

指定管理導入施設実績評価シート（令和2年度）

施設所管課	都市計画部 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 216,350,466円(令和2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

主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	インセンティブ・ペナルティの 収納率	目標	95.39 %	⇒	実績	95.38 %
	単身高齢者見守り事業 対象者への月平均訪問率	目標	98 %	⇒	実績	100 %
	口座振替率	目標	70.0 %	⇒	実績	68.5 %
	【主な自主事業実施による成果】					
災害支援型自動販売機を1台設置した。設置及び収支目標は達成出来なかったが、設置した団地の災害時に飲料水の備蓄倉庫としての役割を果たし、市営住宅の利便性の向上へ繋がった。						

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	今年度が指定管理者制度開始1年目であり、業務運用開始時には新型コロナウイルス感染症の影響により指定管理者、本市ともに混乱をきたしたが、大きな問題もなく市営住宅の管理運営ができた。また、年度途中には管理センター職員の入れ替えがあったが、担当者間の業務連携を頻繁に行うことで少しずつ管理センター職員のレベルアップが図れ、業務が滞ることなくできた。提案事業である単身高齢者見守り巡回サービスは、希望者数の伸び悩みはあるものの、定期訪問はしっかりできている。業務全般としては、業務運用が1年経過し、2年目からは今以上に指定管理者として責任を持ち、民間事業者のノウハウを活かし、積極的に業務を行うことを期待する。

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	所管課確認事項
施設の設置目的の達成 <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たか。	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。
職員の勤務実績・配置状況・労働条件 <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	B (良好)	職員の入れ替えがあったが、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)	年度途中に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。
職員の研修 <input type="checkbox"/> 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	B (良好)	サービス介助士の講習、認知症サポーター講習及びユニバーサルマナー検定等を受講した。	B (良好)	新型コロナウイルス感染症の影響で中止・延期の研修があったが、受講可能な研修・講習は受講している。
法令等遵守 <input type="checkbox"/> 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係書類等、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は遵守していた。
個人情報保護・情報公開 <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たか。	協定書、管理方法（実地調査）	B (良好)	基本協定書や事業計画書に基づき、個人情報の取り扱いについて細心の注意をしている。	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、書類等は鍵付きロッカーに全て保管している。
管理記録 <input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <input type="checkbox"/> 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、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。	B (良好)	業務毎に書類やデータは整理し、適切に管理していた。
連絡体制 <input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 <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ったか。	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)	新型コロナウイルス感染症による市役所閉庁期間も含め常時、業務に支障が出ないよう、綿密に連絡をとっていた。報告書は適正に提出されていた。
緊急時対応 <input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 <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たか。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	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きている。
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【当施設8項目】			B (良好)	B (良好)	B (良好)

指定管理導入施設実績評価シート（令和2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	所管課確認事項
Ⅱ 内容・水準	管理センター等の運営 <input type="checkbox"/> 管理センター等の開設日、業務時間を遵守したか。 <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できているか。	事業計画書、日報	B (良好)	センターの開設日、業務時間を遵守している。夜間・休日のコールセンターへ連絡があった際、必要に応じて管理センターと連携対応している。	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。
	入居状況等 <input type="checkbox"/> 応募者数、入居者数等が前年度の実績と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	応募者数、入居者数ともに前年度と同水準であった。	B (良好)	空家募集の申込者数、新規入居者数は、前年度と同水準であった。
	応募者、入居者対応 <input type="checkbox"/> 入居案内等の対応は迅速かつ適切であったか。 <input type="checkbox"/> 入居及び退去時の対応並びに入居高齢者の見守りをはじめ日常の入居者への対応は適切に行われたか。 <input type="checkbox"/> 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。	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)	入居案内の際は、その方の状況に応じた対応をした。入退去時の説明は適切に行い、接遇は、服装や言葉遣いに乱れがないか、常に注意している。	B (良好)	業務開始当初は、管理センター職員の業務知識が十分でなく入居者への対応も不慣れな面があったが、改善が見られ、適切に対応ができていた。
	業務運営 <input type="checkbox"/> 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 提案された自主事業を的確に実施したか。 <input type="checkbox"/> 滞納防止の取り組みにより、収納率向上に努めたか。 <input type="checkbox"/> 入居促進及び入居者の安全安心な暮らしの実現に向け、積極的に取り組んだか。	事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査、アンケート	B (良好)	常に業務内容を業務仕様書や事業計画書に基づき確認している。「市営住宅だより」を年2回発行、収入申告の現地出張窓口を実施、災害支援用自販機1台を設置、単身高齢者見守り巡回サービスを実施した。	B (良好)	業務仕様書や事業計画書通りに日常業務は概ねできていた。自主事業の災害支援用自販機は1台設置した。単身高齢者見守り巡回サービスは新型コロナウイルスにより開始時期は遅れたが、積極的に実施していた。
	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）を計画的に実施したか。 <input type="checkbox"/> 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 <input type="checkbox"/> 日常の清掃、保安は適切に実施したか。 <input type="checkbox"/> 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 <input type="checkbox"/> 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査、アンケート	B (良好)	エレベータ設備点検、消防点検、水道設備点検、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迅速に修繕した。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、樹木等の維持管理として除草、剪定を定期的に行った。	B (良好)	エレベータや消防設備等の法定点検は計画通り実施した。使用期限満了の消火器の交換と備品台帳の整備も行った。植栽、樹木管理は、入居者の剪定、除草の要望が多く、例年より除草、剪定を行った。
	情報提供 <input type="checkbox"/> 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めたか。 <input type="checkbox"/> ホームページの管理は適切に行っていたか。	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」や福祉サービス等の冊子を常時、管理センター窓口を設置している。ホームページでは、入居募集案内等を随時更新している。	B (良好)	管理センター窓口が高齢者、ひとり親等、分野別に冊子やパンフレットを揃え情報提供に努めた。ホームページは空家募集や抽選結果等を随時更新していた。
	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たか。	関係書類、実地調査	B (良好)	管理センターの備品やプリンターのトナーカートリッジ等の消耗品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や備品をリサイクル品で調達し、環境配慮に努めている。
	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できたか。 <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たか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B (良好)	入居者等からの意見・要望・苦情は管理センター独自の受付一覧で管理し、住宅管理システムにも記録を入力し、情報共有できるようにしている。	B (良好)	入居者等の対応は、迅速に対応し、住宅管理システムにメモ情報として入力し、本市と情報共有を図っている。
入居者等アンケート <input type="checkbox"/> 応募者及び入居者アンケート調査等を実施するなど、応募者及び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たか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B (良好)	入居者アンケートを実施し、結果を集計し今後の業務に反映していく。入居者、特に管理人との関係を重視し、各団地に応じた対応をしている。	B (良好)	令和3年3月に入居者アンケートを実施した。アンケート結果による入居者の意見等を把握し、今後の業務に反映していく。	
《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価【当施設3項目】			B (良好)		B (良好)	
Ⅲ 収支等	経理事務 <input type="checkbox"/> 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 <input type="checkbox"/> 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 <input type="checkbox"/> 使用料の徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	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、領収書管理台帳へ記帳し、ダブルチェックをしている。経理事務は、専用口座を作成し、予算科目毎に適正に行っている。家賃減免、還付は的確に対応している。	B (良好)	収納した家賃等の現金は、管理台帳へ記帳し、ダブルチェックを行い適正に管理している。経理事務や減免、還付手続きも適正に処理している。
	収支状況 <input type="checkbox"/> 予算と決算に大幅な相違がなく、収入－支出はプラスとなっているか。 <input type="checkbox"/> 収支状況が対前年度比及び当初の目標を達成しているか。	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執行している。	B (良好)	収支状況は、当初予算通り概ね執行した。
	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、その効果が上がったか。 <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、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査	B (良好)	植栽、雑草等は防草シートを敷設し、今後の除草費用削減に努めている。工事、修繕の発注は市内業者を優先し、点検業者には仕様書を遵守するよう指導を徹底している。	B (良好)	植栽管理では、今後の除草費用を抑えるため防草シートを敷設した。修繕等の発注は、市内業者を優先し、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【当施設3項目】			B (良好)		B (良好)	
Ⅳ その他	その他 <input type="checkbox"/> 管理人等との連携を図り、入居者のサービス向上となる支援を行い、地域コミュニティ活性化に努めたか。	事業報告書、実地調査、アンケート	B (良好)	「市営住宅だより」を全戸配布し様々な情報を発信した。管理人との連絡は頻繁に行い連携を図っている。	B (良好)	新型コロナウイルス感染症の影響によりイベント開催はできなかったが、単身高齢者見守り巡回サービス等を通じ管理人と連携を図った。
	<input type="checkbox"/> 単身世帯への配慮として、単身高齢者みまもり活動等を積極的に取り組んでいたか。		B (良好)	弊社の「見守り巡回サービス」として単身高齢者宅への定期訪問や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)	単身高齢者見守り巡回サービスとして、定期訪問や自動音声電話による安否確認等を実施した。
	<input type="checkbox"/> 市内業者の活性化の促進や団地以外の住民への住環境の配慮をしていたか。		B (良好)	取引のない市内業者を積極的に開拓し、近隣対応として、段差解消工事等に取り組んだ。	B (良好)	発注できる市内業者を増やすよう努めた。段差解消等の地元自治会の要望に対応した。
《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設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2年度）

特記事項等 <small>（課題・成果）</small>	【指定管理者】 令和2年4月より管理運営を始め、貴市のサポートや入居者のご協力もあり、軌道に乗っていく事ができた。管理センター職員の退職もあったが、職員の補充を迅速に行い、管理業務への影響を最小限にとどめることが出来た。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、基準の収納率を維持することができた。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、令和2年10月からコンビニ収納が始まり、コンビニ収納の利便さから口座振替の切り替えが思ったより進まなかった。自主事業では、災害支援型自動販売機の設置台数を増やすことが今後の課題である。
	【施設所管課】 今年度は指定管理者制度開始1年目であったが、新型コロナウイルス感染症の影響により、4月から5月まで業務運用開始時は、大変な状況であったが、連絡・相談等を頻繁に行い、定期的に会議を開催することで連携を十分図ることができた。年度途中、管理センター職員の入れ替わりがあったが、迅速に体制整備を図り、職員のスキルアップも少しずつできた。単身高齢者向け見守りサービスでは、巡回訪問や自動音声電話による安否確認等を行っているが、利用者の拡大が今後の課題である。自主事業の災害支援型自動販売機の設置は、当初計画より設置が進んでいない点が今後の課題である。入居、収納、修繕等の日常の市営住宅の管理業務は、概ねできていると評価する。

※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

```

    graph LR
      A[指定管理者自己評価] -- 提出 --> B[所管課評価]
      B -- 通知 --> C[指定管理者]
      C -- 送付 --> D[行政改革推進課(ホームページ等により結果公表)]
    
```