団地へ令和4年4月5日に設置を予定している。				
<b>【施設所管課コメント】</b> 災害支援型自動販売機は、一般の自動販売機に比べ自販機メーカーの設置条件が厳しい中、現在3台目の設置を進めている。しかし、3年の指定管理期間も残り1年となり、当初計画の5台の設置が現状で厳しいなら、来年度の方針転換の検討が必要であると考えている。				

課題及び課題解決の結果	<b>【指定管理者コメント】</b> 今年度も前年度と同様、センター員の入れ替わりが2月の2名退職により発生したが、1月より既存の8名体制から9名体制で業務を運営した。次年度も引き続き9名体制で業務運営し各業務の強化を図りたい。入居募集業務では前年度に比べ若干減少はあったものの、適正な水準を確保している。家賃収納業務では、第1期に受付対応に不備がみられたが、窓口収納業務フローを見直し、再発防止に努めている。施設管理業務でも、第1期に見積書の精査や日付のチェック等が十分に出来ていなかった。第2期より相見積もりや金額の精査、請求書のダブルチェックを徹底している。市内業者とは初年度よりもより深い関係を築くことができ、概ね予算通りに実施できた。
	<b>【施設所管課コメント】</b> 管理センターの職員が2月に2名退職して人員減になったことから、人員体制が早期に安定するよう努めて欲しい。維持管理業務は概ねできているが、入居者から管理センター職員の対応が良くないという意見を時々聞くことがあった。一人一人に対して、事業計画に挙げているホスピタリティ溢れる対応を心がけて欲しい。納付書や各種通知を入居者に郵送する際や家賃を収納する際などのお金や個人情報に関する業務は、念入りにダブルチェックを行い、事務処理ミスがないように引き続き徹底してもらいたい。

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和3年度）

<b>特記事項等</b>	<p><b>【指定管理者コメント】</b> 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少し減少した。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95.87%で目標を上回った。維持修繕業務では、一般修繕、一般工事、空家修繕ではほぼ予算内に収まったが、居住環境改善工事は予算執行率が83.2%と他の修繕と比べて低かった。事務作業では、収入申告の受付は、回収率99.2%となっており、前回の98.4%よりも上回っている。見守り巡回サービスは、希望者は111名となっており前年度の89名より22名増えている。</p> <p><b>【施設所管課コメント】</b> 今年度は指定管理者制度開始2年目であり、維持管理業務は概ね実施できていたと評価する。退職による人員入れ替えもあったが、安定した人員体制を維持しつつ、常に入居者が理解しやすい丁寧な対応ができるよう、管理センターで徹底してもらいたい。</p>
--------------	---

