

令和 4年度指定管理者業務モニタリング評価表

|                  |                         |
|------------------|-------------------------|
| 施設名              | 市営住宅                    |
| 所在地              | 市営旭本町高齢者住宅(豊橋市旭本町48番地)他 |
| 指定管理者            | 中部ガス不動産                 |
| 指定期間             | 令和2年4月1日～令和7年3月31日      |
| 担当課              | 建設部住宅課(0532-51-2600)    |
| 令和3年度指定管理料(決算)   | 298,859千円               |
| 令和4年度指定管理料(決算見込) | 300,233千円               |

| 項目              |                           | 基準   | 評価   |         |         |         |           |
|-----------------|---------------------------|--|--|---------|---------|---------|-----------|
| 管理業務の実施状況に関する項目 | 維持管理業務の実施状況               | 仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。  | 仕様に基づいた業務や施設の維持管理は概ね適正に行われている。   |         |         |         |           |
|                 | 自主事業等の実施状況                | 事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。   | 住宅管理人、民生委員等と連携しながら、全住宅の希望者に「声かけ運動マグネットステッカー」を配布するとともに、希望者に対して定期的に安否確認の電話を行う「もしもし安心電話」サービス(現在64名登録)を継続実施することにより、単身高齢者に対して、孤立化を防ぎ、安全・安心な生活環境を提供することができた。このようなことから、包括支援センター・警察・消防に様子が普段と違う単身高齢者について緊急通報を35件繋いだ。また住宅において防災に関する説明会や、一部高齢者宅に戸別訪問して簡易消火器を配布しながらの防火意識啓発活動を行った。 |         |         |         |           |
|                 | 人員配置等の業務体制                | 仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。                       | 実施計画に基づき適正に人員配置がされており、労働環境は関係法令等が遵守され適正なものとなっている。  |         |         |         |           |
|                 | 職員研修の実施状況                 | 事業計画書等に依り職員研修が実施されているか。  | 実施計画に基づき、計画的に研修が実施された。市主催の研修にも参加した。  |         |         |         |           |
|                 | 個人情報保護の措置状況               | 協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。   | 協定の規定に基づき適正に個人情報が管理され、職員に対する周知も徹底している。また、サーラグループが行った個人情報保護研修や特定個人情報の漏洩発生に備えた訓練が実施されている。  |         |         |         |           |
|                 | 緊急時対応への取組状況               | 緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。  | 緊急時の連絡体制が設定されており、必要な時に迅速な連絡がされている。   |         |         |         |           |
| 施設利用状況          | 施設利用の許可状況                 | 利用者の公平な選考を確保しているか。   | 公営住宅法等の関係法令に基づき、適正に審査、決定がされている。  |         |         |         |           |
|                 | 施設利用状況                    | 前年度と比較した利用者数等についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して令和3・4年度を比較)                          |  | 令和2年度   | 令和3年度   | 令和4年度   | 比較(R4-R3) |
|                 |                           |  | 入居戸数①  | 40,393戸 | 39,088戸 | 38,221戸 | ▲867戸     |
|                 |                           |  | 延実質管理戸数②   | 44,481戸 | 44,188戸 | 44,140戸 | ▲48戸      |
| 入居率①/②          | 90.81%                    | 88.46%   | 86.59%   | ▲1.87%  |         |         |           |
| 【要因分析】          |                           | 退去の増(高層階不人気)およびニーズの変化(募集戸数が少ないエレベータ有、お風呂有住宅への申込増)                          |  |         |         |         |           |
| サービス向上等への取組状況   | 施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。 | 募集時期の窓口及び電話での問い合わせ用に、入居申込案内書や市営住宅便覧などを作成、配布するとともに、ホームページの活用により募集住戸の啓発を行った。 |  |         |         |         |           |

|             |                      |  |  |   |         |           |
|-------------|----------------------|--|--|---|---------|-----------|
| 〇に関する事項     | 利用者満足度調査結果           | 利用者への満足度調査（アンケート）等を実施し、業務改善を実施しているか。（指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく）   | 多様化する入居者ニーズを把握し、サービスを展開するため、アンケート調査を実施した。令和4年度の調査では、管理センターの認知度及び満足度は徐々に向上傾向にあるが、建物の老朽化に伴い、修繕・補修の依頼割合が増加していることが確認された。 |   |         |           |
|             | 意見箱等                 | 意見箱等（アンケート）に寄せられた具体的な意見  | 内容   |   | 対応      |           |
|             |                      |  | ゴミ出しなどマナーの悪い外国人に対して注意してほしい。  | 管理人と連携して通訳を使って作らせたチラシを配付、部屋番号がわかれば直接注意に伺った。 |         |           |
| 苦情・トラブルへの対応 | 利用者の苦情等への対応は適切であったか。 | 窓口対応が悪い。   |  |   |         |           |
|             |                      |  |  | コメントを全員に周知し、来客対応について指導した。                   |         |           |
| 管理経費等の収支状況等 | 経費等の執行管理状況           | 資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。  | 指定管理者の口座を設け、資金管理は確実に行われている。また、支出については、独自のシステムにより明確に管理されている。  |   |         |           |
|             | 経費等の収支状況             | 収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。   | 人件費・修繕費など適切に運用された。   |   |         |           |
|             |                      | 収支計算書  | 収入の部   |   | 支出の部    |           |
|             |                      |  | 指定管理料  | 300,233千円                                   | 指定管理事業費 | 300,930千円 |
|             |                      |  | 自動販売機手数料収入   | 647千円                                       |         |           |
|             |                      |  | 証明書発行収入  | 44千円  |         |           |
| その他収入       | 3千円                  |  |  |   |         |           |
|             |                      |  |  | 収支差額  | ▲3千円    |           |
| 指定管理者の自己評価  |                      | 管理センターとして、市営住宅等管理業務を積極的かつ確実にを行うために、事業の円滑な管理運営、効率化やコスト削減などの改善を図るとともに、健全な利用を促し入居者の利便性及び満足度の向上などに努めた。特に、利用者満足度の向上を図るため、苦情対応については、折り返し電話、現地確認の対応（30分ルール）を徹底し、入居者とのつながりを大切に、日々業務を行った。<br>また、自主事業の地域コミュニティや単身高齢者の支援対策などについては、入居者ニーズにマッチした施策展開を図るべく、福祉機関、団地自治会、団地管理人などと緊密な調整を進めながら、生活感の充実、満足度を上げる取り組みを順次行った。<br>家賃が滞っている入居者に対して電話催告を行っている。今年度は1,700件電話催告をし（昨年度より500件増）収納率向上に寄与した。 |  |   |         |           |
| 総合評価        |                      | ・R4年10月から市営西口住宅2号棟121戸の管理開始するため、入居移転者の書類、旧西口住宅の退去検査などを指定管理者に協力してもらうことで円滑な移転ができた。<br>・入居の公募については、定期募集を奇数月に公開抽選方式と困窮度判定ポイント方式を交互に行うことで、公平な抽選と同時にセーフティネットとして一定の役割を果たすことを継続できた。<br>・自主事業として行っている「もしも安心電話」は単身高齢者の孤独死などを未然に防いだり、地域包括支援センターへの橋渡しができたとの報告を受けており、かつ入居者の安心・安全な生活の提供に及び住民同士のコミュニティにも寄与している。<br>・防災意識の向上のため、指定管理者が各住宅の防災リーダーを育成し、防火意識啓発活動や防災訓練を連携して、実施できた。             |  |   |         |           |
| 次年度の対応方針    |                      | 入居率については、月の退去見込み数に勝るよう募集戸数を増やし、各住宅の利点を生かして入居率向上に努める。<br>収納率については、引き続き効果のあった早期の電話催告や家庭訪問等を行うだけでなく、福祉部局と連携して入居者の生活状況に合わせた納付相談と催告を行い、収納率向上に努める。<br>もしも安心（安否確認）電話については、引き続き行うとともに、必要に応じて、福祉機関に情報提供を行う。戸別訪問による簡易消火器の配布をR5年は空池住宅で実施する予定。   |  |   |         |           |