

平成30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29年度指定管理料(決算)	288,610千円
平成30年度指定管理料(決算見込)	293,165千円

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。	仕様書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。	独居老人や近隣居住者等が声をかけあうことで、入居者同士の安否を確認し、少しでも孤立死を減少させることを目的とした「声かけ運動」を実施した。64歳以上の参加希望者に「マグネットステッカー」を配布し周りの入居者からも意識的に声をかけてもらう運動を展開した。平成29年度までに実施した13住宅(新植田、池上、南大清水、草間、南栄、空池、栄生、富本、新富本、富本RC、中野、前芝、西部)に引き続き、13住宅(向山、オノ神、西口、新口母子、岩屋、旭本町高齢者、小鷹野、忠興、多米、新多米、東山、柳原、植田)で実施し、近隣同士が声を掛け合い、相互に安否確認することで孤立死の防止に努めた。				
	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。実施した研修は平成30年4月マイナンバー制度研修、5月コンプライアンス研修、クレーム電話対応研修、対面での印象管理UP術研修、6月夏期情報セキュリティ研修、7月コンプライアンス月間強化研修、労務管理入門研修、10月社内外における折衝力・交渉力向上セミナー、女性の防犯セミナー、11月クレーム電話対応研修、平成31年1月冬期情報セキュリティ研修である。				
	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、マイナンバーの導入に伴い、市が実施した個人情報保護研修にも参加した。				
	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。				
施設利用状況に関する事項	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や施設稼働率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29・30年度を比較)		平成28年度	平成29年度	平成30年度	比較(H30-H29)
			延入居戸数①	44,018戸	43,183戸	42,306戸	▲877戸
			延実質管理戸数②	45,737戸	45,117戸	44,813戸	▲304戸
			入居率①/②	96.24%	95.71%	94.41%	-1.31%
		【要因分析】 築年数の新しい住宅に応募が集中し、築年数の経過している住宅への応募が少なかったため。					
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。	市営住宅管理センターのホームページを開設して、そこに入居要件、募集住戸を掲載している。また、そのホームページ上に市営住宅の外観写真、所在地、小学校区等を掲載して入居希望者に情報提供を行った。					
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95%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		
		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。	入居者からのさまざまな苦情に対応した。				
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	293,165千円	指定管理事業費	300,301千円
			利用料金収入			
			自主事業収入			
			その他収入			
収支差額			▲ 7,136千円			

指定管理者の自己評価	<p>管理センターとして指定管理4年目の年度であり、市営住宅等管理業務を積極的、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や満足度の向上などに努めた。特に、利用者満足度の向上要素として位置づけられる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、日々業務を行っている。また、自主事業の地域コミュニティや高齢者の独り暮らし世帯へ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、引き続き福祉機関、福祉団体、団地自治会、団地管理人などと緊密、親密な調整を進めるなかで、生活感の充実、満足度を上げる具体的な取り組みを順次行う。</p>
------------	---

総合評価	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・収支状況で人件費の負担が大きく影響をしている。今後、縮減に努める必要はある。 ・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ため、高齢単身者の孤独死防止に寄与した。
------	---