

令和 3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2年度指定管理料(決算)	299,333千円
令和3年度指定管理料(決算見込)	298,859千円

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。	住宅管理人、民生委員等と連携しながら、全住宅に「声かけ運動マグネットステッカー」を配布するとともに、希望者に対して定期的に安否確認の電話を行う「もしもし安心電話」サービスを継続実施することにより、単身高齢者に対して、孤立化を防ぎ、安全・安心な生活環境を提供することができた。また南栄住宅ほか4住宅において防災に関する説明会や、一部高齢者宅に戸別訪問して簡易消火器を配布しながらの防火意識啓発活動を行った。				
	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、コロナ対策に配慮して計画的に研修が実施された。				
	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項目	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△・○年度を比較)		令和元年度	令和2年度	令和3年度	比較(R3-R2)
			入居戸数①	41,574戸	40,393戸	39,088戸	▲1,305戸
			延実質管理戸数②	44,682戸	44,481戸	44,188戸	▲293戸
			入居率①/②	93.04%	90.81%	88.46%	▲2.35%
【要因分析】 退去の増、ニーズの変化							
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。	募集時期の窓口及び電話での問い合わせ用に、入居申込案内書や市営住宅便覧などを作成、配布するとともに、ホームページの活用により募集住戸の啓発を行った。また、市営住宅の募集について、令和3年度、ポルトガル語版のホームページを新規で作成した。					

様式1

に関する事項	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、その結果を踏まえ入居者ニーズに沿ったサービスを展開するため、アンケート調査を実施した。令和3年度の調査では、管理センターの認知度、満足度は徐々に向上傾向にあるが、建物の老朽化に伴い、修繕・補修の依頼割合が増加していることが確認された。			
	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。	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	298,859千円	指定管理事業費	299,357千円
			利用料金収入			
			自主事業収入	436千円		
その他収入	47千円					
		収支差額		▲15千円		
指定管理者の自己評価		<p>管理センターとして、市営住宅等管理業務を積極的、確実にを行うために、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などに努めた。特に、利用者満足度の向上を図るため、苦情対応については、折り返し電話、現地確認の対応(30分ルール)を徹底し、入居者とのつながりを大切に、日々業務を行った。</p>				
総合評価		<ul style="list-style-type: none"> ・入居の公募については、定期募集を奇数月に公開抽選方式と困窮度判定方式を交互に行うことで、公平な抽選と同時にセーフティネットとして一定の役割を果たすことができた。 ・収支状況では、人件費の負担が大きく影響していた。 ・自主事業として行っている「もしもし安心電話」は単身高齢者の孤独死などを未然に防いだり、地域包括支援センターへの橋渡しができたとの報告を受けており、入居者の安心・安全な生活の提供に寄与している。 ・防災意識の向上のため、高齢者宅に戸別訪問し、簡易消火器配布と防火意識の啓発活動を行った。人を集めない工夫をして、自主事業としての防火意識向上事業をコロナ禍でも絶やすことなく実施できた。 				