

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4年4月1日から令和5年3月31日まで

2 総合評価結果

(1) 市の評価	令和4年度から真備地区の災害公営住宅3団地の維持管理が加わったことにより、業務量が増大する中で、ウクライナからの避難民受け入れに伴う新たな住戸の提供や道路拡張事業に伴う既存入居者の住替え先住戸に係る修繕・入退去業務を速やかにかつ的確に実施するなど、通常業務とは別に本市の方針に従い、積極的に重大な事案に対応したことで、本市の事業推進に大きく貢献できたことは高く評価すべき点と考える。また、入居者募集戸数・空家修繕戸数・現年度家賃収納率において、協定書に記載されている達成目標を達成できたことや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、コロナ禍においても工夫して自主事業を展開し、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より向上したことも高く評価すべき点と考える。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2年目となった令和4年度は、平成30年7月に発生した西日本豪雨の被災者の住まいを復興する目的で建設された真備地区の災害復興住宅3団地を追加で管理することになり、僅かではありますが地域復興の一端を担うことに貢献することができました。</p> <p>当センターとしては新たな発災に備え全国的に展開する事業所で得たノウハウに倉敷市と密に連携が可能となるような行動基準を加えることで、より実践を想定した計画が整えられるよう引き続き検討して参ります。</p> <p>また、近年猛威を奮ってきた新型コロナウイルスの対応については、一部収束した時期もありましたが、高齢者の見守り活動等の直接訪問するような事業について、安全を第一に考え電話連絡を中心に行ったり、自主事業の一環である各種講習会や消防訓練等も関係資料を配布したりするなど別の方法で対応する結果となりました。目まぐるしく変化する状況ではありますが、引き続き感染対策を施しながら従来の方法と遜色のない結果が得られるよう工夫しながら今後も対応していきたい次第です。</p> <p>通常業務に関しては、2年目ということもあり共同企業体としての連携もより強固なものとなってきたことから、特段の事故もなく安定して取り組むことが出来ましたが、やはり前段にもあった新型コロナウイルスの蔓延による流通分野への打撃が大きく、管理センター内でも経費が従来よりも増加し予算管理等において苦勞する場面が多くありました。</p> <p>特に修繕業務においては部材のコスト増が大きく影響し、修繕目標件数を確保することも危うくなりましたが、協力業者と連携してコスト削減に努め最終的には目標件数も無事達成することが出来ました。また、本年は通常業務とは別に「ウクライナ人道支援」や「羽島地区都市計画道路整備の為の移転支援」のような重大な事案にも携わり住宅確保に努めました。</p> <p>通常業務と並行した事案となりましたが、倉敷市の方針に従い早期対応を心掛けたことで、円滑に受け入れ態勢を整えることが出来たことや住替え先の修繕や退去手続き等多くの場面で移転支援にも貢献することが出来ました。このような貴重な経験を蓄積し、更なる発展へと繋げられるよう職員一同取り組んで参ります。</p>
-----------------------	---

(3) アンケート結果の概要	<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3,408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1,006世帯から回答を得ることが出来ました。（回収率29.5%）また、ご回答頂いた方の6割近くが70歳以上で、お住いの方の高齢化率が高いことが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、総合的には「普通」以上の評価が9割近くになる結果となっており、各分野一定の評価を得ましたが、「普通」が占める割合はまだ多く、一部の「不満」との回答も含め、満足度を向上していくことは継続的な課題であると感じました。特に相談主であるお困りの方からの意見においては、不満に感じる場面も他の設問より多く見受けられた為、各種相談には親身になって話を聞き丁寧に説明を行うことで、次回はより多くの理解が得られるような信頼のある管理センターとして存在出来るよう努めていきたい所存です。</p>
----------------	---

3 施設の利用状況

(1) 管理運営実績		令和4年度	令和3年度
	入居者募集回数	4回	3回
	入居者募集戸数	140戸	110戸
	入居申込件数	410件	365件
	新規入居件数	123件	103件
	退去件数	217件	172件
	一般修繕件数	1,240件	1,242件
	空家修繕戸数	121戸	117戸
	<p>※新規入居件数には定期募集102件以外に特公賃2件、随時募集5件、住替え10件、特定入居4件を加算しています。</p>		
(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	407,342千円
	市からの指定管理料(委託料)	407,342千円
(2) 支出 (指定管理者の支出)	総額	394,830千円
	主な支出	
	人件費	62,426千円
	交通費	650千円
	消耗品・リース費	2,940千円
	印刷製本費	1,029千円
	光熱水費	184千円
	通信運搬費	3,266千円
	修繕料	266,004千円
	委託費	31,223千円
	保険料	553千円
	事務所経費	3,469千円
	車輛費	2,172千円
緊急対応業務費	4,568千円	
本社経費	16,346千円	