

## 指定管理者評価シート(平成29年度)

施設名	市営住宅(鳥飼八町団地16戸、一津屋第1団地40戸、一津屋第2団地70戸、三島団地84戸 計210戸)	全体評価
施設設置目的(条例)	市営住宅及び共同施設の管理運営(摂津市営住宅条例)	
制度導入年月日	平成26年4月1日	
指定管理者名	日本住宅管理株式会社	
指定管理期間	平成26年4月1日 ~ 平成31年3月31日	A
当年度・指定管理料(円)	15,345,361円	
前年度・指定管理料(円)	15,345,361円	
担当部課	総務部防災管財課	

◆管理運営体制 (各5点) ※(4)(7)のみ3点					
(1)施設設置目的・基本方針		施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されていたか。また、その方針を職員が理解し行動できていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
公営住宅の果たす役割を踏まえ、入居者が安全で安心して生活ができる住環境の維持・保全のために、弊社の公営住宅と民間住宅の管理運営の経験を活用し、良質な管理運営に取り組んでいる。		基本方針を理解した上で、今までの公営住宅等の管理運営を活かしながら、住環境の維持、保全及び向上のために日々取り組んでいる。4年目となり、多くの入居者との関係が確立されている。			
(2)職員の勤務実績、配置状況		職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、明確な業務執行体制(責任者・担当者)のもと、運営上の課題を共有・検討する体制になっていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
摂津市内在住の公営住宅の管理経験者を優先的に採用した。所長、入居者担当及び事務担当を配置し、担当業務を実施するだけでなく、全業務について全職員が対応することにより、業務の効率的運用を図っている。さらに本社の仕入発注センター、リニューアル推進センター、一級建築士事務所、関西技術センター、監視センターがサポートする万全の体制で取り組んでいる。		職員の配置状況、勤務実績については適正に行われており、今年度においても事務が延滞することなく、適正に業務執行されていた。			
(3)市との意思疎通		管理運営業務全般について、市との十分な連絡調整等が実施できていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	5	市評価理由
日々市と密な連絡調整を行っている。また万が一の事態に備え、各団地自治会役員と指定管理者事務所、時間外緊急受付センター(日本住宅管理㈱監視センター)との緊急連絡網を作成し、必要な時に市へ報告ができるようにして、事務所に備え付けている。一津屋第1団地外壁改修工事の際は、工事説明会に出席させていただいたり、入居者の相談要望等を伺い、市へ報告、調整などの役割を担った。		管理運営業務については各団地の自治会役員をはじめとした入居者の方々や市と頻りに報告・連絡・相談を実施し、取り組んでいる。さらに、一津屋第1団地外壁等改修工事について、入居者や工事関係者との調整役を担い、工期内に完了させることができた。			

<b>(4) 法令・協定書等の遵守</b>		開館時間や平等利用、定期報告など、条例や協定書等に定められた基本事項を遵守できていたか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<p>所長は常勤し、業務運営についての管理監督を行っており、利用者に対し、人権尊重をベースとした平等利用を確保するよう取り組んでいる。</p> <p>定期報告については、月例の業務報告書にて報告し、特別に報告が必要な場合は、参考資料(写真・書類等)を添付して報告している。</p> <p>摂津市営住宅条例及び、同条例施行規則、基本協定書、年度協定書の内容を遵守して取り組んでいる。</p>		<p>指定管理事務所は、仕様書・協定書に基づき適切に業務を実施しており、緊急対応についても24時間365日受付の体制をとっている。協定書に定められた報告書以外にも、写真等を添付し、分かりやすいように工夫して報告されている。</p>			
<b>(5) 個人情報保護</b>		個人情報保護条例を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理が実施されていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<p>個人情報保護法及び関連法令、社内規定について定期的な研修を実施している。パソコンは全て、利用制限を行い、個人データを保護している。また、住宅管理システムは専用パソコンと他のパソコンを物理的に切り離し、情報の漏えいを防ぎ、実践している。</p> <p>原則、特定個人情報(マイナンバー)を保管せず、記載された書類の写しを保管する場合も、当該項目にマスキングを施すなどの保護措置を講じ、個人番号の漏えい等を防止している。個人情報記載された書類を廃棄する場合は、必ずシュレッダーにかけて廃棄、保管は、鍵付キャビネット内で管理している。</p> <p>夜間・休日における侵入監視などの防犯対策として、機械警備を取入れている。</p>		<p>個人情報を含む書類管理については鍵付キャビネットで保管し、廃棄の場合はシュレッダーにかけるなどマニュアルに基づいて適切に管理している。また、住宅管理システムは、市との専用回線で結び、第三者からの侵入を遮断している。</p>			
<b>(6) 非常時・緊急時等対応</b>		マニュアル整備や、非常時・緊急時・災害時の関係機関との連絡体制の確立など、必要な手立てが講じられていたか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<p>台風接近が見込まれる場合には、直前点検表で確認し、問題があれば対策を講じるようにしている。また台風通過後には、対応結果についても点検表で確認ができるようにしている。</p> <p>各団地自治会役員と指定管理者事務所、時間外緊急受付センター(日本住宅管理株監視センター)との緊急連絡網を作成して、管理事務所に備え付けている。</p> <p>ハザードマップ(ラミネート加工)を各団地に掲示している。</p>		<p>台風接近時には、入居者へ注意喚起を実施し、台風通過後に点検を実施し報告書を提出されている。緊急時の連絡体制については24時間365日体制が確立され、緊急連絡網も整備されている。</p>			
<b>(7) 運営の安定性</b>		収支計画書との大きな隔たりなく、業務の継続が可能な状態であったか。			
指定管理者 評価	3	指定管理者評価理由	市 評価	3	市評価理由
<p>収支計画書及び指定管理料に対して、大きな隔たりなく指定管理業務を実践している。</p>		<p>収支計画書及び指定管理料との間に隔たりはなく、経理の状況は安定している。</p>			

(8)経費節減の取組み		経費節減の具体的な取組みを行い、その効果があったか。			
指定管理者 評価	4	指定管理者評価理由	市 評価	4	市評価理由
<p>公営住宅の管理運営経験者を配置し、弊社の専門部署が業務をバックアップしている。</p> <p>管理の業務には、繁忙期・閑散期が存在し、繁忙期には、本社職員によるバックアップを行い、業務レベルの維持と効率的な運営を行い、人件費の縮減を図っている。</p> <p>一般修繕や空家修繕においては、修繕コストの見直しによる経費削減に努め、社会的資産としての公営住宅ストックの適切な維持管理を行っている。また、一般・緊急修繕における軽微な修繕については、共同住宅に精通した技術社員の定期巡回点検時や緊急対応時に実施することによりコストの削減を図っている。</p>		<p>指定管理事務所職員に公営住宅等管理運営経験者を配置している。それにより、軽微な修繕は外注に頼ることなく、社内作業で実施しているため、経費の削減が図られているのに加え、迅速に行われていることで、住民からの信頼も得ている。また、定期的な巡回点検により破損等を未然に防ぎ、コスト削減に努めている。</p>			
◆サービスの質の維持・向上 (各10点)					
(9)職員の資質向上		職員研修など、職員の資質向上(利用者に対する職員の接客マナー含め)を図るための取組みが実施されていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>思いやり、奉仕、感謝、あいさつ、節約の5つ心を大切に「人間基礎教育」の実践により、人と人とのつながり・絆を深め、「みんなが育む つながりのまち摂津」を実現し、公正・公平な市民サービスの提供を行うための人権啓発研修を行っている。</p> <p>法令遵守の意識を高め、発注先企業と接触する場合は、市民からの批判や誤解を受けるような行為は厳に慎み、贈答品は全て受け取らないよう徹底している。</p>		<p>「人間基礎教育」を取り入れた研修が実践されており、職員の資質向上についても、法令・マニュアル遵守を基本に綱紀粛正のもと業務に取り組んでいる。頻繁に団地内を巡回し、入居者のマナー向上の一翼も担っている。</p>			
(10)利用者サービスの向上		利用者サービス向上のための取組みを実施できていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
<p>共益費・駐車場使用料の口座振替を36金融機関の本支店の口座から振替えることが可能であり、共益費・駐車場利用料の支払い方法として、口座振替制度を導入している。</p> <p>平成30年6月からは、入居者へ通知の上、家賃を加え口座振替ができるようにした。鳥飼八町団地入居者には、新規に「預金口座振替依頼書」のご提出をお願いし、12世帯(全体で13世帯)より申込みがあった。</p> <p>軽微な緊急修繕は、技術職員による対応が可能となっている。</p>		<p>共益費・駐車場利用料の納付については口座振替を可能にしている。さらに平成30年度に家賃の口座振替を開始するため、手続きを進められた。また、軽微な修繕については、事務所常駐の技術職員が迅速に対応し、サービス向上につなげている。また、住民のしおりや、入居者の手続き一覧をより分かりやすくするなどの提案が積極的になされた。</p>			
(11)情報収集(アンケート等)		利用者のニーズや満足度などを把握する取組みができていたか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
<p>修繕依頼書で、入居者が完了確認欄に署名押印の際に、アンケートの協力をお願いしている。また4団地の自治会役員へ、できるだけお声がけして満足度が高まるよう取り組んでいる。指定管理者事務所が電球の種類や製品番号等を調査し、自治会にて購入していただき、新しい電球に交換するお手伝いをさせていただいている。</p> <p>三島団地では、「ふれあいサロン」や「ふれあい喫茶」等の開催が定例化してきている。</p>		<p>自治会長をはじめ入居者への声かけにより信頼関係が構築されている。全体的なアンケート等は行われていないが、修繕依頼時にアンケートを実施し、住民ニーズの把握に努めている。</p> <p>今後は三島団地で定着しつつある「ふれあいサロン」や「ふれあい喫茶」等の開催を他団地へも広げるよう期待する。</p>			

<b>(12) 情報発信・PR</b>		当該施設の利用情報を、広報紙への掲載やチラシを作成するなど、適切な提供ができていたか。			
指定管理者評価	6	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
保守点検や工事日程の案内、調査、台風接近に伴う対策用ポスター、ハザードマップ、避難経路図等を、団地内掲示板やエレベーター内に掲示し、周知を図っている。 また、自治会から要望があれば、内容を確認してチラシやポスター制作の支援をしている。			各施設の保守点検・台風対策・避難経路については掲示板とエレベーターへの掲示もしくは全戸配布し、周知を図り、自治会のチラシ等の要望にも適切に対応している。		
<b>(13) 要望・苦情対応</b>		利用者からの要望や苦情に迅速に対応できる体制となっていたか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
「ほうれんそう伝票」の管理規定を制定し運用しており、「苦情・不満・要望・意見」を受信した場合、内容を記入して起票し所属長に提出。検収後、処理部門の担当者は、状況を完全に把握し迅速に対処。原因・対策・処理事項を記録して上司に提出し、上司は問題がなければ確認事項を付記し、さらに上司に報告。問題がある場合は、指示事項を付記し、状況により是正措置を発動する。案件・状況により、上記のサイクルを部長クラス迄繰り返す、確実に対応を行う。また、起票部門と関係部署へのフィードバックを行い、情報共有を行うことで全体の品質レベルの向上を図っている。			入居者からの要望や苦情については対応マニュアルに沿って迅速に対応しており、組織として情報共有もされている。さらに、入居者同士の騒音トラブルを未然に防ぐためのポスター掲示や、自治会と連携して不正駐車対策を行うなど、業務改善へつなげている。		
<b>◆維持管理（(14)は5点・(15)は3点）</b>					
<b>(14) 建物・設備の保守点検・修繕</b>		利用者が安全快適に施設を利用できるよう、建物・設備の保守や修繕、清掃等が行われていたか。			
指定管理者評価	4	指定管理者評価理由	市評価	4	市評価理由
保守、緊急修繕については、「市営住宅修繕区分表」に基づき判定し、指定管理者の負担によるべき場合は、速やかに修繕をおこなっており、入居者負担による場合は、その理由を説明し、入居者に負担していただいている。 定期的に安全チェックパトロールを実施し、改善に努めている。			各施設の保守点検等については、各項目について遅延なく実施され、修繕については負担区分をもとに迅速な対応ができています。		
<b>(15) 管理記録等の整備・保管</b>		備品台帳をはじめ、各種業務に付随する点検記録や整備・修繕等の履歴などが適正に保管、整備されていたか。			
指定管理者評価	3	指定管理者評価理由	市評価	3	市評価理由
鍵については、摂津市営住宅物品等預り証を基に、管理台帳を備え付け、変更が発生した場合は台帳の更新を行い、実践している。修繕については、修繕依頼書を活用して実践している。修繕内容は履歴をデータに入力し活用できるようにしている。			備品台帳を適正に整備を行い、修繕履歴についてもデータ化し、事後対応が可能になるよう保存できている。		
<b>◆施設固有の項目（各10点）</b>					
<b>(16) 自主事業の取組み</b>		自主事業の取組みが適切に実施され、市民サービス向上につながったのか。			
指定管理者評価	8	指定管理者評価理由	市評価	8	市評価理由
ごみ減量の呼びかけポスターの掲示、樹木剪定の実施、時間貸し駐車場の管理運営・消防訓練の提案を行っている。不要自転車の調査、駐輪許可証の製作補助(三島団地)、自治会全体清掃の補助及び指導(三島団地)についても行っている。 時間貸し駐車場を運営している一津屋第1団地及び三島団地については、不正駐車報告が少数になっている。			不正駐車対策を自治会と一丸となって進めている。三島団地及び一津屋第1団地の時間貸し駐車場の管理・運営を行い、市民サービスの向上に寄与している。		

<b>(17) サービス還元</b>		利用料金収入の一部を施設サービスに還元する取組みが実施されていたか。			
指定管理者 評価	6	指定管理者評価理由	市 評価	6	市評価理由
各団地において、消防訓練の提案や歳末警戒で協賛させていただいた。特別清掃は一津屋第1団地外壁改修工事が終了し、他の団地との差を確認させていただき平成30年6月1日に実施を予定している。			歳末警戒、「ふれあいサロン」、「ふれあい喫茶」の開催を各団地で実施し、住民の意識を高める取組みが行われている。		
<b>(18) 外部委託による地元企業の活用</b>		外部委託が適切に行われ、協定書等を遵守しているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
修繕及び維持管理における点検など、地元企業を活用することを原則として、複数社から見積もりを取り、対応面・コスト面・技術面を精査し優れている企業に発注している。メーカー系企業による保守点検が適している業務については、弊社のスケールメリットを活かしコストの削減を行っている。本社発注専門部署による発注業務は、単なるコスト削減のみを目指したのではなく、品質の維持も目的としているため、市内業者の育成につながると考えている。			協定書・仕様書に基づき市内保守点検等各項目の外部委託については適切に行われている。修繕等については、市内業者から見積りを徴取し可能な限り地元企業を活用している。		
<b>(19) 市営住宅システムの適正な管理・運用</b>		市営住宅管理運営システムを適切に管理・運営されているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
公営住宅管理システム専用パソコンと他のパソコンは、物理的に切り離している。住宅管理システムの端末は、セキュリティに十分配慮されたオンライン等で、市の端末と接続し、管理データを共有できるようになっている。また、夜間・休日における侵入監視などの防犯対策として、機械警備を取入れている。			住宅管理システム用パソコンは他のパソコンとは一切接続せず単独での使用としており、管理・運営についてはセキュリティに十分注意を払いながら運用している。		
<b>(20) 入・退去・収納事務の適正化</b>		募集から退去及び家賃等の収納関係事務が適切に行われているか。			
指定管理者 評価	8	指定管理者評価理由	市 評価	8	市評価理由
募集を行う時期や方法について市と協議し実施している。退去について相談があった場合は、退去時検査、家賃・敷金の精算、還付、その他について必要な説明と案内を行う。また、電話や訪問を通じて、滞納の未然防止を図る。年度半期分の納入通知書を作成し入居者に配付している。定期的に収納記録台帳に記録している。 平成30年6月からは、家賃を加え、共益費・駐車場利用料の口座振替を予定しており、手続きを順次進めた。鳥飼八町団地の入居者には、新規に「預金口座振替依頼書」の提出をお願いしている。			空家が発生した場合の募集決定から入居に至るまでの手続き、並びに退去手続きともに適切に行われている。収納事務においても、毎月夜間訪問での納付勧奨を実施し収納を進めている。平成30年からは、口座振替に家賃を加え、収納事務のさらなる改善が期待できる。		