

令和5（2023）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年4月1日から令和10年3月31日まで		施設所管部課		住宅政策課			
評価項目		評価基準		配点（標準点）	指定管理者自己評価	自己評価コメント	市評価	市評価コメント	特記事項
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)	2	募集要項、入居ルールの啓発等により公平に入居していた。	1	市民の声の投稿があった。駐車場使用料の徴収について、不適切な対応があった。		
2	危機管理、事故・災害等への対策・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)	2	マニュアルを整備している。設備緊急センターを設置し365日24時間対応できる体制を築いている。	0	マニュアルの整備に時間を要した。訓練也未実施であった。		
小計			4	4		1			
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)	4	仕様書以上の管理運営を実施し	3	仕様書の概ね水準どおり管理運営がなされた。		
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)	4	計画通りの事業に加え、単身高齢者向けのふれ合いサポートを実施している。	3	健康相談ダイヤルは実施されたが、ふれ合いサポートの実施が遅れた。		
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)	4	毎月の定期募集にあたりHPを更新・情報提供している。	3	仕様書の提案内容で適正に実施された。		
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)	4	もしもし検定受験、人権研修等の社内教育により、サービス業としての心構えを徹底している。	2	利用者アンケート及び市民提案制度で意見があった。		
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)	4	営業時間中は施設不具合・入居者安否に関し、緊急のものは即現地対応を行っている。営業時間外は設備緊急センターにて24時間365日受付を行っている。	2	意見、苦情への対応について市への報告が遅滞することがあった。		
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)	4	自治会長との敷地巡回、ケア会議参加等により周辺組織と連携している。	3	連携の実績はあるが、積極的な連携を今後期待したい。		
9	利用者アンケートへの対応状況	利用者アンケートによる指摘のうち、改善すべき事項について対応を図っているか。	3 (2)	2		1	接遇について不満を感じているアンケートがあったが、十分な改善が見られなかった。		
小計			27	26		17			
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)	5	評価の目安①～⑤全てに該当。	4	帳簿管理に不適切なところが見受けられた。		
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	8		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		指定管理料の増額の前に、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んでいただきたい。	
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)	1	指定管理会計の収支において赤字。建物老朽化に伴う修繕工事増に加え、工事費単価増・公共料金・郵便料金値上げ等を見据え、今後預り金増額が必要。	1			
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、相談等を適切にしているか。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	7		7			
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)	4	住宅政策課や自治会からの依頼により、都度、要望に沿ったチラシを作成・掲示している。	3	仕様書の概ね水準どおり管理運営がなされた。		
18	備品の管理	備品が適切に管理されているか。	3 (2)	3	備品が損傷・滅失することなく、備品台帳とも整合が図れており、管理・保管状態も非常に良好であった。	3			
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）	3 (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 (1)	2	社内での統制により、法令等の遵守を徹底した。	1	条例に基づく駐車場使用料の徴収について、手続きに誤りがあった。		
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 (1)	2	個人情報保護に関する規定を整備し、定期的なコンプライアンス研修・勉強会を実施している。	2			
小計			32	23		21			

(様式2)

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)	2		2	
23	地域経済への配慮	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)	2		2	
小計			6	4		4	
Ⅶ その他							
24	活動指標	設定した指標の目標値（住戸改修実施戸数、収入申告率）を達成しているか。	2(1)	1		1	
25	成果指標	設定した指標の目標値（中層・高層住宅の入居率、家賃の徴収率）を達成しているか。	2(1)	1		1	
26	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	75		60	

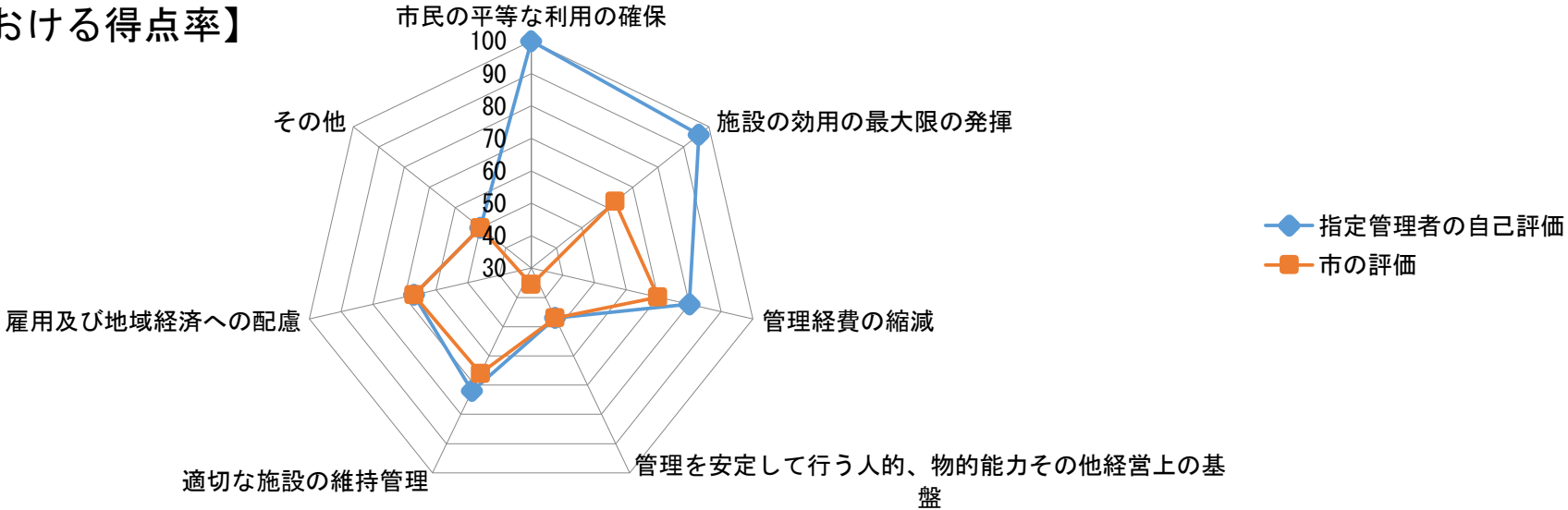
郡山市営住宅

実 績						
	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	合計
指定管理料（千円）	311,805,681					311,805,681
利用料金収入（千円）	0					0
入居戸数（戸）	2,619					2,619
二次評価 （市の評価）	C					
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
B +	75	【総合評価（評価できる点等）】新規入居者への入居説明を強化（抽選会時のきめ細かな説明、入居書類受付時の入居ルール・マナーの説明強化等）することにより、市営住宅全体としての生活マナー向上・環境美化・コミュニティ形成を図った。また自治会との連携（管理人との連絡体制強化、入退去情報の共有、管理人との敷地内合同巡回による危険箇所把握、地域ケア会議出席等等）により、敷地内危険箇所の早期発見、入居者見守りに務め、指定管理者としての存在感を示した。 【次年度に向けて改善が必要な点】指定管理会計の収支において赤字である点につき改善が必要。具体的には、建物老朽化に伴う修繕工事が増えている為、計画修繕を提案しつつ、応急処置にかかる費用削減（施工方法や業者選定について検討）に努力を要する。また対応品質向上も改善が必要であり、管理センタースタッフを定着させ、窓口・訪問先での接遇改善、公共住宅管理に関する知識習得に努力を要する。

【二次評価（市による評価）】

評価	点数	評価内容
C	60	【総合評価（評価できる点等）】 住戸改修実施戸数は目標値130戸に対し、実施戸数130戸であった。収入申告率は、目標値95%に対し、実績値99.1%であった。また、設備緊急センターによる365日24時間受付、提案事業による健康相談ダイヤルにより市営住宅入居者のサービス向上が図られた。 指定管理移行1年目であったが、概ね仕様書等に基づいた適切な施設運営がなされたことは評価できる。 【次年度に向けて改善が必要な点】 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。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。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。