

指定管理導入施設実績評価シート（令和5年度）

		施設所管課	都市計画部 住宅政策課
施設名	大津市営住宅		
指定管理者	日本管財株式会社		
指定期間	令和 5年 4月 1日 ～ 令和 10年 3月31日		
指定管理料	年額 239,165,885円(令和5年度) (総額 1,200,815,000 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)	令和5年度は、日本管財株式会社が指定管理者になって最初の一年であった。(令和5年度から令和9年度まで)入居者から、所管課に対して指定管理者に対する苦情はあったものの、少数であり、概ね良好に市営住宅の管理運営を実施できた。令和6年度以降も引き続き、提案書に記載の事業計画に則り業務を遂行し、入居者サービスの向上に努めていただきたい。

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
I 実施体制	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、公平・公正な管理運営に努めている。	B (良好)	公営住宅の目的を理解し、公平・公正な管理運営に努めた。
	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)	事業計画に沿った職員を配置し、出勤状況、勤務形態、労働条件は適正である。	B (良好)	事業計画に沿った職員を配置し、適正に市営住宅管理業務が一年間運営された。
	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)	事業計画記載の接遇研修を実施した。継続して事業計画に基づく研修を計画的に実施する。	B (良好)	事業計画書に記載されている事業者独自の職員研修が実施された。
	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)	関係法令は常時センター内で閲覧できるようにしており、大津市営住宅の設置及び管理に関する条例、同条例施行規則等、関連法令を遵守している。	B (良好)	職員のパソコン内にデータで関係法令がいつでも見れるよう準備されており、法令を遵守して事業運営がされた。
	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、事業計画書に基づき適切に行っているか。	仕様書、事業計画書、協定書、管理方法（実地調査）	B (良好)	個人情報管理については毎月、適切に管理されているか本部組織によるモニタリングを実施し概ね適切に管理していることを確認。情報公開請求については実績なし。	B (良好)	事業者記載のとおり、個人情報の管理について、事業者本部からのモニタリングの実施や、個人情報を扱うスペースの確保、書類庫には鍵を設置するなど、管理が徹底されている。
	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)	修繕記録は採番台帳にて管理し、点検結果は適切に保管している。点検結果と修繕履歴は見直しをした。	B (良好)	入居者対応・修繕記録等データで記録を保管している。
	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)	適宜、市と連絡・調整を行いながら業務を実施している。月報については、業務仕様書や事業計画書に基づき、適正なものを作成し提出している。	B (良好)	毎月20日頃に定例会議を実施し、管理上の問題点や家賃の収納情報等情報共有を図っている。報告書についても適正に提出されている。
	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)	事業計画記載の危機管理関連マニュアルを整備し職員へ周知、緊急時に迅速に対応できる体制をとっている。	B (良好)	緊急事案対策における連絡体制が構築されている。
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目／当施設8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5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	天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)	事業計画通り管理センターを開設している。夜間休日対応はコールセンターと十分に連携をとり実施している。	B (良好)	事業計画通り、8時半から18時まで管理センターを開設し、募集期間においては、19時まで延長し、開設した。土日の緊急対応にも適切に対応し、役所に苦情が来ることはなかった。
	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	A (優良)	入居者募集は、第1回第1期～第4回1期申込者数201名（136名 前年比147.8%）、当選者数64名（44名 前年比145.5%）名、入居者数59名（41名 前年比143.9%）で、前年度の実績を大きく増やせた。※（）内前年実績、前年比	B (良好)	令和2年度の申込者数が218名、令和3年度が182名、令和4年度が140名と減少傾向にあったが、令和5年度（第1回第1期～第4回第1期）は201名と前年度に比べて大きく増加している。
	申込者、入居者対応 ☐ 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。 ☐ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切か。 ☐ 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)	入居相談や募集申込に来られた方に、応募から入居の流れを丁寧に説明を行い、円滑な手続きを行っている。入居者の各種手続きは迅速かつ適切に対応している。一部の職員が苦情等に対する接客態度や言葉遣いが適切でないと指摘があったが、注意・意識を持って行動し改善が見られた。共同施設の提供に関しては、定期的な巡回を行い不具合があれば修繕対応を実施するなど、施設管理の維持に努めた。	B (良好)	手続きについて適切に入居者に対して対応できている。また、職員も事業者独自の研修を受けており、適切に対応できている。
	事業運営(全体) ☐ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施しているか。 ☐ 納付督促により収納率向上に努めているか。 ☐ 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。 ☐ 管理人や入居者等と連携を図り、入居者のサービス向上に向けて取り組んでいるか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	滞納月数により担当を割振ることで効率よく架電、訪問による納付指導を行い収納率向上に取り組んでいる。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。相談や苦情対応については必要に応じて管理人と連携し対応を実施している。	B (良好)	事業計画書に則り事業を実施されている。大口滞納者に対してもねばり強く対応されている。
	自主事業運営 ☐ 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 ☐ 入居者の満足度を高める工夫がされたか。 ☐ 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)	災害用自販機の既設3台、7台増設をして、計10台稼働している。既設3台含め計10台で年間で利益がでた。備品レンタルも1月より開始している	B (良好)	災害用自販機は当初予定通り、10基設置ができた。1月から開始した備品レンタルは、利用者ゼロとのことであった。周知に努める必要がある。
	維持管理 ☐ 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。 ☐ 修繕が必要な箇所について、適切に対応しているか。 ☐ 日常の清掃、保安は適切に実施しているか。 ☐ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕しているか。 ☐ 植栽、樹木等の維持管理を定期的を実施し、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)	計画的に法令点検を実施している。全団地を対象とした敷地巡回を月2回以上実施し、危険箇所を見つけた場合は修繕手配を行い必要に応じ立入禁止・危険注意等の注意喚起を行っている。植栽、樹木剪定は仕様に基づいて実施した。	B (良好)	消防法に基づく消防設備点検において、指摘された不備について、自主的に修繕する等適切に運営された。樹木剪定についても、場所ごとに計画的に実施されている。
	情報提供 ☐ 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。 ☐ 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」・「中堅所得向け住宅の募集案内」を常時管理センターの受付で配布している。生活困窮相談、高齢介護相談やこども相談に分類し関連するパンフレットをファイリングし、受付カウンターに設置している。「中堅所得向け住宅」の広告も2月2回掲載。また、センター職員にも福祉関連機関を周知し、問合せ内容に応じた必要な支援策の案内を行っている。	B (良好)	受付窓口に来所者向けの情報を目的別にファイリングされている。対応した職員が相手方に応じてすぐに情報提供できるような工夫ができている。
	環境配慮 ☐ 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)	コピー用紙は再生紙又はFSC認証用紙を使用、外出時、パソコンの電源オフを徹底している。車は1台ハイブリッド車使用し環境への配慮へ努めている。	B (良好)	事業計画書のとおり、コピー用紙の再生紙利用をはじめ、社用車にハイブリッド車を導入し、環境に配慮している。
	意見・要望・苦情 ☐ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 ☐ 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)	苦情・要望は傾聴し、迅速に対応しようと努力している。今後もマナー研修を実施し改善に努めて、情報共有をしていく。	B (良好)	苦情・要望があった場合は、原則すぐに臨場している。内容をエクセルで管理し、対応にもれがないようチェックする体制を確立している。
	入居者アンケート ☐ 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。 ☐ 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	C (課題含)	事業計画記載の管理センター利用者アンケートの実施ができていないため、今後は実施し利用者のニーズを把握、満足度向上に努める。入居者アンケート2月に実施した。	C (課題含)	管理センター利用者アンケートが実施されていない。入居者アンケートは実施されたが、回答の結果をとりまとめたのみで、その結果を踏まえた入居者サービスの方向性を定めるまではできていない。
《Ⅱ総括》 業務の内容・水準に関する評価 標準10項目／当施設10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5年度）

Ⅲ 収 支 等	経理事務 ☐ 管理センターで収納した現金の管理は適切か。 ☐ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っているか。 ☐ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行しているか。 ☐ 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）	収納した現金は責任者が確認し翌営業日中には金融機関にて振り込みを行っている。公金の取扱いについては本部組織が毎月チェックを行い適正管理を確認している。減免、還付手続きは適正に対応している。	B （良好）	毎月の入出金処理をダブルチェックの上、実施している。減免・還付が発生した時には所管課と連携し適切に対応している。センター長を責任者として、毎月本部からの監査を受けており、適正に公金管理ができてい
	収支状況 ☐ 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）	毎月収支状況を確認し予算管理を行っている。計画通りの水準である。	B （良好）	計画どおりの水準である。
	経費節減の取組 ☐ 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施しているか。 ☐ 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）	経費削減は年間の予算を組み、予算の進捗を管理して進めた。	C （課題含）	事業計画書に沿って経費削減に向けた取り組みをされている。しかし、その一環で実施している市内業者への第三者委託の書類の中で整合がとれてないことがあった。
	《Ⅲ総 括》 経費の収支等に関する評価【標準3項目／当施設3項目】		B（良好）		B（良好）	
Ⅳ そ の 他 （ 独 自 の 取 組 等 ）	その他 ☐ 市内業者を優先して修繕・工事を発注し、市内経済の循環に貢献しているか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B （良好）	メーカーのメンテナンス・特殊作業等を除き市内業者に発注している。	B （良好）	特別な工事以外については、市内業者と契約を締結し、業務を発注している。
	☐ 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	A（優良）	毎月、対象者122人から退去22人、辞退4人、追加1名で96人に対して、面談若しくは電話等で100%の見守り活動が実施できた。体調や生活環境を確認して個人カルテに記録している。	B（良好）	対象者毎のカルテを作成している。記録はもちろん、相手方の性格等も把握し、電話や対面時の話し方を含めた対応に活かしている。高齢者が安心して住める一助になっている。
	☐ セルフモニタリングによる業務品質の分析を実施し、より良い入居者サービスの提供に努めているか。	事業計画書、事業報告書、実地調査	B（良好）	セルフモニタリングを実施し、改善が必要な業務の洗い出しを行った。早急に改善を行い入居者サービスの品質向上に努める。	B（良好）	指定管理者独自のチェックシートを作成し、サービス向上に努めている。
	《Ⅳ総 括》 その他に関する評価【当施設3項目】		B（良好）		B（良好）	

主な成果 （全体）	収納率（仕様書記載の目標率96.2%）	目標	96.4	%	⇒	実績	96.78 %
	精算項目の予算執行率	目標	99	%	⇒	実績	99.97 %
	市内事業者への発注率 （特殊業務・メーカー作業等除く）	目標	100	%	⇒	実績	100 %
	【指定管理者コメント】 ・収納率 目標96.4%に対して96.78%（令和6年3月31日が休日の為、4月1日の口座振替、3月31日迄のコンビニ振込含む） ・精算項目は空家募集の申込・入居者数の増加、火災のり災者が1度に6件入居される状況、上下住替え11件と計画以上の空家修繕が出たが、一般修繕の内製の増加と効率良く修繕工事を進め予算執行率は99.97%で終わられた。 ・市内事業者への発注は特殊業務・メーカー作業等を除き市内業者に発注した。						
	【施設所管課コメント】 ・収納率は、令和4年度の98. 29%から98. 30%の微増であった。 ・特定目的住宅を予定通り15室整備できた。 ・所管課に直接苦情があったものの、概ね入居者の要望に対して、迅速に対応し、適切に対応できた。						

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	市営住宅敷地に設置することで、入居者の利便性向上を図ると共に、災害時には飲料等の商品を 無償で取り出すことができる機能が付いた自販機を 設置する。	実施	7台設置を新規設置できた。既設を3台を合わせて計10台設置済み。年間で既設3台、新設7台 計10台で利益が出た。
	備品レンタル	自主事業	入居まもなく準備が間に合わない入居者を対象としたレンタルサー ビス。冷風機を準備し、熱中症対策にも貢献する。IH コンロの貸出しにより火災予防に寄与する。	実施	1月入居から開始
	【指定管理者コメント】 ・災害支援型自動販売機設置事業は、新設7台設置ができ利益も出た。各団地に収支を報告して、還元は意見、相談をして行っていく。 ・備品レンタルは1月より開始。				
	【施設所管課コメント】 ・災害支援型自動販売機設置事業は、計10台設置されており、一部においては、利益も出た。団地で有効活用できるよう地域還元につなげてほしい。 ・備品レンタルは1月より開始されているものの、実績ゼロであり、周知に努めていただきたい。				

課題及び 課題解決 の結果	【指定管理者コメント】 指定管理となり1年が経過して、大きな問題や混乱なく概ね業務の履行はできた。今年度の経験を活かして来年度は確認した問題、取り組み中の課題に対処していく。
	【施設所管課コメント】 一部のルールを守らない入居者対応が課題である。令和5年度は、なかなかその解決に至らなかった。令和6年度は、入居者の皆様に公営住宅の趣旨・目的を周知・徹底することが必要と考える。指定管理者のみならず、所管課と連携しながら、健全な市営住宅の継続的な運営に努める。

特記事項等	指定管理者として、公営住宅法等法令を遵守し、公平公正な運営をおこなっていただいている。しかし、一部ルールを守らない入居者がおられ、何度も指導しても従っていただけない場合がある。こうした場合は、指定管理者任せにするのではなく、指定管理者と所管課が連携し、問題解決に取り組む必要がある。
-------	---

※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。

