

## 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3年4月1日から令和4年3月31日まで

## 2 総合評価結果

(1) 市の評価	平成30年7月豪雨災害の被災者向け特定入居に関して、市の方針に従い、修繕や入居に係る業務に全面的に協力し、適切に業務を遂行できたことは、高く評価すべき点と考える。また、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を徹底し、滞りなく定期募集事務を実施できたことは、これまでの蓄積された経験とノウハウによるものと高く評価する。さらに、単身高齢者を対象とした見守り活動の一環である自主事業の「ふれあいサポート活動」について、専属の担当者を設けることで、充実した内容となり、入居者の指定管理者に対する満足度の向上にもつながっているものと思われる。引き続き、研修等で職員のスキルアップを図り、入居者の満足度向上を目指していただきたい。	総合評価
		S
(2) 指定管理者の自己評価	指定管理期間も第2期目に入り、新たな共同企業体を結成したことで、より地元に密着した対応を可能とする組織作りを意識し業務に取り組んで参りました。要員体制も前年度より1名増員したこともあり、前期以上に体制を強固なものとしてきました。特に単身高齢者を対象とした見守り活動の一環である「ふれあいサポート活動」については、今年度に入り改めて対	

	<p>象者である約 600 世帯に対し、当サービスの希望者を募り専属で担当者を設けることでその内容の充実に努めました。「毎月楽しみにしている」といったお声から日常の困りごとやご家族とのお話まで種々様々なお話をいただき、関係性を深めていくことができました。</p> <p>しかしながら昨年度に続き、新型コロナウイルスが猛威を奮い続けたことから指定管理業務においても様々な制限や影響があり、感染防止に努めることは必須であり、当企業体としても来訪者や従業員から感染者が出ないように前年度に続き事務所内へアクリル板や手指消毒の為のアルコール消毒液を設置し感染対策に努めました。また、万が一のクラスターにも備え従業員の時差出勤を取り入れたことやリモートワーク等の設備の整備にも取り組んで参りました。</p> <p>感染拡大の影響から入居者の皆様と直接対面で接する機会が減ったこともあり、コミュニケーションを取ることが以前より難しくなる場面が増えましたが、従業員の接遇研修や電話対応研修等を実施することでスキルアップを図り、顔の見えない状況下でも各種相談や依頼事項に対し従来通りの対応が出来るよう研修を重ねてきました。</p> <p>長引くコロナ感染症の影響から延期となっている自主事業等については、安全に配慮しながら現在出来る範囲でのサービスを考え取り組んで行くことや引き続き変わりゆく状況をよりの確に把握していくことが必要であり今後の課題として次年度も取り組んで行きたい次第です。</p>
(3) アンケート結果の概要	<p>例年と同様に全入居世帯を対象とし、アンケートを実施しました。今年度は 3,563 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 1,013 世帯から回答を得ることが出来ました。（回収率 28.4%）また、ご回答頂いた方の 6 割近くが 70 歳以上で、高齢化率が前年度を更に上回る結果となった。</p> <p>アンケートの結果につきましては、各分野一定の評価を得ながらもやはり不満に感じている入居者の方も見受けられた。</p> <p>基本的なことにはなりますが、まずは依頼者や相談者の話に耳を傾け相手のことを理解し、何を要望されているのか的確にこちらも把握することで解決策を導き出していきたい。</p> <p>全体を通した満足度については、例年少しずつ増加していた傾向にあったが、過去から目標数値を達成しておらず課題としてきました。今回、目標数値を上回ったのは日頃からの積み重ねや姿勢もあると思いますが、第 2 期目に入り当企業体の認知度やその役割が入居者の皆様へ浸透してきたこともあり、そこへ寄せられる期待が大きくなってきたのではないかと感じて</p>

います。安心安全に快適な暮らしが出来るようその期待に応えていきたい所存です。

## 3 施設の利用状況

(1) 管理運営実績		
	令和3年度	令和2年度
入居者募集回数	3回	4回
入居者募集戸数	110戸	128戸
入居申込件数	365件	530件
新規入居件数	103件	103件
退去件数	172件	177件
一般修繕件数	1,242件	876件
空家修繕戸数	117戸	109戸
※真備地区被災者向けの特定入居があり、募集回数減。		
(2) 事業の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居及び退去に関する業務</li> <li>・入居者の管理等に関する業務</li> <li>・家賃の収納等に関する業務</li> <li>・施設の維持及び管理に関する業務</li> <li>・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</li> </ul>	

## 4 収支

(1) 収入 (指定管理者の収入)	総額	400,748千円
	市からの指定管理料(委託料)	400,748千円
(2) 支出 (指定管理者の支出)	総額	394,112千円
	主な支出	
	人件費	61,748千円
	交通費	686千円
	消耗品・リース費	3,268千円
	印刷製本費	943千円
	光熱水費	184千円
通信運搬費	3,147千円	

	修繕料	2 6 6 , 0 5 5 千円
	委託費	3 2 , 4 4 4 千円
	保険料	5 4 9 千円
	事務所経費	3 , 5 8 3 千円
	車輛費	2 , 1 3 4 千円
	緊急対応業務費	4 , 6 0 3 千円
	本社経費	1 4 , 7 6 8 千円