

令和6年度指定管理業務評価表

施設名	岡崎市市営住宅・特定公共賃貸住宅
施設所管課	都市基盤部 市営住宅課
指定管理者名	東洋システム・日本管財グループ
指定管理期間	令和4年4月1日から令和9年3月31日まで

I 業務の履行確認【適正性】

評価項目	評価基準	所管評価
1 施設全般の管理運営		◎・改善
(1) 基本管理	基本協定書等に基づき、適切な管理（個人情報の取扱い含む）がされたか	
(2) 職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか	
(3) 職員研修	業務に必要な研修・教育が適切に行われたか	
(4) 利用促進業務	利用者拡大のための利用促進業務が適切に行われたか	
(5) 法令順守	管理運営にあたり、法令は順守されたか	
(6) 危機管理	事故、災害時の対応体制が確立されているか。安全性の確保に努めているか。	
(7) 情報保護・情報公開	個人情報保護・情報公開制度に基づき、適切に運用されたか	
2 利用状況		◎・改善
(1) 利用状況	利用者数・稼働率等は、適切な水準か	
(2) 利用料金（使用料）	利用料金の設定、徴収・減免・還付、利用許可の手続きは適切か	
3 保守点検並びに清掃業務等		◎・改善
(1) 保守点検業務	基準に基づき、保守点検（昇降機、電気機械、電話、消防設備等）が適切に行われたか	
(2) 清掃・維持管理業務	基準に基づき、清掃、廃棄物処理、維持管理が適切に行われたか	
(3) 保安・警備業務	基準に基づき、保安・警備業務が適切に行われたか	
(4) 修繕業務	基準に基づき、修繕業務が適切に行われたか	
I の総括	I 業務の履行に対する施設所管課の評価理由	
適	入居者募集業務を始め、敷金の精算等退去手続き業務、使用料収納業務、保守点検清掃業務並びに移転支援業務等について、各種仕様書や管理運営計画書等に基づき、忠実かつ適切な業務が行われた。 令和6年度は市営住宅において住戸火災が複数発生する事態があったが、休日においても緊急出動できる体制が整っており、指定管理者による迅速な現場対応、状況確認、報告や連絡において適切に対応された。加えて、不審火の事案が確認された住宅に対して夜間警備の手配及び職員巡回の強化等再発防止のための対策に取組み、入居者の安心安全な生活の確保に大きく貢献したことについて評価できる。	

II サービスの質に関する評価【有効性】

評価項目	評価基準	
1 目標達成度		所管評価
(1) 取組姿勢	施設目的や運営課題に沿った目標となっているか。目標達成に向けた取り組みを行ったか。	◎・適・不適
(2) 目標達成	目標は達成されたか	◎・適・不適
2 事業の実施		所管評価
(1) 提案事業	基準に基づく提案事業が効果的に行われたか	◎・適・不適
(2) 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が効果的に行われたか	◎・適・不適
II の総括	II サービスの質に対する施設所管課の評価理由	

良	入居率の目標値の設定や、子育て世帯及び高齢者世帯等への配慮、入居者への適切な指導等における目標の設定については、施設目的や運営課題に沿った目標となっていることが認められる。また、目標達成に向けた取り組みとしては、住宅使用料の収納率達成のため滞納発生時の初期対応の徹底や新規入居者への重点的な口座振替利用の呼びかけ等に努めた。特に、滞納者に対する催告書送付時に郵便払込取扱票を同封することで、納付方法の選択肢拡大及び納付機会の拡大が図られ、実際に連帯保証人から当該取扱票によって納付された実績があり、直接的な効果が認められた点について評価できる。 入居率や収納率などについて目標を達成するための取り組みが行われ、いずれも設定した目標値を上回り、良と判断することができた。 提案事業のうち、特に移転支援に関する業務について高く評価できる。令和7年度に完成を予定する大樹寺住宅1号棟において、現地に設置している移転支援事務所と市営住宅管理センターとの連携により、移転先抽選会の実施、移転説明会の開催、移転対象者の個別調整等移転に必要な準備についてノウハウを活かし、効率的かつ効果的に実施され、スケジュールに沿った事務対応が実現されている。 自主事業において、入居者が退去する際の畳・襖・鍵交換手続きの煩雑さを軽減させるため、窓口を一本化する取り組みを実施しているが、利用件数が年々増加傾向にあり、効果的に行われていることについて評価できる。
---	---

Ⅲ サービス提供の効率性・安定性に関する評価【効率性・安定性】

評価項目	評価基準	所管評価
1 効率的な運営状況	経費の節減及び効率的な管理運営のための創意工夫がみられるか	Ⓔ・適・不適
2 施設運営の事業収支		Ⓔ・改善
(1) 施設運営の事業収支	事業収支は妥当か。使用料や利用料金の増等につながっているか。	
(2) 施設経営状況	施設経営状況分析指標の結果は、妥当か	
(3) 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	
Ⅲの総括	Ⅲ サービス提供の効率性・安定性に対する施設所管課の評価理由	
良	運営委託料の多くを占める修繕費について、費用の節減及びサービス提供の効率性を高めるための創意工夫がなされている。例えば、多数の劣化箇所について現地確認を実施し、劣化具合や実生活への影響等を考慮し、取捨選択や同時発注による費用削減を行い、経費の効率的な執行に努めた。 当該年度に建設・改修事業を行った大樹寺住宅、特定公共賃貸住宅伊賀山、岩津住宅、矢作荘等については、工事担当職員や自治会と密に連携をとることで工事制約や住民のニーズに応じた的確な施設運営や、修繕を行った。例えば、矢作荘内部改修工事は住民との調整が難しい「居ながら工事」として実施したが、工事担当者及び自治会との調整をすることで住人に対するサービスを大きく損ねることなく、円滑に実施できた。 また、空き家修繕についても、需要の高い住戸を優先して実施することで、限られた予算内においてより効率化を図り、入居希望者のニーズに応じた的確な施設運営を行った。	

総合評価	市の評価（特に評価した点がある場合、その点も記入）	
A	令和4年度から適宜開所している移転支援事務所においては、令和7年度の大樹寺住宅1号棟完成に伴う移転に備え、令和6年8月から開所日及び人員を増やし体制強化をしたことで、滞りのない移転業務の遂行に貢献した。 近年、日本人入居者と外国人入居者との間において、価値観や認識等のずれを理由に摩擦やすれ違いが増えてきている背景を鑑み、指定管理者において住人間交流の促進を定性的目標として据えているが、外国人入居者との交流を目的としたイベントの開催に努め、実際に入居者等から支持する旨の意見が多く寄せられたことは、入居者からの評価も高まっているものと捉えられる。	

	また、平地住宅で発生した不審火に対する指定管理者の対応について、突発的事案にも関わらず、住民の不安を払拭するため、重点的な職員巡回や防犯カメラを臨時で設置する等再発防止策を講じたことで、後続の被害は認められず、有効的な対応が図られたものと判断できる。 入居率及び収納率等の目標達成のため、入居募集業務、使用料収納業務、滞納整理業務等の対応をはじめ、単身高齢世帯に対する見守り支援、災害時・安否確認時の対応、住民間交流の調整・促進、苦情や相談に対する迅速対応・早期解決、死亡退去に伴う遺族への手続き支援等提案事業に対しても抜かりなく取り組んでおり、すべての目標において市が求める水準を満たしている点について大いに評価できる。
--	---

※ 本業務評価は毎月の報告書、随時の現地調査、年度事業報告書等を基に評価しています。

I の総括基準

適 = 所管評価がすべて適である。

改善 = 所管評価で改善がある。(要改善)

II の総括基準

良 = アンケート結果・所管評価がすべて適以上であり、4つ以上良がある。

適 = アンケート結果・所管評価がすべて適以上であり、良が3つ以下である。

不適 = アンケート結果・所管評価で不適があり、早急に改善する必要がある。

III の総括基準

良 = 所管評価がすべて適以上であり、かつ特に評価すべき点がある。

適 = 所管評価がすべて適である。

改善 = 所管評価で改善がある。

総合評価基準

A (優良) = すべての総括項目が適以上であり、かつ特に評価すべき点がある。

(II サービスの質に関する評価【有効性】を評価する場合は、良でなければならない。)

B (良好) = 総括基準が適である。

C (要改善) = 総括評価で改善、又は不適がある。