

令和2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
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)
令和元年度指定管理料(決算)	294,228千円
令和2年度指定管理料(決算見込)	299,333千円

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配布、単身高齢者の孤立化防止対策として、住民同士の「声かけ運動」及び希望者に対して管理センターが定期的に安否確認の電話を掛ける「もしもし安心電話」の啓発を行い、利用者が増加した。また西口住宅において、消防本部と協力して高齢者の防火意識向上のため75歳以上の住居ごとに訪問啓発訓練を行い、簡易消火器を配付した。				
	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が配置されており、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、計画的に研修が実施された。令和2年5月コンプライアンス研修、6月クレーム電話対応研修、接客スキル向上研修、セキュリティ研修、7月コンプライアンス強化研修、労務管理入門研修、災害時安否確認メール送受信訓練、8月コンプライアンス強化研修(内部情報訓練)、10月安否確認メール送受信訓練、1月情報セキュリティ研修、3月コンプライアンス研修を行った。				
	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。	市の個人情報保護研修に合わせて指定管理者内で指導が行われ、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。				
	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・施設稼働率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元年度と令和2年度を比較)		平成30年度	令和元年度	令和2年度	比較(R2-R1)
			延入居戸数①	42,306戸	41,574戸	40,393戸	▲1,181戸
			延実質管理戸数②	44,813戸	44,682戸	44,481戸	▲201戸
			入居率①/②	95.41%	91.77%	90.81%	▲0.96%
【要因分析】 築年数の新しい住宅に応募が集中し、建築年数の経過している住宅への応募少なかったため。							

施設利用状況に関する事項	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。	「市営住宅入居のしおり」日本語版・ポルトガル語版を作成し、住民入居説明会時に住宅の使い方の図解や生活上のルール説明をしている。住宅自治組織からルールを守らない住民について指導要望があったときは、ルールの再説明会などを行ったり、注意喚起のチラシ（2か国語）を作成して住宅に掲示した。また、一斉減免の受付をブロック分けすることで混雑を解消した。			
	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）	入居者向けのアンケートを実施した。アンケートの結果、管理センター職員の対応とその迅速性については、良いまたは普通を併せて95%であった。			
	意見箱等	意見箱等に寄せられた具体的な意見	内容	対応		
			意見箱は設置したが投函はなかった。	—		
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。	入居者からの様々な苦情に対応した。				
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、資金管理は確実に行われている。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	299,333千円	指定管理事業費	299,556千円
			利用料金収入			
			自主事業収入	161千円		
その他収入	38千円					
		収支差額	▲24千円			

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・確実に行うために、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り、これとともに健全な利用を促して入居者の利便性や満足度の向上などに努めた。また、自主事業の地域コミュニティや一人暮らしの高齢者支援対策などについては、入居者ニーズにマッチした施策展開を図るべく福祉団体、団地自治会、団地管理人などと調整を進めながら、住民の生活感の充実・満足度を上げる取組を行った。</p>
------------	--

総合評価	<p>仕様書に定められた要求水準の業務及び施設の維持管理を概ね適切に行うことができた。</p> <p>入居の公募については、定期募集及び随時募集を行い入居率の向上に努めたが、独居高齢者の死亡や施設入所による退去が増えるなどして入居率は減少した。</p> <p>このほか、消防本部と協力して戸別訪問による防火啓発を行うなど、人を集めない方法で防火意識を向上させたことは工夫が見られた。また、減免の一斉受付は、申請者が集中しないようにブロック分けして受付期間を指定することで、新型コロナウイルス感染予防対策となり評価できる。</p> <p>自主事業として行っている「声かけ運動」及び安否確認の「もしも安心電話」は、入居者同士のコミュニケーションの向上や孤独死防止に寄与した。</p>
------	---