

令和5年度指定管理者業務モニタリング評価表

施設名	市営住宅
所在地	市営旭本町高齢者住宅(豊橋市旭本町48番地)他
指定管理者	中部ガス不動産株式会社
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
担当課	建設部住宅課(0532-51-2600)
令和4年度指定管理料(決算)	300,233千円
令和5年度指定管理料(決算見込)	302,171千円

項目	基準	評価																					
管理業務の実施状況に関する項目	維持管理業務の実施状況	仕様書等に基づき施設の適切な維持管理業務が行われているか。	仕様に基づいた業務や市施設の維持管理は概ね適正に行われている。																				
	自主事業等の実施状況	事業計画書等に基づいた施設の設置目的に沿った事業が実施されているか。	緊急時ダイヤルマグネットステッカーの新規入居者への配布を行うなど、入居者の利便性向上を図るとともに、高齢者世帯、独り暮らし世帯等への緊急時情報伝達や安否情報に対する対応ができた。																				
	人員配置等の業務体制	仕様書等で定めた人員配置がなされているか。また、労働環境が関係法令等を遵守した適正なものとなっているか。	実施計画に基づき適正に人員配置がされており、労働環境は、関係法令等が遵守され適正なものとなっている。																				
	職員研修の実施状況	事業計画書等に従い職員研修が実施されているか。	実施計画に基づき、感染症対策に配慮して計画的に研修が実施された。市主催の研修にも積極的に参加した。																				
	個人情報保護の措置状況	協定書の個人情報保護規定に基づき、個人情報が適正に管理されているか。	協定の規定に基づき適正に個人情報が管理され、職員に対する周知も徹底している。また、サーラグループが行った個人情報保護研修にも参加した。																				
	緊急時対応への取組状況	緊急時の連絡体制があり、かつ訓練等が実施されているか。	緊急時の連絡体制が設定されており、必要な時に迅速な連絡がされている。																				
施設利用状況に関する事項	施設利用の許可状況	利用者の公平な選考を確保しているか。	公営住宅法等の関係法令に基づき、適正に審査、決定がされている。																				
	施設利用状況	前年度と比較した利用者数等についてはどうなっているか。(利用状況を数値化して令和4・5年度を比較)	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R3年度</th> <th>R4年度</th> <th>R5年度</th> <th>比較(R5-R4)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>入居戸数①</td> <td>39,088戸</td> <td>38,221戸</td> <td>37,815戸</td> <td>▲406戸</td> </tr> <tr> <td>延べ実質管理戸数②</td> <td>44,188戸</td> <td>44,140戸</td> <td>44,171戸</td> <td>31戸</td> </tr> <tr> <td>入居率①/②</td> <td>88.46%</td> <td>86.59%</td> <td>85.61%</td> <td>▲0.98%</td> </tr> </tbody> </table>		R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)	入居戸数①	39,088戸	38,221戸	37,815戸	▲406戸	延べ実質管理戸数②	44,188戸	44,140戸	44,171戸	31戸	入居率①/②	88.46%	86.59%	85.61%	▲0.98%
				R3年度	R4年度	R5年度	比較(R5-R4)																
			入居戸数①	39,088戸	38,221戸	37,815戸	▲406戸																
			延べ実質管理戸数②	44,188戸	44,140戸	44,171戸	31戸																
	入居率①/②	88.46%	86.59%	85.61%	▲0.98%																		
	【要因分析】 建物の老朽化による戸当たり修繕費の高騰により空家修繕戸数が減少し、提供戸数が減少した。																						
サービス向上等への取組状況	施設PRやサービス向上の取組みは実施されているか。	窓口業務の対応は、ポイント制公募時においては、入居希望者に対する説明時間が長くなることから、窓口を増設する等の受付体制の見直しにより、混雑緩和を図った。更に、混雑の程度に応じて、申請・問合せ内容ごとに受付窓口を設けるなど、待ち時間をできるだけ短縮することで市民サービスの向上に努めた。																					
利用者満足度調査結果	利用者への満足度調査(アンケート)等を実施し、業務改善を実施しているか。(指定管理者が自ら行ったアンケート結果に基づく)	多様化する入居者ニーズの把握に努め、その結果を踏まえニーズに沿ったサービスを展開するため、アンケートを実施した。令和5年の調査では、総合評価で良い51%、普通46%、肯定的評価が計97%という結果だった。昨年の結果を維持することができた。																					
意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	<table border="1"> <thead> <tr> <th>内容</th> <th>対応</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>意見箱は設置したが投稿は無かった。</td> <td></td> </tr> <tr> <td>メールによる苦情要望は受け付けた。</td> <td>即日対応した。要望は見たことを電話連絡した。</td> </tr> </tbody> </table>	内容	対応	意見箱は設置したが投稿は無かった。		メールによる苦情要望は受け付けた。	即日対応した。要望は見たことを電話連絡した。															
		内容	対応																				
意見箱は設置したが投稿は無かった。																							
メールによる苦情要望は受け付けた。	即日対応した。要望は見たことを電話連絡した。																						
苦情・トラブルへの対応	利用者の苦情等への対応は適切であったか。	即時対応の連絡網があり、住民からの連絡に即時対応している。																					

管理経費等の収支状況等	経費等の執行管理状況	資金の適正な管理と経理内容の明確化が実施されているか。	指定管理者の口座を設け、資金管理は確実に実行されている。また、支出については、独自のシステムにより明確に管理されている。			
	経費等の収支状況	収支状況が収支計画書と乖離していなかったか。	人件費修繕費など適切に運用された。			
		収支計算書	収入の部		支出の部	
			指定管理料	302,171千円	指定管理事業費	303,310千円
			自主事業収入	1,093千円		
その他収入	39千円					
			収支差額	-7千円		

指定管理者の提案事業の実施状況	<p>単身高齢者の孤立化防止のために展開している声かけ運動の一環として、住宅管理人・民生委員、包括支援センター職員等と連携し、安否確認要望の約60住宅に安否確認訪問を実施し、必要に応じて「声かけ運動マグネットステッカー」を配布した。</p> <p>また、単身高齢者に安心・安全な生活環境を提供する施策として、登録している住民に対して定期的に安否確認の電話を行う「もしも安心電話」サービスを毎月実施。</p> <p>防災意識の向上のため、空池住宅の75歳以上の単身世帯全23世帯に対して、消防担当職員と同行の上個別訪問、防火指導に併せてエアゾール式簡易消火器具を配布し、防火指導を行った。</p>
-----------------	---

当年度の対応方針	<p>入居率については、月の退去見込み数に勝るよう募集戸数を増やし、各住宅の利点を生かして入居率向上に努める。</p> <p>収納率については、引き続き効果のあった早期の電話催告や家庭訪問等を行うだけでなく、福祉部局と連携して入居者の生活状況に合わせた納付相談と催告を行い、収納率向上に努める。</p> <p>もしも安心電話(安否確認)については、引き続き行くとともに、必要に応じて、福祉機関に情報提供を行う。</p>
----------	---

指定管理者の自己評価	<p>管理センターとして、市営住宅管理業務を積極的かつ確実に実行するために、事業の円滑な管理運営、効率化やコスト削減などの改善を図るとともに、健全な利用を促し入居者の利便性や満足度の向上に努めた。特に苦情対応については、折り返し電話、現地確認の対応を30分以内に対応開始するルールを徹底、入居者とのつながりを大切に、日々業務を行った。</p> <p>また、自主事業の地域コミュニティや高齢者の独り暮らし世帯への支援対策(防災訓練・声かけ運動)などについては、入居者ニーズにマッチした施策展開を図るべく、福祉機関、団地自治会、団地管理人などと緊密、親密な調整を進めながら、高齢者が安心して暮らせる環境づくりに取り組み、満足度向上を図った。</p>
------------	--

総合評価	<p>高齢者世帯の入居割合が増加しているなかで、「声かけ運動」や「もしも安心電話」など高齢者世帯に向けた自主事業を充実させており、入居者ニーズに合った事業を展開できた。</p> <p>入居率は、昨年度と比較して低下したが、戸当たり修繕費が高騰するなか、募集住戸の選定によるコスト削減や、随時募集時の積極的な補欠募集などにより空家改善に努めている。</p> <p>住宅版防災マップの作成・掲示や、自治会役員や管理人等を対象とした防災講話の実施、戸別訪問による防火指導など、防災意識の向上に向けた取り組みを行った。</p> <p>家賃等滞納者への催告を市と連携して行い、収納率に貢献した。</p>
------	--

次年度の対応方針	<p>入居者に安心・安全な生活環境を提供するために、「声かけ運動」や「もしも安心電話」といった高齢者に対する事業や、防災意識向上のための事業については、継続して実施していただきたい。</p> <p>入居率については、建物の老朽化や物価高騰に対し、対象住戸の選定や修繕依頼業者の選定などにより空家修繕に係る戸当たり修繕費を抑え、募集戸数を増やすことで入居率向上に努めていただきたい。</p> <p>収納率向上については、滞納月数が1か月2か月の早い時期から市と連携して催告を行うとともに、福祉部局と連携して入居者の生活状況にあわせた生活相談を行い、引き続き高い収納率を維持することを期待する。</p>
----------	---