

# 令和3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（74団地・9,219戸）及びその共同施設（駐車場3,094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 東急コミュニティー	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 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 3 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、危険予防の為の改修工事等、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。 令和2年度の実績は以下のとおり。 ・年間苦情・相談受付件数は、842件。 ・年間入居承認数107戸（1月募集分の入居承認は4月に行われたためR2年度実績から除外） 返還戸数307戸。 ・年間駐車場使用承認数121区画、駐車場返還数127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： ・団地コミュニティ機能の維持・向上 ・地震等を想定した危機管理体制の構築 ・駐車場空き区画の有効活用
	取組結果： ・ふれあいサービスの実施 ・認知症サポーター講習・防犯講習の実施 （令和2年度についてはポスターを掲示することで代替措置を行った）
	今後の改善点： 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	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(実績)	R3年度(計画)
①	入居戸数	戸	—	7,787	7,623	7,431	—
②	駐車場使用区画数	区画	—	1,720	1,681	1,666	—
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2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、95%近くの入居者が指定管理者について認知している。 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。 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60.77%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。 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。 また、毎年財務関係書類を確認するようにしており、令和2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	特になし。

#### 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	H29年度(決算)	H30年度(決算)	R1年度(決算)	R2年度(決算)	R3年度(年度協定額)
指定管理料	—	955,488	1,066,547	1,065,799	1,221,342
補足説明					

#### 7. 使用料等の収納状況(市の収入)

(単位：千円)

区分	H29年度(決算)	H30年度(決算)	R1年度(決算)	R2年度(決算)	R3年度(予算)
市営住宅等使用料	—	2,220,929	2,214,852	2,175,139	2,101,194
合計	0	2,220,929	2,214,852	2,175,139	2,101,194
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。 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	特になし。