

年度評価シート

課名 住宅政策課

施設の名 称 市営住宅等	指定管理者名 公益財団法人 静岡市まちづくり公社
1 履行状況	
(1) 目標達成	
ア 募集時の目標	
住宅に困窮する低額所得者等に対して、定期的に住宅を供給し続けることにより、市民の居住の安定を確保する。	
イ 目標に対する評価	
空き室の修繕及び清掃を適宜行い、新規入居者の受け入れに向けた準備を随時行っている。入居時には市営住宅でのルール等を丁寧に説明し、入居後においても、高齢者向けの暮らしの相談会の実施や市営住宅への月 1 回以上の巡回、入居者に向けた感染症予防や防災等の広報活動により、入居者が安心して住み続けられる環境と情報を提供していることは評価できる。	
(2) 施設利用状況	
利用者数 実績値 7,202 人 (前年度 7,790 人)	
(3) 人員配置状況	
正規職員 7 人、嘱託員 3 人、パート 7 人	
(4) 業務実施状況	
静岡市営住宅条例第 53 条、静岡市改良住宅管理条例第 10 条及び静岡市特定公共賃貸住宅条例第 32 条に規定する各種事業について、業務仕様書及び事業計画書に従って実施されている。主な事業は以下のとおり。	
ア 施設維持管理事務	
イ 入居者の募集、入退去等の手続	
【検証・分析等】	
ア 関係法令により保守点検等が定められている施設設備について第三者による専門業者も活用し、適切に実施されている。小破修繕受付件数は 1,428 件あり、修繕依頼はシステムで情報共有するとともに、適切な資格を有する職員を配置することで現地での迅速な対応に努めている。時間外においても連絡体制を築き緊急事態にも備えている。	
また、アセットマネジメントの観点から修繕必要案件の資料も作成し、市との連携も図っている。	

イ 入居者の募集にあたり、募集案内書を各区役所及び支所（2か所）に配備すると共に、公社のホームページにも掲載する等、広く情報提供に努めている。

また、入居のルールをまとめた「入居のしおり」について、外国人にも理解できるように英語版、中国語版、ポルトガル語版を作成し、サービス向上を図っている。

入退去事務については、マニュアル等を活用しながら適切な説明を行っており、サービスの向上に努めている。

【確認結果】

○：協定書等の内容が適正に履行されている。

2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応等）

【具体的な意見・要望の内容と対応状況】

意見等：団地内において、騒音、ペット、近隣トラブル等についての意見、要望が寄せられる。

対応：団地住民に対して注意喚起のチラシ作成をはじめとした対策を市と協議し、対応している。

【検証・分析等】

団地住民からの意見・要望に対しては概ね適切な対応がとられており、即時の対応が困難である要望に対しても前向きに検討しており、良好な対応がなされているといえる。

また、市との定例会を月に1回開催しており、意見・要望を共有し、解決に向けた体制が整えられている点も高く評価できる。

【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み、又は改善に向けて作業中である。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

(1) 利用者満足度調査

年6回の入居者募集の際に仮当選者を対象とした「空家募集アンケート」や年1回入居者（代表として管理人）を対象とした「住まいるアンケート」を実施した。

【調査結果】

回答者総数：130件、「満足」「やや満足」と回答した人数：112人

① 職員の対応 90.7%（前年度95.0%）

② 職員の説明 92.2%（前年度94.0%）

【検証・分析等】

2項目の平均値で算出した満足度は91.4%（前年度94.5%）であり、昨年度と同等の90%を超える満足度を維持できたことは高く評価できる。その他すべての項目でも高い水準であり、良好な評価を得ている。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

(2) 市民アンケート

※「施設利用者に限定しない市民一般を対象としたアンケート。施設の認知度、利用の有無やその理由などに関する調査。」

市営住宅は、利用者が住宅に困窮する低額所得者に限定されていることから、不特定多数を対象としたアンケートには馴染まないため、市民アンケートは実施していない。

【確認結果】

－：未実施

(3) その他の調査

【確認結果】

－：未実施

4 指定管理者の経理（収支）状況の評価

【収支状況】

指定管理業務についての収支状況については、適正に執行されている。

【検証・分析等】

指定管理業務についての収支状況については、概ね予算のとおり執行されており良好である。年間約 1,500 件の修繕業務において、軽微な修繕は職員が自ら実施したり、業者との調整を図り、団地ごとに複数の修繕を一括発注したりと、経費削減に努めたことは評価できる。

【確認結果】

○：安定的な施設運営を行っており、また今後も継続できる見込みである。

5 総合的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況等）

事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

【検証・分析等】

指定管理業務全般に関して、事業仕様書や事業計画書に従い良好に実施されている。

当該指定管理者は、平成 11 年から地方自治法の管理委託制度により市営住宅の管理を受託し、平成 17 年からは指定管理制度により指定管理者として、本市の市営住宅等の管理に継続して携わっている。施設の状況や業務内容について熟知しており、長年にわたる経験とノウハウを生かすとともに、本市と密に連絡調整を行いながら、多くの施設を適切に管理している点は高く評価できる。

【評価結果】

○：良好な管理運営であった。