

令和6年度 今治市営住宅指定管理者モニタリング結果

施設名	今治市営住宅
所在地	今治市桜井一丁目5番4号 ほか140団地
指定管理者	<p>名称 今治市営住宅管理グループ</p> <p>代表者 (代表団体) 株式会社第一ビルサービス 代表取締役 坂根 紳也 (構成員) 四国通建株式会社 代表取締役 高木 康弘</p> <p>住所 広島県広島市中区大手町5丁目3番12号 今治市南大門町1丁目1番地の15</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理業務の課題ごとに、指定管理者による自己評価及び市による評価結果を取りまとめました。</p>
担当部課(問合せ先)	<p>建設部 都市政策局 建築住宅課</p> <p>TEL : 0898-36-1566</p> <p>E-mail : kenchiku@imabari-city.jp</p>

評価内容

課題	指定管理者自己評価	市による評価
総則	<p>B</p> <p>広島本社からのバックアップを強化し、施設管理に必要な基本方針の教育、指導を徹底いたしました。また、市の基本方針に沿い、より質の高い入居管理、施設管理を行いました。</p>	<p>B</p> <p>施設の設置目的をよく理解して各事業を実施できている。また、施設の管理運営も設置目的に沿った運営が行われている。</p>
入居状況	<p>C</p> <p>募集から入居までの体制構築がしっかりと確立できず、期待していた効果には達しませんでした。最終四半期においては、一般修繕予算内で空き家修繕を行い、目標募集住戸を達成いたしました。しかし、年度内での入居に結び付けることができず、この27戸については令和7年度入居になる予定です。</p>	<p>C</p> <p>入居者の公募については、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等が増加しており入居率は減少している。一方で入居希望者への入居案内に遅れが生じているため、円滑な入居の促進を求める。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事業収支	A	<p>修繕予算については、地元業者を有効活用することで修繕費の縮減に努め、予防修繕ができる体制を作ることができました。除草業務については、初年度から縮減した修繕予算の中で防草シートによる対策を実施し、毎年の除草に係る費用を減らす工夫を試みております。事務用備品については、リースもしくはレンタルにより年間の費用を抑える取組を実施いたしました。</p>	B	<p>収支計画に基づき、おおむね計画どおりに管理運営業務が実施されている。修繕業務や施設・設備の維持管理業務については、物価等の高騰が続く中、経費削減に努め、予算内で実施されている。今後は、適正な事業計画の策定を行い、安定した管理運営を目指されたい。</p>
管理運営体制	B	<p>提案させていただいた人員体制の構築には至っておりませんが、広島本社などからのバックアップ体制で業務に滞りがないよう心掛けました。障がい者雇用については、今治営業所としての実績はありませんが、会社としては積極的に取り組んでおります。会社全体の雇用率は5.16%であり、基準を大きく上回っております。引き続き取組を継続いたします。</p>	B	<p>事業計画に基づき、各種研修等（接客接客、クレーム対応、個人情報保護）を行い、サービスの向上を図っている。事業計画により提案された人員体制が確保できていないため、増員を行い、適正な人員配置で施設管理運営を行うよう求める。</p>
管理運営業務	B	<p>収入申告時期については、他事業所からの応援体制を強化し、本庁、支所、受付期間外に営業所に来所される入居者への対応を適切に行いました。</p>	B	<p>入居者等管理業務については、仕様書に基づき各種手続きが適正に実施されている。収納等管理業務については、住宅使用料の収納率の改善に向けて現状分析等を行い、滞納者への迅速かつ適切な納付指導により、収納率の向上を図られたい。</p>
施設管理業務	B	<p>建物巡視点検のほか、近くで修繕が発生した折には住宅の状況を確認するよう努め、劣化状況の変化を早期発見できるよう意識して取り組んでおります。</p>	B	<p>建物や設備等の点検、保守は仕様書に基づき適正に実施されている。保全巡回を定期的を実施し、空家の雑草等が放置されることのないように努められたい。</p>
利用業務	B	<p>公募においては、ホームページにて情報を発信など現在考える対応を実施いたしました。今後の運営においては、新たな取組を検討してまいります。また、入居の問い合わせ等電話対応や窓口接客については、研修・勉強会等を実施することで接客力の向上をはかり、入居促進に向けての取組を行っております。</p>	B	<p>利用業務全般において、仕様書に基づいた適切な実施が認められた。入居促進業務については、現状に即した目標設定を行い、民間のノウハウを活かした入居促進方法を検討されたい。</p>

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
その他業務	B	開業日、開業時間においては、満足のいく運営ができました。いち早く人員体制を安定化させ、出勤シフトの充足を図ってまいります。	B	入居者等が利用しやすいよう土日（祝日を除く）も開業し、開業時間を17時30分まで延長していることは評価できる。今後は事業所における防災マニュアルを整備し、災害時における連絡体制や職員の役割分担について整理されたい。
修繕業務	A	期中において空き家修繕予算が超過してしまい、一部を一般修繕予算にて対応いたしました。全体的には有効的に修繕予算を執行することができました。次年度以降も予防修繕、突発的な修繕にも対応できる予算管理を徹底いたします。	B	時間外緊急受付センターを設置し、修繕等の対応が24時間365日可能な体制を整えている。退去に伴う空家修繕について、迅速に実施し、スムーズに次の入居者へ案内ができるように努められたい。
備品管理業務	A	備品購入実績はありません。複合機、PC、シュレッダー、事務所内防犯カメラはリース、レンタルで対応しております。	A	備品管理については適正に行われている。市の貸与備品についても適正に管理されている。
行政財産の目的外使用許可 手続業務				
自主事業	C	防災啓発、高齢者との触れ合いなどの自主事業については情報収集に努めましたが、実施までには至りませんでした。また、一般修繕対応時に設備の説明を個別対応にて行うことができました。	C	計画のうち一部の事業について実施に至らなかったものがあつた。入居者サービスの向上を図る観点から、積極的に新しい事業を提案し、それを確実に実施することを求める。
地域団体との連携	B	必要に応じて連携をとり、今後の方針の確認をしあっております。	B	入居者の高齢化が進む中、一人暮らしの高齢者等についての安否確認件数が増加している。生活状況に異常が認められる場合は、関係機関と連携して情報の把握に努めている。
利用者アンケート	B	回答項目について、「悪い・大変悪い」が3%でした。コメントをいただいたアンケートの結果を真摯に受け止め、満足度向上につながるよう、日頃より丁寧な言動を心がけて業務に取り組む所存です。今年度はアンケート実施が遅くなり、十分なご意見をいただくことができておりませんでした。次年度は、収入申告のご案内に合わせてアンケートの発送を行い、収入申告時に回答をお預かりするようにし、出来るだけ多くの方のご意見をいただけるようにします。	B	アンケート結果はおおむね良好であったものの、回収数が少ないため、周知方法や回収方法について改善を検討されたい。また、アンケートに記載された意見について、入居者等の意見・要望等を把握しサービスの向上に努められたい。

課題	指定管理者自己評価		市による評価	
事故・苦情	A	安否確認に関しては、迅速な対応を行い、状況の報告まで完遂できております。クレーム対応については、根本解決ができていないものも多くありますが、できうる限りの対応をすることができました。	B	住民からの様々な苦情、要望、意見等に対し、対応は速やかに行われている。市営住宅には高齢者、障がい者、生活保護受給者、ひとり親世帯等の入居者が多く、苦情、相談等の対応については、関係機関と連携して適正に行われている。
指定管理者の経営状態			指定管理者として問題なく経営が行われている。	

総 合 コ メ ン ト (市)

指定管理者は、今治市営住宅条例、施行規則及び業務仕様書に基づき、施設の設置目的や特性を踏まえた管理運営に努めており、指定管理業務がおおむね適正に実施されていると認められる。

指定管理制度初年度であるが、他自治体での指定管理業務の実績を活かし、施設の管理運営を行っている。

管理運営体制については、事業計画により提案された人員体制が確保できなかった。広島本社などからのバックアップ体制で業務に支障は出ていないものの、増員を行い、施設の管理運営を適正かつ安定的に実施できる体制構築を図りたい。

指定管理業務におけるモニタリング結果については、一定の水準を満たしていると認められる。今後は、入居率や収納率の現状分析等を行い、改善に向けて業務に取り組むことを求める。