

## 指定管理評価表(市営住宅北部管理センター)

平成31年3月31日現在

<b>施設概要</b>	尼崎市営住宅北部管理センター(尼崎市南塚口町2丁目12-18 塚口若松ビル2階) 開館時間 : 平日8:45~19:00 施設設置目的: 民間のノウハウを活用し、業務の効率化、利便性の向上、住宅家賃等の収納率の向上を図る。 事業内容 : 山手幹線以北の区域及び戸ノ内町1丁目から6丁目の地域にある市営住宅等(37団地101棟4,487戸)			
<b>指定管理者の名称</b>	株式会社 東急コミュニティー			
<b>指定期間</b>	平成28年4月1日~令和3年3月31日			
<b>業務概要</b>	尼崎市営住宅北部地域の維持管理業務			
<b>収納状況等</b>	項目名	平成30年度	平成29年度	平成28年度
	調定額	1,165,802,477 円	1,183,055,644 円	1,209,197,774 円
	収納額	1,081,689,273 円	1,097,119,293 円	1,124,502,323 円
	収納率	92.78%	92.74%	93.00%
<b>所管課・所管課長名</b>	都市整備局住宅政策部住宅管理担当・長江 和仁			
<b>評価対象期間</b>	平成30年4月1日~平成31年3月31日			

評価項目	説明	評価	評価コメント
<b>1 サービスの質の維持・向上</b>		<b>B</b>	・収納率の向上に向けて、状況に注視し、早期の滞納整理に努めている。特に、初期滞納者に対しては、訪問活動や電話指導などの折衝を早期に試み、滞納整理を行っている。 ・住民の要望等について、迅速に対応し、自治会活動の支援も行っている。 ・事業計画に基づき計画的に事業実施している。
家賃等の収納・滞納整理	適切な業務処理がされているか		
住民の要望、苦情対応	迅速、的確な対応がされているか		
自治会活動	自治会活動に関与しているか		
事業計画性、透明性	事業が計画的に、かつ透明性を確保して実施されているか		
<b>2 適正な施設の管理</b>		<b>B</b>	・施設の保守管理については、適切に実施されている。 ・地震時の対応について、センター職員のみでは十分に対応しきれなかったが、本社からの人的支援を受け、被害状況の早期把握にあたった。 ・個人情報管理については、「個人情報保護マニュアル」を作成しており、入居者の個人情報については、施錠できるキャビネットにて保管している。 ・職員研修については、多様な研修を行っており、十分に実施されている。
施設保守・管理	施設の保守、管理が適切に実施されているか		
緊急修繕、空家修繕	迅速、的確な対応がされているか		
職員体制	合理的な配置か、責任体制が整った配置か		
危機管理	事故・緊急時の体制が十分に整備されているか		
個人情報管理	個人情報の管理が適正であるか		
職員研修	職員研修が十分に実施されているか		
<b>3 収支・経費節減</b>		<b>B</b>	・緊急修繕については、相見積りを行っている。 ・現地訪問による見積り内容の精査も行うほか、軽微な補修等に関しては業者に委託せず、センター職員で対応するケースもある。
収支状況	収支の状況が適正かつ良好であるか		
経費節減の取組	経費節減の取組みがされているか、		
<b>4 指定管理者の経営状況等</b>		<b>B</b>	・外部監査員による会計監査を行っており、経営状況においても適正な状態である。
会計状況	適正な会計手続きがなされているか(監査報告書等による)		
経営状況	経営状況は良好か(貸借対照表、損益計算書等による)		
<b>5 その他</b>		<b>B</b>	・書類はキャビネット等に整理されており、職場巡視を定期的に行っている。 ・毎月、本社職員の訪問を受け、定期的な業務状況の確認を受けている。
文書等の管理	文書類、帳簿、備品、資料等が適切に管理されているか		
評価の実施	内部評価を実施しているか		

指定管理者選定に係る事業計画書の主な取組内容	左記に関する取組状況とその取組に対する評価
1 入居者の公募に関すること 2 家賃等の収納に関すること 3 市営住宅等の維持管理に関すること 4 その他市が指定する業務 入退去の手続き、各種申請の受付、居住指導、住宅自治会及び管理人への対応、駐車場管理等	・住宅家賃等の収納事務に関しては、早期の対応が滞納者の減少につながることを認識し、訪問活動等を行い、収納率の向上に努めている。 ・市営住宅の維持管理については、概ね適切に行われている。 ・住民の要望等にも迅速に対応し、自治会活動の支援も行っている。 ・想定外の状況下、地震・台風被害の修繕対応に尽力した。

総合評価	総合評価の理由、今後の課題等
<b>B</b>	・管理戸数が4,000戸を超える市営住宅等の管理を概ね適切に行い、住民サービスの向上に取り組んでいる。 ・住宅家賃等の収納について、迅速な対応を行っている。 ・施設保守等は適切に管理されており、災害・緊急時を想定した訓練を行っている。なお、緊急対応基本マニュアルについては、大阪北部地震や大型台風時の対応実績を踏まえ、より円滑な緊急時対応を実現するため更なる改善が必要である。 ・入居者へのアンケートにおいても、指定管理者の対応について、概ね良好な結果となっている。

※ 評価は、A~Eの5段階評価とする。  
 ※ 確認調査の結果をチェックリスト等に記入する。更に1~5の大項目ごとに評価を行った後、総合評価を行うこと。  
 ※ A: 非常に良好である又は非常に成果があった。 B: やや良好である又はやや成果があった。 C: 取組状況の水準が普通である。  
 D: やや改善の余地があった。 E: 多くの改善すべき点が見受けられる。