様式1

平成29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～平成32年3月31日
担当課	建設部住宅課(0532-51-2600)
平成28年度指定管理料(決算)	287，123千円
平成29年度指定管理料(決算見込)	288，610千円

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２８年度実施した４住宅（新植田、池上、南大清水、草間）に引き続き、９住宅(南栄、空池、栄生、富本、新富本、富本ＲＣ、中野、前芝、西部）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。実施した研修は平成２９年６月、１２月市営住宅管理運営研修、情報セキュリティ研修、７月コンプライアンス研修、１０月安否確認メール送受信訓練、１１月クレーム電話対応研修。
	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・施設稼動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28・29年度を比較）	

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	比較(H29-H28)
延入居戸数①	44,417戸	44,018戸	43,183戸	▲ 835戸
延実質管理戸数②	46,724戸	45,737戸	45,117戸	▲ 620戸
入居率①/②	95.06%	96.24%	95.71%	-0.53%

【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。

	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。（アンケート結果を数値化して回答）	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９５%が良いまたは普通であった。

様式1

	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。	人件費と委託料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	288,610千円	指定管理事業費	299,137千円
			利用料金収入	0千円		0千円
			自主事業収入	0千円		0千円
			その他収入	0千円		0千円
					収支差額	▲ 10,527千円

指定管理者の自己評価	指定管理3年目であり、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てきた。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し、日々業務を行った。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、団地自治会、団地管理人などに緊密、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今後順次行っていく。

総合評価	・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が、平成28年度に比べて圧縮されたが、今後も縮減に努める必要がある。 ・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。