

年度評価シート

課名 住宅政策課

施設の名称 市営住宅66 改良住宅4（伝馬町新田団地、牧ヶ谷団地、辰起町団地、有東団地） 特定公共賃貸住宅2（清水船原団地、清水下野東団地）	指定管理者名 公益財団法人 静岡市まちづくり公社
<p>1 履行状況</p> <p>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。</p> <p>(1) 施設維持管理事務</p> <p>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。</p> <p>小破修繕受付件数は1,561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。</p> <p>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。</p> <p>(2) 入居者の募集、入退去等の手続</p> <p>令和4年度の募集案内書の編集においては、具体的で分かりやすい表現に努め文字等の修正を行っている。</p> <p>令和3年度のホームページの閲覧者は、前年を1,500人上回る24,593人となり、さらに令和4年4月の団地募集においては新たな子育て支援住宅のバナーを配置し、周知とPRに努めている。</p> <p>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。</p> <p>(3) その他</p> <p>抽選会においては、新型コロナウイルス感染拡大防止に関する注意事項を葉書に記載し、会場においても検温と連絡先の提供を行っている。</p> <p>令和3年度の団地だよりは、季刊号に加えて火災の注意喚起、新型コロナウイルスワクチンの接種方法など、年7回の市民だよりを作成し全団地に配布している。</p>	
<p>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）</p> <p>令和3年度において、騒音、ペット、近隣トラブルなどの意見・要望に関する諸相談は760件あり、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。対応の経緯等は記録に残し、情報の共有を図っている。</p> <p>また、市との定例会を月1回設けており、長期化する対応策についても協議を重ねている。</p>	
<p>3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価</p>	

(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約95%であり、「あまり良くない」「良くない」の回答は2%未満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約9割に及んでいるため、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。このため、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、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。

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）

前年度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

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。

入居者の相談に対しては、電話に加え現地の確認も行うなど、入居者との人間関係の構築や公平な判断に基づいて相談に応じており、今までの経験とノウハウを生かし適切に対処していることが伺えた。

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、安全を最優先に対応していた点も高く評価できる。

2月に発生した火災においても、迅速に居住困難者の住み替え部屋の準備を行い、6世帯の住み替えが1週間後に完了することができた。

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んでおり、これまで培った経験やノウハウを活かした改善の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調査において改善に向けた協議があったときは、必ず改善状況を記載すること。