

令和元年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	旭ヶ台団地ほか全41施設	所在地	伊勢市桜木町42番地ほか
指定管理者名	FE住宅管理共同企業体	指定期間	平成29年年4月1日～令和4年3月31日
設置目的	伊勢市営住宅等の管理全般		
業務内容	市営住宅等に関する利用状況及び入居者管理に係る業務・入居者募集に係る業務・耐震移転推進に係る業務・契約更新に係る業務・住宅使用料等の納付に係る業務・各施設の修繕工事及び補修工事に係る業務・各施設維持管理に係る業務・その他		
施設概要	市営住宅等		
職員体制	常勤 4名		
施設所管課名	都市整備部住宅政策課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位:円)	
		平成29年度	平成30年度	令和元年度	比較(C-B)	
事業 収支	収入	指定管理料(定額)	58,321,527	58,321,527	58,620,978	299,451
		指定管理料(精算)	44,626,976	37,866,726	33,887,692	△ 3,979,034
		預金利子	74	82	98	16
		その他	0	352,000	400,000	48,000
		計(a)	102,948,577	96,540,335	92,908,768	△ 3,631,567
	支出	人件費	24,225,840	24,225,840	24,225,840	0
		一般管理費	3,163,079	3,389,943	3,344,603	△ 45,340
		事務費	5,896,294	5,691,105	5,972,306	281,201
		環境整備費	2,032,949	2,263,840	2,612,910	349,070
		維持点検費	21,938,160	21,861,696	22,179,398	317,702
修繕工事費(精算)		19,187,851	17,356,379	16,412,329	△ 944,050	
補修工事費(精算)		14,988,861	17,051,487	17,396,189	344,702	
災害復旧費(精算)	10,450,264	3,458,860	79,174	△ 3,379,686		
計(b)	101,883,298	95,299,150	92,222,749	△ 3,076,401		
収支差引額(a)-(b)		1,065,279	1,241,185	686,019	△ 555,166	

最新年度(C)と前年度(B)に収支の増減があったものについて記載	・災害復旧費(精算)が前年度と比較し、約337万円ほど低くなっているが、今年度は台風災害復旧工事等の費用が発生しなかったためである。
----------------------------------	--

3 評価 (別表様式4に基づく総合評価)

総合評価を踏まえた成果や改善点等を記入してください

指定管理者	市
<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者募集に伴う事業提案書に基づき、管理を実施しました。 ・家賃滞納者への対応を積極的に実施し、滞納額の削減について大きな成果をあげています。 ・高齢単身者の安否確認訪問を月次で実施し、事故発生未然防止や早期発見を実現しています。 ・各団地の巡回を定期的(月次)で実施し、建物トラブルの発生抑止に努めています。 ・新規入居者募集について、募集住戸の選定～募集期間の対応～抽選会の実施～入居説明会の開催を適切に実施し、公平な募集業務を行っています。 	<p>施設の管理全般において入居者や管理人からの大きな苦情は寄せられておらず、施設の管理は適正に実施されていると評価できる。</p> <p>また、家賃滞納者への対応として、文書だけでなく電話や訪問により積極的に納付催告が行われたことで、現年度分の収納率は99.65%と非常に高い水準を確保しているほか、滞納繰越分を加えた全体の収納率でも、前年度を0.22%上回っている。</p>

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		評価				
		指定管理者		市		
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由	
施設設置目的の達成	①施設の目的や基本方針の理解	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を理解していたか。	A	施設の目的や基本方針を理解し管理を行った。	A	施設の設置目標や管理の基本方針を十分理解し、管理業務が実施されている。
	②施設設置目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設の設置目的は達成されたか。	A	概ね、達成している。	A	業務は適切に実施されており、設置目的は達成していると考えられる。
	③利用者数	利用者数は当初の目標を達成したか。		—		—
	④運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の運営が行われたか。		—		—
	⑤職員の配置状況・勤務実績	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。また、業務執行体制(作業責任者・業務担当者)は明確になっていたか。	A	各業務担当者を設置し、適正な配置・勤務が取れた。	A	職員の配置状況は届出されており、効率的な配置がなされているほか、緊急時の対応も緊急度に応じた体制が整備されており、適切に業務が実施されている。
	⑥意思疎通	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	A	毎月、業務進捗報告書にて報告し、その他入居者からの相談事等については、都度、市の担当者に報告及び確認をした。	A	毎月の業務進捗報告書によるほか、突発的・急を要する事案に対しては、その都度連絡調整・協議がなされている。
	⑦各種管理記録等の整備・保管	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	A	各種書類等は、すべて適正に保管している。	A	各種記録等については、適正に整備・保管されている。
	⑧地域の振興	地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域の振興が図れていたか。		—		—
	⑨使用許可等	使用許可等申請が適正に行なわれていたか。		—		—
	⑩利用料金等の徴収状況	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行なわれていたか。	A	市営住宅使用料の徴収について、受領記録簿を作成している。	A	滞納が2ヶ月以上の入居者に対し、電話や訪問による納付催告を行い、滞納を長期化させない努力をしており、住宅使用料の収納率は94.12%と高い水準を維持している。
	⑪個人情報	個人情報の取扱いがきちんとなされていたか。	A	責任者を決め、常にチェックを行っている。簿冊の保管は、鍵付保管室内の鍵付書庫に保管している。	A	個人情報の含まれる文書は、鍵付きの保管庫で保管するなど、厳重に管理されている。
	⑫法令遵守	関係法令を遵守していたか。	A	関係法令を遵守している。	A	法令遵守は徹底されており、違反は見受けられない。

(様式4)

指定管理業務の項目別評価表

評価項目		評価				
		指定管理者		市		
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由	
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取り組み		—		—	
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行なったか。	A	毎日の朝礼にて前日の業務報告及び連絡事項を確認し、情報の共有を図っている。	A	職員間で情報共有が図られており、サービス水準は期待された水準を保っている。
	③適切な情報提供	全ての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行なったか。	A	全ての連絡事項等は、管理人様へ連絡し、回覧又は掲示板にて連絡している。	A	情報伝達には、掲示板への掲示や回覧のほか、各戸へのポスティングなどの方法も用いて、適切な情報伝達に努めている。
	④非常時・緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され、従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	A	緊急時のマニュアルを整備し、夜間・休日の入居者からの電話対応も担当者が交代にて対応している。	A	緊急時の連絡体制として、夜間・休日のコールセンターを設けているほか、当番職員を決めて迅速な対応を取れる体制を整備している。
	⑤苦情解決体制及び対応	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	A	入居者の各部屋の修繕については、受付当日又は翌日に訪問し、現況確認を行っている。団地全体に関する苦情等については、都度、市担当者に報告・連絡・相談をしている。	A	修繕対応等で入居者からの目立った苦情等はなく、概ね適切に対応がなされている。
	⑥自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が行なわれていたか。	A	月一度の独居老人の見回り訪問を行い、社会的に孤立しがちな老人の精神面を支えている。	A	単身高齢の入居者へ、月1回の訪問を行うことで、安否だけでなく近況確認を行っており、入居者からは概ね好意的に受け止められている。
	⑦事業の評価	事業実施後に確認・見直しが行なわれ、次年度へつなげる取り組みがなされていたか。	A	毎年、反省・提案・見直しを行い、次年度へつなげている。	A	市営住宅の管理人へのアンケート調査などで、改善点やニーズを掘り起こし、毎年度見直しが行われている。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	建物・設備・植栽等が適切に管理され、安全性の確保、良好な機能及び美観の保持がされていたか。	A	毎月、建物外観及び受水槽の定期巡回を行い記録している。浄化槽等専門分野は、外部業者による保守点検を行い、報告書を保管している。	A	定期的に団地周辺の除草作業や設備関係の巡視・点検・補修が実施されており、作業記録も整備されている。
	②備品等の管理	備品の管理・点検・保守は適切に行なわれていたか。	A	毎月の定期巡回時に確認している。	A	巡回を定期的に行い、適切に管理されている。
	③修繕業務	点検によって異常が認められた場合は、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じ、その内容を記録されていたか。	A	各報告書にて異常が認められた時は、即、修繕・交換の処置をとっている。	A	巡視・点検などで異常が認められた箇所は、速やかに整備・補修等が実施されており、記録も適切に保存されている。
	④清掃業務	清掃は適切に行なわれていたか。	A	空室の玄関回りの清掃及び裏庭除草を担当者にて行っている。	A	適切に実施されており、入居者や近隣住民からの苦情等は寄せられていない。
	⑤防犯体制	鍵の管理及び防犯に対する対策、対応は適切だったか。	A	防犯に関しては、事務所全体にセキュリティシステムを設置している。各団地の住戸鍵は責任者を決め、鍵付書庫室にて保管している。	A	管理事務所にはセキュリティシステムを導入しており、団地の住戸鍵についても鍵付きの保管庫に保管され、防犯対策は適切に施されている。