

# 令和2年度 指定管理者運営評価シート

|     |       |
|-----|-------|
| 所管課 | 住宅調整課 |
|-----|-------|

## 1. 公の施設

|         |   |
|---------|---|
| 公の施設の名称 | 西宮市営住宅等   |
| 所在地     | 市内各所  |
| 施設概要    | 西宮市営住宅（76団地・9,227戸）及びその共同施設（駐車場3,067区画ほか）                       |
| 施設の設置目的 | 住宅に困窮してい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、健康で文化的な生活を営むための住宅を提供する。 |

## 2. 指定管理者

|       |     |                                     |       |                  |                 |
|-------|-----|-------------------------------------|-------|------------------|-----------------|
| 指定管理者 | 団体名 | 株式会社 東急コミュニティ                       | 指定期間  | 開始日              | 平成 30 年 4 月 1 日 |
|       | 所在地 | 東京都世田谷区用賀4丁目10番1号<br>世田谷ビジネススクエアタワー |       | 終了日              | 令和 5 年 3 月 31 日 |
| 選定方法  |     | 公募                                  | 評価対象年 | 指定期間 5 年のうち 2 年目 |                 |

## 3. 指定管理者の業務履行状況

|                         |   |
|-------------------------|---|
| ①施設の維持・管理関係             | 市で実施する計画修繕等を除き、住宅施設・設備の緊急修繕、経年劣化による改修工事、危険予防の為に改修工事等、また、屋外施設の整備、保守点検・維持管理業務等を実施した。  |
| ②施設の事業・運営関係             | 住宅管理業務・駐車場管理業務・住宅保全業務・その他市が指定する業務。<br>令和元年度の実績は以下のとおり。<br>・年間苦情・相談受付件数は、767件。<br>・年間入居承認数102戸、返還戸数311戸<br>・年間駐車場使用承認数118区画、駐車場返還数162区画。 |
|                         | 労働実態調査の結果：特に問題なし  |
|                         | 調査結果後の指示事項：特になし   |
| ③指定管理者の提案による取組と今後の改善点など | 当初及び指定期間中の提案：<br>・団地コミュニティ機能の維持・向上<br>・地震等を想定した危機管理体制の構築<br>・駐車場空き区画の有効活用   |
|                         | 取組結果：<br>・ふれあいサービスの実施<br>・認知症サポーター講習・防犯講習の実施  |
|                         | 今後の改善点：<br>提案業務のうち未実施のものについて順次実施してもらう。  |

| 施設利用状況(量)を示す指標名 | 単位 | H28年度(実績) | H29年度(実績) | H30年度(実績) | R1年度(実績) | R2年度(計画) |
|-----------------|----|-----------|-----------|-----------|----------|----------|
| ① 入居戸数          | 戸  | -         | -         | 7,787     | 7,623    | -        |
| ② 駐車場使用区画数      | 区画 | -         | -         | 1,720     | 1,681    | -        |
| ③               |    |           |           |           |          |          |
| ④               |    |           |           |           |          |          |
| ⑤               |    |           |           |           |          |          |

#### 4. 利用者アンケート等の結果

|                   |   |
|-------------------|---|
| ①利用者アンケート等の実施日・手法 | 指定管理者基本協定書及び指定管理者業務仕様書に基づき、令和元年11月に、入居世帯の1割を対象に入居者へのアンケートを実施した。   |
| ②利用者アンケート等の結果     | アンケートの結果、93%近くの入居者が指定管理者について認知している。<br>また、実際に指定管理者に対して問い合わせや相談をした方については、対応が良い旨を表す回答がいずれのアンケート項目においても85%を超えており、対応について概ね満足していると判断できた。<br>一方で、「夜間・休日の時間外緊急電話を知っているか」という設問に対しては、無回答者を除くと63.41%の入居者が知らないと回答しており、前年度に引き続き低い認知度を示している。 |
| ③結果からの改善点など       | 広報や管理業務の中で、指定管理者の存在を周知するとともに、各住宅の管理運営委員会とも協力しながら、更に入居者対応の満足度を高められるよう指導していく。<br>また、時間外緊急電話など認知度の低いサービスについては広報に努め、認知度を上げていくように指導していく。   |

#### 5. 指定管理者の安定性や継続性の評価

|                |   |
|----------------|---|
| ①評価結果          | 指定管理者である事業者の財務関係書類を公募時、選定委員（会計の専門家）が確認している。<br>また、毎年財務関係書類を確認するようにしており、令和元年度決算における財務関係書類の確認においても安定性、継続性に問題はないと判断した。 |
| ②評価結果を受けての指示事項 | 特に無し。   |

#### 6. 指定管理料及びその内訳(指定管理者の収入)

(単位：千円)

| 区分    | H28年度(決算) | H29年度(決算) | H30年度(決算) | R1年度(決算)  | R2年度(年度協定額) |
|-------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| 指定管理料 | -         | -         | 955,488   | 1,066,547 | 1,227,655   |
|       |           |           |           |           |             |
|       |           |           |           |           |             |
| 補足説明  |           |           |           |           |             |

#### 7. 使用料等の収納状況(市の収入)

(単位：千円)

| 区分       | H28年度(決算) | H29年度(決算) | H30年度(決算) | R1年度(決算)  | R2年度(予算)  |
|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 市営住宅等使用料 | -         | -         | 2,220,929 | 2,214,852 | 2,137,480 |
|          |           |           |           |           |           |
|          |           |           |           |           |           |
| 合計       | 0         | 0         | 2,220,929 | 2,214,852 | 2,137,480 |
| 補足説明     |           |           |           |           |           |

#### 8. 市による指定管理者の評価

|                 |   |
|-----------------|---|
| ①モニタリングの結果と総合評価 | 現地調査によるモニタリングでは、個人情報取扱方法を含めた現場の管理体制や、文書・財産管理方法等の確認を行い、概ね適切に業務を遂行していると判断できた。<br>指定管理者アンケートの結果から、入居者が指定管理者の対応に概ね満足していると判断できた。 |
| ②指摘事項           | 特に無し。   |