

## 令和元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・日本管財グループ
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日
担当課	建設部住宅課(0532-51-2600)
平成30年度指定管理料(決算)	293,165千円
令和元年度指定管理料(決算見込)	294,228千円

	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。	高齢化の進展に伴う高齢者の見守り活動の一環として、既に実施している孤独死を減少させることを目的とした住民同士の「声かけ運動」の啓発に加えて、単身高齢者の希望者に対して定期的に安否確認の電話を管理センターが行う「もしもし安心電話」を周知した。全戸にチラシを配布、13件の申し込みがあった。また西口住宅において、住民の防災意識の向上を図る目的で防災訓練を行った。																				
	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が配置されており、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	事業計画書等に従い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。 令和元年5月コンプライアンス研修、コーチング研修、クレーム対応研修、対面での印象管理UP術研修、6月情報セキュリティ研修、7月コンプライアンス強化研修(eラーニング、コンプライアンスチェックテスト)、労務管理入門研修、災害時安否確認メール送受信訓練、8月コンプライアンス強化研修(内部情報訓練)、10月折衝力・交渉力向上セミナー、安否確認メール送受信訓練、女性の防犯セミナー、11月クレーム電話対応研修、1月セキュリティ研修、3月コンプライアンス研修(eラーニング、コンプライアンスチェックテスト)																				
	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。またサーグループが行った個人情報保護研修に参加した。																				
	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	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平成30・令和元年度を比較)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th style="text-align: center;">平成29年度</th> <th style="text-align: center;">平成30年度</th> <th style="text-align: center;">令和元年度</th> <th style="text-align: center;">比較(R1-H30)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>延入居戸数①</td> <td style="text-align: center;">43,183戸</td> <td style="text-align: center;">42,306戸</td> <td style="text-align: center;">41,574戸</td> <td style="text-align: center;">▲732戸</td> </tr> <tr> <td>延実質管理戸数②</td> <td style="text-align: center;">45,117戸</td> <td style="text-align: center;">44,813戸</td> <td style="text-align: center;">44,682戸</td> <td style="text-align: center;">▲131戸</td> </tr> <tr> <td>入居率①/②</td> <td style="text-align: center;">95.71%</td> <td style="text-align: center;">95.41%</td> <td style="text-align: center;">91.77%</td> <td style="text-align: center;">▲2.64%</td> </tr> </tbody> </table>		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)	延入居戸数①	43,183戸	42,306戸	41,574戸	▲732戸	延実質管理戸数②	45,117戸	44,813戸	44,682戸	▲131戸	入居率①/②	95.71%	95.41%	91.77%	▲2.64%
				平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(R1-H30)																
			延入居戸数①	43,183戸	42,306戸	41,574戸	▲732戸																
			延実質管理戸数②	45,117戸	44,813戸	44,682戸	▲131戸																
入居率①/②	95.71%	95.41%	91.77%	▲2.64%																			
【要因分析】 築年数の新しい住宅に応募が集中し、建築年数の経過している住宅への応募が少なかったため。																							

利用状況に関する事項	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。	管理センター受付窓口を通常2か所に対して混雑時は1か所増設した。さらに混雑した場合も、臨時に問合せ・申請の専用窓口を開き、最大4か所に対応することで待ち時間を短縮し、市民サービス向上に努めた。 <u>「もしもし安心電話」を開始した。</u> <u>西口住宅で「防災訓練」を行った。</u>	
	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）	入居者向けのアンケートを実施した。アンケートの結果、管理センター職員の対応とその迅速性については、良いまたは普通を併せて93%であった。	
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応
	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。	意見箱は設置したが意見書の投函はなかった。	-
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。	入居者からの様々な苦情に対応した。		

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。	人件費で支出が多くなったが改善を図っている。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	294,228千円	指定管理事業費	302,862千円
			利用料金収入			
自主事業収入						
その他収入						
		収支差額		▲8,634千円		

指定管理者の自己評価	<p>管理センターとして市営住宅等管理業務を積極的・確実に行うために、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り、これとともに健全な利用を促して入居者の利便性や満足度の向上などに努めた。また、自主事業の地域コミュニティや一人暮らしの高齢者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・団体、団地自治会、団地管理人などと調整を進めながら、住民の生活感の充実・満足度を上げる取り組みを行った。</p>
------------	--

総合評価	<p>入居の公募については奇数月に定期募集（公開抽選方式と困窮度判定方式を隔月ごとに実施）し、応募者割れした住宅については翌月に随時募集をして入居率の向上に努めた。</p> <p>収支状況で人件費の負担が大きく影響していた。</p> <p>自主事業である「声かけ運動」は、入居者同士のコミュニケーションを向上させ、あわせて入居者相互で声かけすることで近隣入居者同士の健康状態が確認できた。かつ新たに始めた単身高齢者が希望した場合、管理センターが安否確認電話をする「もしもし安心電話」で孤独死防止に寄与した。</p> <p>住民の防災意識の向上を図る目的で西口住宅で防災訓練を行った。訓練を通じ、備えることの大切さを周知した。</p>
------	--