

令和6（2024）年度 指定管理者制度導入施設 管理運営評価結果書

施設名称	郡山市営住宅	施設区分	施設管理型
施設所在地	市内一円	指定管理者	株式会社東急コミュニティー
指定期間	令和5(2023)年4月1日～令和10(2028)年3月31日	施設所管部課	住宅政策課

評価項目	評価基準	配点 (標準点)	【一次評価(指定管理者による自己評価)】		【二次評価(市による評価)】	
			点数	「標準点」以外の評価とした理由	点数	一次評価と異なる理由
I 市民の平等な利用の確保						
1	平等利用	市民の利用にあたり、公平であるか。(例：使用許可、使用料等の減免、利用の制限 等)	2(1)	1		1
2	危機管理、事故・災害・感染症等への対策・対応	事故・災害発生時又は危険予測時の対策・対応が行われているか。(例：マニュアル整備、訓練等)	2(1)	1		1
小計			4	2		2
II 施設の効用の最大限の発揮						
3	管理運営方針	市が示している管理運営方針及び仕様書に合致した、施設の管理運営がなされているか。	4(3)	3		3
4	事業実施状況	計画どおり事業が実施されているか。サービス向上の取り組みがなされているか。	4(3)	3		3
5	広報・PRの実施	利用促進のための取組みを実施しているか。(例：事業の開催案内、ホームページの管理 等)	4(3)	3		3
6	接客態度	言葉づかい、態度、電話対応、名札、服装等は適切か。	4(3)	3		3
7	苦情・要望の把握・対応	利用者からの意見、苦情を受けて、迅速に対応できているか。(記録簿整備を含む。)特に重要な事案については、遅滞なく市へ報告しているか。	4(3)	3		3
8	市、関係機関、類似施設、地元等との連携	市、他の指定管理者、関係機関、類似施設、周辺施設、地元等との連携を図っているか。(例：施設間の回遊・相互利用、地元とのタイアップ、積極性 等)	4(3)	3		4 入居者のケア会議への参加、町内会長等とごみ集積所、修繕箇所の確認等を実施した。入居者の安否確認のため、警察や生活保護担当者との連携し対応していた。(ケア会議2回、連携しての安否確認10回等)
9	利用者ニーズの把握・反映のための取組状況	利用者アンケートを適切に実施し、改善すべき事項やニーズへの対応を図っているか。	3(2)	2		3 毎年適切にアンケートを実施している。その中で共益費滞納者への協力依頼があったことから、電話や通知による共益費滞納者への働きかけを30件程度行った。
小計			27	20		22

Ⅲ 管理経費の縮減						
10	帳簿管理・経理	帳簿等は適正に管理されているか。契約にあたり、適正な経費算定（積算）が行われたか。業務委託や修繕について適正な監督、検収が行われたか。	5(3)	4	帳簿管理が適切であり、財務規定も整備されている。毎年本社による社内監査を実施しており、監査機能もある。金銭管理に関する帳簿も適正であった。	4
11	収入確保・支出の適正化等、予算の執行状況	収入確保の取組みを推進しているか。指定管理料を含め、支出が適正に行われたか。	5(3)	3		3
小計			10	7		7
Ⅳ 管理を安定して行う人的、物的能力その他経営上の基盤						
12	人員・研修体制	人員の配置、勤務実績、労働環境等は適切か。必要な資格、経験等を有する人員が確保されているか。職員に対し研修を実施しているか。	5(3)	3		3
13	収支状況	収支予算書どおりの収支状況となっているか。	5(3)	3		3
14	連絡調整	協定書等に従い、市への各種届出、報告、提出、協議、相談等を適切に行っているか。市や地域、関係機関との連携調整を適切に行っているか。	5(3)	3		3
小計			15	9		9
Ⅴ 適切な施設の維持管理						
15	施設・設備の保守管理	法定点検が確実に行われているか。施設・設備が適切に利用できるような状態が保持されているか。（修繕を含む。）	12(5~7)	7		7
16	安全の確保	建物・設備等が安全に利用できるような状態が保持されているか。	5(3)	3		3
17	清掃・衛生・美観維持	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。市の指定管理施設にふさわしくないチラシやパンフレットの陳列、ポスター掲示等はないか。	5(3)	3		4 ごみ集積所の管理について、掲示物、看板等により注意喚起が図られていた。苦情が来る前にも適宜見回りを行っており、状況によりごみの回収も5回程度行った。
18	管理上必要な物品の管理	管理上必要な物品が適切に管理されているか。	2(2)	2		2
19	持ち込み物品等の管理	持ち込み物品等が適切に管理されているか。（例：持ち込み物品等管理簿、表示等）	2(2)	2		2
20	法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告、手続き等を行っているか。	2(2)	2		2
21	個人情報保護	個人情報保護に関する規定が整備されているか。個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じているか。	2(2)	2		2
小計			30	21		22

VI 雇用及び地域経済への配慮						
22	雇用・労働条件への配慮	労働基準法等の労働関係法令、郡山市公契約条例等の順守がなされているか。労働条件への配慮は十分か。	3(2)	3	適正人員13名中10名を郡山市内から採用し、期間満了を除き離職者ゼロを達成。雇用創出のみならず「郡山市民の働き甲斐ある職場」を実現した。	3
23	地域経済への配慮 (地元採用・地元発注)	計画通りに市内からの職員採用を行っているか。再委託は計画通り適正に行われているか。市内事業者への再委託を行っているか。	3(2)	3	適正人員13名中10名を郡山市内から採用し、期間満了を除き離職者ゼロを達成。雇用創出のみならず「郡山市民の働き甲斐ある職場」を実現した。	3
24	地域経済への配慮 (経済波及効果の広範性)	広範な経済波及効果が見込まれる取組みを実施したか	2(1)	1		1
小計			8	7		7

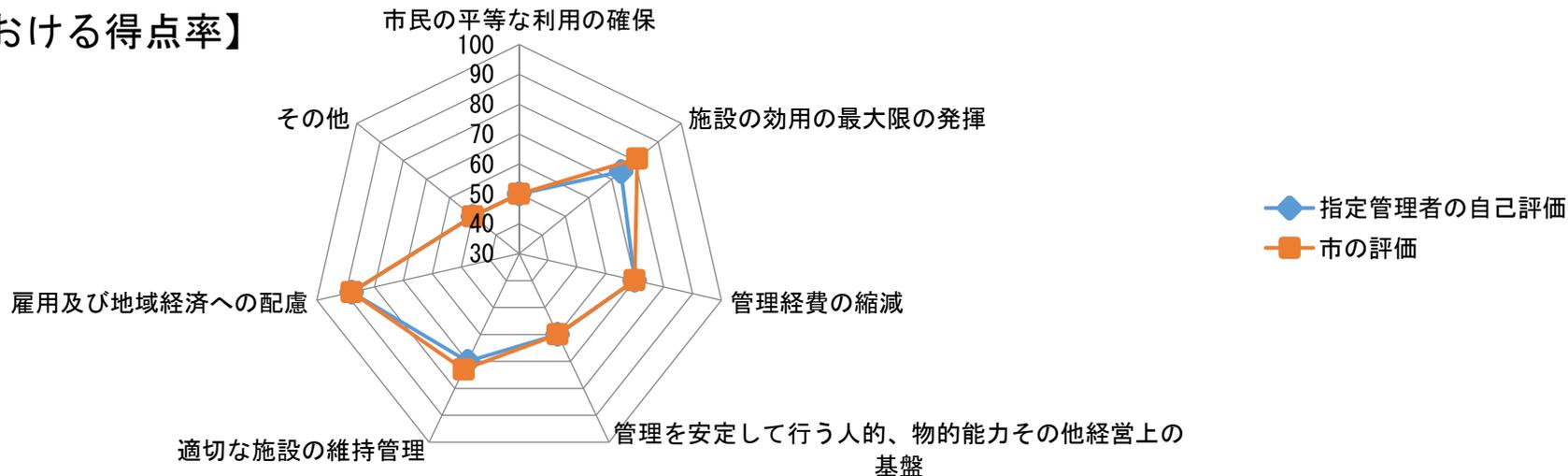
VII その他						
25	活動指標（アウトプット）の達成状況	設定した指標の目標値（住戸改修実施戸数130件、収入申告率95%）を達成しているか。	2(1)	1		1
26	成果指標（アウトカム）の達成状況	設定した指標の目標値（中層・高層住宅の入居率81%、家賃の徴収率97%）を達成しているか。	2(1)	1		1
27	指定管理業務への姿勢	積極的な管理運営、市に協力的であるか 地域や民間事業者と円滑な関係を構築しているか	2(1)	1		1
小計			6	3		3
合計点			100	69		72

	実績					合計
	令和5（2023）年度	令和6（2024）年度	令和7（2025）年度	令和8（2026）年度	令和9（2027）年度	
指定管理料（千円）	311,806	313,547				625,353
利用料金収入（千円）	0	0				0
入居戸数（戸）	2,619	2,544				5,163
二次評価 (市の評価)		A				
備考						

サービス向上対策

当社技術員や協力業者が原則当日、又は翌営業日に市営住宅を訪問し、敷地内設備不具合、室内不具合に対する緊急対応を行った。また設備緊急センターによる365日24時間電話受付を通し、夜間休日の入居者相談・提案・緊急の場合の業者手配を継続した。

【各評価区分における得点率】



【一次評価（指定管理者による自己評価）】

評価	点数	評価内容
A	69	【総合評価（評価できる点等）】 指定管理料について、工事費高騰及び市営住宅老朽化による緊急修繕費予算がひっ迫する中、その現状・原因を住宅政策課へ報告しながら、一時は、半期で枯渇するペースであったものを、赤字を出すことなく着地させた点については、限られた予算内で大きなクレームを出すことなく、指定管理者のノウハウを活かした提案をし続けた結果であると自己評価している。また雇用について、適正人員13名中10名を郡山市内から採用し、期間満了を除き離職者ゼロを達成。雇用創出のみならず「郡山市民の働き甲斐ある職場」を実現した点については、窓口・電話・現地訪問での繁忙、及び入居者からの一方的クレーム等のプレッシャーを受ける業務が多い中、モチベーションを落とすことなく、誇りを持って仕事ができおり「地元へ貢献できる仕事」として模範になれるものと自己評価している。
		【今後に向けて改善が必要な点】 令和5年度に「改善が必要」とされた事項（待遇について指摘する意見が利用者等から寄せられているため、改善に取り組まれない）について、アンケートに寄せられた内容を集計し、また市民の声に寄せられたご意見を、連絡処理簿により住宅政策課へ報告し、改善策を示すとともに、指示事項を受け、以後取り組んでいるが、令和6年度も入居者からクレームをいただくケースが見受けられた為、今後さらに改善に向けた取り組みを行いたい。
		【改善のための行動計画】 待遇に関する社内研修の実施（全スタッフ向け）。アンケート集計による改善できた点・できていない点の原因分析。左記取り組みをもとにした待遇実践。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
A	72	<p>【総合評価（評価できる点等）】</p> <p>収入申告率は目標を上回る実績であった。家賃徴収率もほぼ目標を達成した。滞納が続いていた部屋が支払いに応じるようになったケースもあり、これは滞納者や保証人への根気強いアプローチの結果であり、企業努力が伺えた。また、提案事業によるふれあいサポート事業が開始され、利用者も増えており、市営住宅入居者のサービス向上が図られた。</p> <p>【今後に向けて改善が必要な点】</p> <p>市営住宅の入居率が低下しており、毎月の募集にも応募がないケースが目立つ。施設の老朽化による魅力の低下や人口減による需要の低下も理由として考えられるが、PR方法等、入居率増加に向けた工夫や取り組みが求められる。</p> <p>【改善に向けて指定管理者に取り組んでほしい点及び市が取組む事項】</p> <p>接遇に関しては、引き続き社内研修による取組を継続して頂きたい。入居率の低下に関しては、PR方法や募集方法に関して、市と協力しながら新たな取り組みを検討されたい。</p>

【前年度改善事項への対応状況】

<p>【前年度評価において「改善が必要」とされた事項】</p> <p>①指定管理会計の赤字については、赤字の分析を実施した上で、独自の収入確保や民間のノウハウを活用した経費削減にも取り組まれない。②接遇について指摘する意見が利用者等から寄せられているため、改善に取り組まれない。③家賃徴収率が前年度比0.2%悪化したことから、徴収率の向上に取り組まれない。</p>
<p>【改善対応状況】</p> <p>①指定管理料について、原材料・人件費高騰による工事価格上昇、及び市営住宅老朽化により、緊急修繕予算がひっ迫する中、その現状・原因を住宅政策課へ報告しながら、一時は、半期で枯渇するペースであったものを、赤字を出すことなく着地させた。②接遇についてアンケートに寄せられた内容を集計し、また市民の声に寄せられたご意見を、連絡処理簿により住宅政策課へ報告し、改善策を示すとともに、指示事項を受け、以後取り組んだ。③「滞納3カ月目からの電話督促強化」「住宅政策課時代から続いている滞納者への再アプローチ」「粘り強い架電による呼び出し、債務承認書徴求」「連帯保証人への連絡・連携強化による大型納付」に取り組んだ。</p>