

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	平成31年4月1日から令和2年3月31日まで

2 総合評価結果

(1) 市の評価	平成31年4月に新設した中庄団地300戸の入居により, 年度当初は繁忙となっていたが, 人員の増員対応などにより, 円滑に入居事務を進めることに努めていた。昨年度は豪雨災害等のため年2回であった入居者の定期募集を, 今年度は年4回行った。その中で, 募集倍率が極めて高くなる住戸があったが, 混乱なく募集事務を実施できたのは, 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。	総合評価
	条例改正に伴う入居事務の変更については, 十分な準備を行い, 適切に対応していた。 また, アンケートの回収数は年々低下傾向であったが, 今年度は, 回収期間を延ばして積極的に提出の呼び掛けを行い, 昨年度より100件以上多く回収し, 入居者の声に耳を傾ける努力をされている。 自主事業として, 団地での防犯講習会等や単身高齢入居者への定期訪問・電話連絡を引き続き実施され, 信頼関係を築けた入居者も増えてきていることは, 継続して行ってきた成果であるものと評価する。	S

<p>(2) 指定管理者の自己評価</p>	<p>令和元年度の市営住宅管理センターの指定管理業務は、お住まいされている方皆さまが安心・安全・快適にお過ごしいただきたいと考え、管理運営を実施して参りました。</p> <p>本年度は、一昨年に発生した西日本豪雨からの復興を掲げつつ、管理センターとしての経験もより濃いものとなる一年となりました。特に、平成31年4月からの中庄団地300戸の管理開始におきましては、新築ということもあり、その影響は大きく、募集事務や保管場所使用承諾書等の各種証明の発行数も増加したことや、日常の相談や要望も多く対応に追われることとなりましたが、臨時スタッフを雇用するなどの対策や蓄積されたノウハウや経験をもとに、大きな事故なく円滑に運営することができました。</p> <p>また、本年度は令和2年4月1日施行の民法改正の影響が指定管理業務においても大きくあり、準備期間において他都市の事例研究を重ねることで、市の条例改正に沿った形での業務を築き上げることができたのではないかと感じています。全国的に指定管理業務を行っている当企業体の強みを活かし、引き続き貢献できるように取り組んでいきたい次第です。</p> <p>当センターが取り組む自主事業に関しては、昨年度に引き続き、団地内で認知症への理解を深めていただく機会として『認知症サポーター講習』、高齢者問題の一つとして挙げられる特殊詐欺への被害防止について知っていただく機会として『防犯講習』をそれぞれ開催し地域社会活動にも貢献することができました。また、団地にお住まいの単身高齢者宅へ電話・訪問する『ふれあいサポート活動』も3年目に突入し、日常のお困りごとを気軽に相談できるような信頼関係を築けたご入居者様も多くなってきました。今後も活動を継続することで、安心してご高齢者が日常生活をできるような環境づくりにも貢献していきたい次第です。</p> <p>最後に、来年度は指定管理期間の最終年を迎えることとなりますが、この4年間で培った様々なノウハウを存分に発揮しながらも、奢ることなく初心の気持ちで丁寧に確実に対応することで、頼れるパートナーとしての位置づけを強固なものとし、その役割をしっかりと担っていきたいと考えています。</p>
<p>(3) アンケート結果の概要</p>	<p>昨年度に引き続き令和2年1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3,431世帯のうち、833世帯から回答を得ることができました。 (回収率24.2%)</p> <p>特に70歳以上の単身者からの回答が多数を占めた結果となったことから、超高齢社会に対応できるような取り組みを行</p>

	<p>うことは必須であると感じました。</p> <p>『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』の質問に対して、「丁寧な修繕対応」、「丁寧な苦情・要望への対応」という多くの回答結果を受けて、丁寧に親切に寄り添うような対応を日頃から意識し、安心して管理を任せてもらえるような存在になる取り組みが必要であると感じました。</p>
--	---

3 施設の利用状況

(1) 管理運営実績		令和元年度	平成30年度
	入居者募集回数	4回	2回
	入居者募集戸数	186戸	66戸
	入居申込件数	594件	195件
	新規入居件数	112件	49件
	退去件数	147件	155件
	一般修繕件数	1,041件	1,173件
	空家修繕戸数	96戸	94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 (指定管理者の収入)	<p>総額 390,360千円</p> <p>市からの指定管理料（委託料） 390,360千円</p>		
(2) 支出 (指定管理者の支出)	<p>総額 371,459千円</p> <p>主な支出</p> <p style="margin-left: 20px;">人件費 59,567千円</p> <p style="margin-left: 20px;">車両費・通信運搬費 4,263千円</p> <p style="margin-left: 20px;">消耗品費・リース料 3,406千円</p> <p style="margin-left: 20px;">印刷製本費 1,143千円</p> <p style="margin-left: 20px;">修繕料（一般） 136,710千円</p>		

	修繕料（空家）	120,928千円
	施設保守点検委託費	23,790千円
	事務所運営費	3,301千円
	緊急対応業務費	6,055千円
	本社経費	11,772千円
	その他経費	524千円