

指定管理業務評価結果書

1 施設の名称等

(1) 公の施設の名称	倉敷市営住宅等 (市営住宅, 再開発住宅, 改良住宅, 都市計画住宅, 特定公共賃貸住宅及びこれらの共同施設)
(2) 指定管理者	所在地 東京都世田谷区用賀四丁目10番1号 名称 東急コミュニティー・総合管理サービス協同組合共同企業体 代表者 株式会社東急コミュニティー 代表取締役 木村 昌平
(3) 公の施設の所管部署	建設局建築部住宅課
(4) 評価対象期間	令和5年4月1日から令和6年3月31日まで

2 総合評価結果

(1) 市の評価	年間入居募集戸数については、目標値を超えており、評価に値する。また、社会問題となっている単身高齢者世帯の孤立化防止のための単身高齢者宅への電話連絡による安否確認等を行うなど、指定管理者の自主事業を積極的に展開している。また、アンケート調査において、回収目標値を上回る世帯から回答が得られたとともに、指定管理者に対する入居者の満足度が昨年度と同程度となっており評価できる。修繕料については、昨今の資材高騰、人件費高騰の中、コスト削減を図り、限られた予算で計画的に行うことで、例年以上に取り組んだことは高く評価できる。引き続き、市営住宅等の指定管理業務を適切に行うとともに、状況に応じた自主事業の実施により、さらなる入居者の満足度の向上を目指していただきたい。	総合評価
		S

<p>(2) 指定管理者の自己評価</p>	<p>指定管理期間の3年目となった令和5年度においては、コロナの5類移行により、コロナ禍において取り組むことが出来なかった団地内のコミュニティー形成や身近に起きる問題への理解や対処法として認知症講習会、防犯講習会、消防訓練等の開催を積極的に行い、入居者の皆様へ理解を深めてもらうよう務めました。</p> <p>講習会等のイベントの開催においては、福祉事務所や高齢者支援センター等の関係機関が開催している健康体操等も取り入れ、身近に起きている問題の対処だけではなく、社会的問題にもなっている単身高齢者世帯の孤立化を防ぐことも目的として、より多くの方が参加しやすいように従来実施している月1度の電話や訪問を行っているふれあいサービスだけではなく、広く入居者へ参加を呼びかけ地域一体となった新たな見守り活動を構築することに貢献しました。</p> <p>通常業務に関しては3年目ということもあり管理センターとしても一定の経験を重ねたことで非常に安定してきており、市営住宅に関する相談や対応の窓口としてそれぞれの責務を果たせたと感じています。</p> <p>しかしながら、昨今、物価の上昇率が大きくその余波は管理業務にも顕著に表れており、このままの勢いでは今までの管理水準を保つことも困難となるような状況も考えられましたが、前述の通り、管理センターとしては軌道に乗り安定した状態を保つことで計画的な予算執行とコスト削減を例年以上に取り組み、例年通り目標数値の達成及び健全な組織運営を成すことが出来ました。</p> <p>但し、物価上昇はさらなる勢いを増す可能性も高く、次年度以降も同様の課題に直面することが想定されます。それ故にまずは通常業務を安定させ健全な組織運営を行える状態を確保することが重要となる為、今までの経験やノウハウを活用し、更には例外的な事態にも対応できるような体制を整えることで、入居者の皆様へ引き続き安心安全を提供できる体制を整えていきたいと考えます。</p>
<p>(3) アンケート結果の概要</p>	<p>前年と同様に全入居世帯を対象としたアンケートを実施しました。今年度は3,343世帯へアンケートを配布し、目標数値（提出1,000世帯）を上回る1,024世帯から回答を得ることが出来ました。（回収率30.6%）また、ご回答頂いた方の76%近くが60歳以上となっており、お住いの方の高齢化率が年々増していることを伺える結果となりました。</p> <p>アンケート結果につきましては、目標となっている①指定管</p>

理者認知度として 87% が管理センターの場所の認知をされて
いました。②職員対応満足度は 91% が「普通」以上の評価
をいただきました。③安全対策満足度としては 80% が「普通」
以上の適切な対応を出来ていたとの評価となり、総合的満足度
としては 86% が「普通」以上の評価をいただく結果となりま
した。前年度に続き、各分野一定の評価を得ていますが、「普
通」が占める割合はまだ多く、一部の「やや不満」や「不満」
との回答もあることから、更なる満足度の向上に向け継続的に
意識して取り組みたい課題であると感じました。

中でも修繕関係の対応評価は、数値的にも目標の 80% を達
成するか否かの瀬戸際となってきたことから、喫緊の課題
として、説明や対応する際には専門用語をなるべく減らし、今
まで以上に誰であっても理解がしやすいような対応すること
を心掛け、全体の満足度の底上げに繋げていきたいと思いま
す。

3 施設の利用状況

	令和 5 年度	令和 4 年度	
(1) 管理運営実績	入居者募集回数	4 回	4 回
	入居者募集戸数	1 4 2 戸	1 4 0 戸
	入居申込件数	4 3 8 件	4 1 0 件
	新規入居件数	9 9 件	1 2 3 件
	退去件数	1 4 4 件	2 1 7 件
	一般修繕件数	9 1 3 件	1, 2 4 0 件
	空家修繕戸数	1 2 0 戸	1 2 1 戸
	※新規入居件数には定期募集 9 1 件以外に随時募集 2 件、特定入居 2 件、住替え 4 件を加算しています。		
(2) 事業の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入居及び退去に関する業務 ・ 入居者の管理等に関する業務 ・ 家賃の収納等に関する業務 ・ 施設の維持及び管理に関する業務 ・ その他入居者の安全確保等、市営住宅等の管理運営に関する業務 		

4 収支

(1) 収入 (指定管理者の収入)	総額	4 0 7, 3 4 2 千円		
	市からの指定管理料 (委託料)	4 0 7, 3 4 2 千円		
(2) 支出 (指定管理者の支出)	総額	3 9 6, 1 0 6 千円		
	主な支出	人件費	6 1, 6 6 4 千円	
		交通費	6 6 7 千円	
		消耗品・リース費	3, 4 1 4 千円	
		印刷製本費	9 4 6 千円	
		光熱水費	2 4 5 千円	
		通信運搬費	3, 1 6 9 千円	
		修繕料	2 6 6, 0 0 3 千円	
		委託費	3 0, 5 6 8 千円	

様式 1 - 1

	保険料	5 5 7 千円
	事務所経費	3, 6 7 3 千円
	車輦費	2, 0 5 5 千円
	緊急対応業務費	4, 5 5 7 千円
	本社経費	1 8, 5 8 8 千円