令和7年度

指定管理者実績評価シート

１．基本情報

施設名		市営住宅及び共同施設他
設置目的		住宅に困窮する低所得者に対して低廉な家賃で住宅を供給し，生活の安定と社会福祉の増進を図る
指定管理者	名称	株式会社東急コミュニティー
	所在地	東京都世田谷区用賀四丁目１０番１号
	その他	※指定管理者が共同企業体の場合は，構成団体名を記入
指定期間		令和　6　年　4　月　1　日　～　令和　11　年　3　月　31　日　（　2　年目）
施設所管課		都市　部　住宅政策　課

２．評価

※　指定管理者からの各種報告書や実地調査等の結果を踏まえた評価を「評価基準」に基づき記入。

※　施設の特性に沿って，市が指定管理者に何を求めるのか，それを評価するために**適切な評価項目を必要に応じて追加**。

※　評価に対するコメント欄は，市が指定管理者に求める運営内容に対し，どのような結果であったかという視点から，全ての評価に対してコメントを記入。

	項目	内容	評価	評価に対するコメント
施設管理・運営	**維持管理**	施設や設備の保守点検，整備，清掃等の適切な管理が仕様書や事業計画書どおりに行われているか。	B	仕様書等の内容どおり実施している。
	安全管理・危機管理	警備や防犯対策，衛生管理が仕様書や事業計画書どおり適切に行われているか。 防災，防犯，緊急時の対策が整備され，それに沿った運用が行われているか。	B	24時間対応の緊急センターを設置，入居者を対象とした防災の啓発活動等，防災・防犯意識の向上と緊急時の体制整備がなされている。
	職員体制	仕様書や事業計画書に定めたとおり，安定的な運営が可能となる職員体制が取れているか。	B	仕様書等の内容どおり実施している。
	職員の育成	職員の指導育成，研修体制，接遇状況は適切か。	B	接遇研修等を実施し職員の意識向上に努めている。
	運営体制	組織体制，連絡網等によるサポート体制が整備されているか。	B	24時間対応の緊急センターに加え，職員の作業分担も明確化されており，組織体制が整備されている。また，公営住宅専門の部署を設置し，サポート体制も充実している。
		委託先との連携は図られているか。	B	剪定作業等を委託しているところ，住民の要望に沿った作業内容となるよう指示を出す等，適切な連携を図っている。
	自主モニタリング	より良い施設の管理運営に向けた取組みを継続的に行っているか。	B	入居者からの要望等を管理事務所内で共有している。
サービスの質の向上	**施設の利用実績**	仕様書や事業計画書等に定めた利用実績（利用者数等）があるか。	B	市営住宅使用料等に対し，連携しながら納付を促し，納付率の向上に努めている
	実施事業の質の向上	仕様書で定めた事業や施設の効用をより発揮するような自主事業等を適切に実施しているか。	B	高齢者の見守り訪問等の仕様書に定めた内容の他に，管理事務所窓口の営業時間を延長し，利用向上に努めている。
	利用者への対応	利用者の平等な利用が確保されているか。 利用者への対応は適切か。	B	高齢者，障害者等に対する配慮や戸別の事情を把握したうえで公平に対応している。利用者からの苦情・要望があった場合は，都度職員間で共有し，適宜指導等を行っている。
	利用者満足度	施設の管理運営に対する利用者の満足度はどうか。	B	毎年実施しているアンケートによると利用者からの評価は概ね良好である。
	情報の発信	施設のＰＲや広報活動を適切に実施しているか。	B	ホームページで入居募集の周知等定期的に実施している。
	地域等との連携	周辺地域，関係機関，ボランティア等との連携や情報交換等を図り，円滑な運営を行っているか。	A	地域包括支援センターと情報交換等を積極的に行い，入居者の福祉や健康に関するサポートを実施している。

効率的な管理	**収支決算状況**	収支計画書に記載された予算と事業報告書に記載された決算で大幅な相違はないか。	B	予算と決算とで大幅な相違はない。
	利用料金の徴収	事業計画書どおりに利用料金を適切に徴収しているか。		
その他	**雇用関係**	障害者や高齢者等の雇用は仕様書や事業計画書に記載されたとおりとなっているか。	B	障害者法定雇用率の達成，定年の引き上げ措置を行う等，障害者や高齢者の雇用促進に努めている。
		市内在住者の雇用確保が図られているか。	B	仕様書等の内容どおり実施している。
		雇用保険や労災保険には加入しているか。	B	仕様書等の内容どおり実施している。
		最低賃金は確保されているか。	B	最低賃金が確保されている。
	市内産業の振興	市内産業の振興への配慮はされているか。	B	修繕等が生じた場合，原則として市内事業者を中心に契約している。
	環境保護	環境基本計画，地球温暖化対策の実現に取組んでいるか。	B	管理事務所内での節電や，資源の再利用等のエコ活動を実施している。
	法令遵守	法令等は遵守されているか。	B	法令等の遵守がなされている。
	個人情報保護 情報公開	個人情報は適正に管理されているか。 情報公開請求への対応は適切か。	B	紛失や漏洩防止のため入居者台帳等の保管場所の施錠等を実施している。

【個別評価項目の点数換算】

A（優良）： 8点	B（適正）： 5点	C（課題有） ： 2点	D（要改善） ： 0点

総合評価	B（適正）	（合計点： 113 点）（得点率： 80 %）※小数点以下，切捨て （満点 ： 140 点）
総評	・見守り訪問により，入居者の個別状況を熟知しており，要望・相談等にも臨機応変に対応している。 ・指定管理者制度導入以後，使用料の回収率は向上しており，高回収率を維持している。 ・滞納の長期化を防ぐため，早期段階での納付呼びかけ等，市と指定管理者で互いに情報共有しながら解決に努めていきたい。	

【総合評価の算出方法】

A	優良	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が85%以上 かつ すべての項目においてＢ評価以上 かつ 評価項目【施設管理・運営】及び【サービスの向上】の各区分においてＡ評価があり，当該2区分におけるＡ評価が4項目以上
B	適正	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が75%以上 かつ Ｄ評価がなく，Ｃ評価が1項目以下
C	課題有	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が40%以上 かつ Ｄ評価が1項目以下
D	要改善	該当する各評価項目の最大値（満点）に対する評価の合計値の割合が40%未満 または Ｄ評価が2項目以上

３．課題解決の結果　※　事業年度とその前年度に生じた課題への対応結果を，いつ頃どのように改善したか等を記入

【事業年度とその前年度からの課題】
・単身高齢者の孤立死をできる限り減らす。
・住民の満足度の更なる向上のため，これまで以上に住民に対する接遇の向上。

【課題への対応結果】
・単身高齢者（８０歳以上）に対して声かけ訪問を実施しており，孤立死の防止に寄与していると考える。
・定期的に接遇についての研修等を実施している。今後も接遇の改善，向上を目指してほしい。

４．次年度の管理運営に向けた課題　※　次年度の管理運営に向けての課題や指定管理者に取組んでほしいこと等を記入

・コミュニティ活動の支援
自主事業等を通じて住民同士の交流を促進し，地域コミュニティの活性化に資する取り組みの充実。
マルシェ等の企画や情報発信などで，共益活動に対する居住者の参加意欲を高めること。

５．労働条件審査の結果　※　審査結果の総評を記入

年次有給休暇や休憩が適切に取得できているほか，研修制度も充実しており，働きやすい労働環境であると感じた。
一方で，労働者の過半数代表者の選出方法については，柏市営住宅管理事務所の従業員全員に対する意見聴取が必ずしも十分ではない点が見受けられ，改善に向けた検討をお願いしたい。
なお，総合評価としては，今回の審査における指摘事項に対する対応は「改善予定」という結果となった。