

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・両備ホールディングス共同企業体 代表者 株式会社東急コミュニティー 代表取締役 雑賀 克英
(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2年4月1日から令和3年3月31日まで

2 総合評価結果

(1) 市の評価	新型コロナウイルス感染症が拡大する状況下において, 入居者の定期募集を年4回行い, 感染防止対策を徹底し, 混乱なく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。 また, 自主事業として, 単身高齢入居者へ定期的に電話連絡を引き続き実施し, 信頼関係を築けた入居者が増えてきていること, 年2回セルフモニタリングを実施していることも高く評価できる。 さらに, アンケート結果においても, 入居者の指定管理者に対する満足度の向上もわずかであったが, 確認できた。 ただ, 入居者募集業務について, 募集戸数が協定書に記載された目標の140戸に満たなかったこと, 同様に家賃収納業務について, 現年度分家賃収納率が目標の98%に満たなかったことは, 業務遂行の過程において改善すべき点があると考えられる。特に入居者募集業務については, 空家修繕と定期募集の関係性を再認識し, 安定した住戸数を提供する必要があると考える。	総合評価
	A	

(2) 指定管理者の自己評価

平成28年4月から開始した指定管理業務も令和2年度が最終年となっており、職員一同5年の集大成として各種業務に取り組む姿勢で臨んで参りましたが、令和2年度は世界的な流行にもなっている新型コロナウイルスという未知の感染症が拡大したことにより、日常生活においても日々、不安をもたらす1年となりました。当企業体としても各業務内で出来る対策を考え、住宅課様と様々な協議を行ない少しでも感染拡大を防ぐことに繋がる対策に努めて参りました。

募集業務においては抽選会場の密を避ける為に、ご来場をなるべくご遠慮いただくような措置を講じました。また、新型コロナウイルスの流行を理由とした生活困窮者の住宅確保をすべく修繕担当と連携し空家修繕を行い一定数の住戸を確保し、募集を行うことでその支援に努めました。

収入申告業務においては、毎年、所得証明書を添付資料として提出を求めていましたが、証明書を発行する為に外出することは不要不急の外出であると考慮し、今年度は提出不要との措置を講じました。

収納業務においては、管理センター窓口での入金時にはアクリル板を設置することで、窓口での受け渡しを安全に出来るように設備を整えました。また訪問しての徴収等についてもこの機会に口座振替の登録をしてもらうよう積極的に依頼を掛け工夫を凝らしてきました。しかしながら新型コロナウイルスの影響により、様々な事情を抱え当面の収入の目途が立たなくなった方からの相談には親身にその状況を聞き取り、必要な支援を受けていただけるよう関係機関と連携し支援にも尽力して参りました。

自主事業については、なるべく密や対面での会話を避けながら継続したいと考え、認知症講習会や防災講習会で配布していた資料をイラスト入りで配布したり高齢者支援として実施していたふれあいサポート活動については訪問をなるべく避け電話等で状況の確認をしたりすることに努め事業の継続に取り組んで参りました。

様々な側面で猛威を振るう新型コロナウイルスですが、当企業体としては日常業務を滞りなく実施しながらも、更にコロナ対策を各方面で取り入れられたことは、当企業体の体制や関係各所との連携が強固なものであった表れではないかと感じています。

今後もお住いの方には少しでも安心と安全をお届け出来るような対策を真摯に取り組んでいきたい所存です。

(3) アンケート結果の概要	<p>昨年度に引き続き令和3年2月に全入居世帯を対象とした無記名アンケートを実施しました。対象3,403世帯のうち、867世帯から回答を得ることができました。(回答率25.5%)</p> <p>前年と同様に70歳以上の高齢者世帯又は単身世帯からの回答が半数以上を占める結果となりました。</p> <p>数値的には前年より若干ではありますが回収率や満足の評価も上がった結果となりましたが、劇的な変化があった訳ではないことから、継続していただいたご意見を参考に取り組みで参りたいと感じています。</p> <p>中身の部分で感じたのは設問にもありました『あなたが市営住宅管理センター(指定管理者)に特に求めるものは何ですか』との問いに対しては、丁寧さや分かりやすさを求める声が多く寄せられたことです。</p> <p>当企業体としては日頃から相手の立場に寄り添った対応が出来るよう意識することや、マナー講習等を取り入れることで丁寧で分かりやすい会話出来るように工夫をしてきましたが、結果的に要望としての意見が続いている以上、継続的に意識するよう呼び掛けたり、マナー研修を定例化したりすることで良い結果が得られるように改善していきたいと感じています。</p> <p>特にコロナ禍で対面ではなく電話でのやり取りが多くなっている傾向にあることから、顔の見えない電話での会話はより一層コミュニケーションを取ることが難しくその強化が必須であると考えます。</p>
----------------	--

3 施設の利用状況

(1) 管理運営実績		令和2年度	平成元年度
	入居者募集回数	4回	4回
	入居者募集戸数	128戸	186戸
	入居申込件数	530件	594件
	新規入居件数	103件	112件
	退去件数	177件	147件
	一般修繕件数	876件	1,041件
	空家修繕戸数	109戸	96戸

(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の確保等，市営住宅等の管理運営に関する業務
-----------	---

4 収支

(1) 収入	総額	393,940千円	
(指定管理者の収入)	市からの指定管理料（委託料）	393,940千円	
(2) 支出 (指定管理者の支出)	総額	358,533千円	
	主な支出	人件費	59,898千円
		車両費・通信運搬費	3,844千円
		消耗品費・リース料	4,025千円
		印刷製本費	1,130千円
		修繕料（一般）	80,465千円
		修繕料（空家）	163,308千円
		施設保守点検委託費	22,707千円
		事務所運営費	3,880千円
		緊急対応業務費	4,875千円
	本社経費	12,258千円	
	その他経費（保険料）	2,143千円	