

# 年 度 評 価 シ ー ト

課名 住宅政策課

施設の名称 <u>市営住宅等</u>	指定管理者名 <u>公益財団法人 静岡市まちづくり公社</u>
<b>1 履行状況</b>	
業務仕様書及び事業計画書に従って概ね適切に履行されている。	
(1) 維持管理業務 建物や設備の保守管理は主に第三者委託により実施し、各業務とも事業計画に従って適切に行われている。 また、小破修繕受付件数は1,575件であり、日々の巡回警備にマンション管理士や2級建築士等の資格を有する職員を配置することで、軽微な補修等、職員にて対応が可能な案件について現地での迅速な対応に努めている。	
(2) 入居者の募集、入退去等の手続 募集業務においては、平成29年にリニューアルしたホームページや広報、各区役所等に配置した募集一覧により、広く周知を図っている。また、スマートフォンでの閲覧にも対応させたり、入居が低迷している住宅のPR記事をトップページに置くなど、幅広い世代への情報提供に努めている点も評価できる。 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い、入居希望数が増加している外国人に対しては、多言語の入居案内の作成や翻訳機等を介して事前説明を徹底することで、サービスの向上だけでなく入居者間のトラブル防止に努めている。	
(3) その他事業実施状況 用途廃止となった市営住宅跡地の有効活用の一つとして、平成29年度より実施している芝生緑化を継続することで、地域コミュニティの促進や団地に暮らす高齢者の活躍の場を提供し、団地自治会からも高い評価を得ている。	
<b>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）</b>	
突発的に発生した事故や故障の対応には、緊急連絡網の作成をし、勤務時間外に発生したものについては当番職員による受付対応を行うなど、良好な対応がなされている。特に令和元年12月22日発生 of 瀬名南団地における火災では、焼失エリアの安全対策や被災者の住居の確保にあたり、迅速・適切な対応を行ったことは高く評価できる。	
入居者の安否確認は年間14件あり、親族や関係者へ連絡を入れる一方で、市へも定期的に報告し、状況の確認をしながら臨機応変に対応している。その結果、6件は既に亡くなっていたが、5件は生存確認して救急要請及び救助にあたった。3件は近隣への聞き取りなどにより無事が確認された。	

### 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

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」を実施している。

「空家募集アンケート」においては、「職員の対応」や「説明の仕方」で「とても良い・良い」と回答している割合が9割を超え、「あまり良くない」「良くない」の回答はゼロであったところから、高い評価を得ていることがわかる。

「住まいるアンケート」においては、施設利用満足度において、「今後もずっと住む」「暫くは住む」と回答している割合が9割を超えているため、入居者の不満が少ないことが推測され、良好な対応がされていると言える。

#### (2) 市民アンケート

本施設は、住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で住宅を賃貸する施設であることから利用者が限定されており、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、広く一般市民を対象としたアンケートは実施していない。

### 4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務についての収支状況については、概ね予算のとおりにより執行されており良好である。年間1500件を超える修繕業務において、補修内容や工法等について、専門知識のある公社職員と業者と協議するなどして、経費削減に努めたことは評価できる。

### 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 など）

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。市営住宅に関する多くの知識・経験を蓄積し、これを貴重な情報資産として業務に活かし、多くの施設を適切に管理している点は評価できる。

平成30年度の「入居のしおり」作成においては、誰でも見やすく、理解しやすいようにレイアウトの変更、写真による図示を行うなど、サービス向上に努める姿勢が見受けられた。

施設の安全確保のために、全団地において巡回業務を月1回以上実施し、危険や不具合箇所を早期発見と予見に努め、緊急を要する案件については、速やかに市へ報告・協議し、類似施設の緊急点検を行うなど安全を最優先に対応していた点も高く評価できる。

今後とも施設の適切な保全・維持管理のため、市と緊密に連携して情報共有を図り、アセットマネジメントの観点に立った計画的な修繕が行われることを期待する。

また、過去の実績に満足せず、日々の諸問題の解決や課題の発見等について積極的に取り組み、これまで培った経験やノウハウを活かした取り組みにも期待したい。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。