

令和5年度（上期） 指定管理施設管理運営状況報告書

施設担当課： 都市活力 部 都市整備 室 住宅政策 課

1. 基本情報

501

施設名	伊丹市営住宅等		
施設の設置目的	住宅に困窮する低額所得者に対して、健康で文化的な生活を営むに足る住宅を低廉な家賃で賃貸することで、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とする。		
伊丹市総合計画（第6次）における関連施策	政策大綱： 環境・都市基盤 施 策： 都市計画・住環境 実施施策： 公営住宅の適正管理		
指定管理者の名称	日本管財株式会社 (団体の住所又は所在地) 伊丹市昆陽1丁目1番地2		
選定方法（公募・非公募）及び指定期間	公募	平成 31 年 4 月 1 日 ~ 令和 6 年 3 月 31 日	
管理運営上の目標 (管理運営の指定管理者の具体的目標)	指標名	空家入居者募集の回数 (単位： 回)	
	指標の意味	空家入居者募集を適正に行うことにより、住宅に困窮する低額所得者に対する入居機会を設ける。	
	今年度の目標値	3	上期の実績値 2

2. 利用状況

利用状況等の推移		H17※	R元	R2	R3	R4	R5 (上期)	R5 (通期)
	入居率		97.0%	90.6%	89.0%	88.1%	86.6%	87.7%

※H17年度は、指定管理者制度未導入。

3. 経費情報

〈単位:千円〉

		区分	令和3年度 (2021)	令和4年度 (2022)	令和5年度 (2023) 計画	令和5年度 (2023) 実績 (上期)	
指定管理者の収支	収入	使用料収入	0	0	0	0	
		事業収入	0	0	0	0	
		その他	0	0	0	0	
		指定管理委託料	133,686	137,371	144,272	72,136	
		①合計	133,686	137,371	144,272	72,136	
	支出	維持管理	光熱水費	271	274	220	121
			清掃等委託料	19,958	21,410	23,473	11,737
			土地建物賃料	1,906	2,265	2,270	1,102
			修繕料	64,737	66,560	71,398	48,266
		運営	人件費	35,603	35,603	35,603	17,802
			事業等経費	6,917	8,028	8,100	3,892
			その他	3,208	2,868	3,208	1,439
			指定管理納付金	0	0	0	0
		②合計	132,600	137,008	144,272	84,359	
	純収支 (①-②)	1,086	363	0	△ 12,223		

		H30	R元	R2	R3	R4	R5 (上期)
施設の管理運営に係る実質経費 (市の負担) ※ 〈単位:千円〉	市の収入	488,036	478,896	481,623	473,447	462,859	229,446
	(内、使用料収入)	487,855	478,729	481,361	473,063	462,595	229,418
	市の支出	171,598	198,458	205,014	201,534	205,219	106,060
	(内、指定管理委託料)	104,232	128,425	133,686	133,686	137,371	72,136
	実質経費 (歳出-歳入)	▲ 316,438	▲ 280,438	▲ 276,609	▲ 271,913	▲ 257,640	▲ 123,386

※施設建設・大規模改修等に係る市債償還などの経費は、支出に含んでいません。

4. 業務評価

評価項目	(具体的内容)	評価結果				
		指定管理者自己評価		施設担当課評価		
		評価	特記事項	評価	担当課所見	
管理 体制等 に関する 事項	維持管理業務 の実施状況	館内の清掃を定期的に実施し、常に清潔に保たれているか。	B	貴市との定例会議（週1回）にて業務全般について協議して適切な業務遂行を行っている。館内も職員が適時清掃を実施している。	B	保守点検、備品管理、修繕業務等は適切に実施されている。館内は常に消毒し清潔に保たれている。
		保守点検等は、協定書・仕様書に基づき適切に実施しているか。	B		B	
		備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。	B		B	
		修繕業務は、市と適宜協議しながら適切に実施しているか。	B		B	
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	B		B	
	職員配置など の実施体制	館長等、必要な職員の配置をおこなっているか。	B	本社主催のWebにて定期研修、各階層別研修、住宅政策課と合同の人権啓発研修を実施している。	B	自主的に職員研修を行っている他、市主催の人権研修にも参加し、能力向上に努めている。
		職員研修は、計画どおり実施しているか。	B		B	
		防火管理者等、管理にあたって必要な資格を保持した職員を適正に配置しているか。	B		B	
	防犯・防災対策 への取組状況	緊急時の連絡体制は整っているか。	B	緊急連絡体制を整備、上下水道局庁舎合同訓練に参加している。	B	適切に実施されている。
避難訓練を実施しているか。		B	B			
運営等 に関する 項目	サービス向上 への取組状況 等	サービス向上や利用者増へ向けた取り組みを行っているか。	B	入居者からの苦情や修繕依頼は迅速に対応する様に心掛けている。センター内で情報を共有し入居者等に対するサービス向上を図っている。	B	苦情・要望には速やかに連絡及び現場確認をする等適切に対応している。また入居者向けに「住まいる通信」を発行し、住まいに関する情報の提供に取り組んでいる。
		利用者の意見を施設運営に反映する仕組みを確立しているか。	B		B	
		苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。	B		B	
		特定利用者を優先したり、理由もなく利用を制限している事例はないか。	B		B	
	事業等の実施 状況	指定管理者として実施すべき事業は、計画どおり実施しているか。	B	事業計画に基づき、入居者の安全・安心な生活確保として事業展開を推進している。	B	概ね事業計画通り実施されている。
		施設の設置目的を達成するための効果的な事業展開がなされているか。	B		B	
	個人情報保 護・情報公開 への取組み	各種申請書類等は、適切に保管しているか。	B	個人情報関係書類は施錠ロッカー内に保管し、廃棄時は必ずシュレッダー処理をしている。	B	個人情報の取扱いについては適切に管理している。ホームページについては、より活用し充実して頂きたい。
		利用者情報などの電子データの取扱は、適切に行っているか。	B		B	
		ホームページの作成や広報紙等を活用した情報提供を積極的に行っているか。	B		B	
	収支の状況	収支計画に基づき、適正に運営しているか。	B	市と協議して適正に運営している。	B	収支計画に基づき適正に運営している。
経理処理は、適切に行っているか。		B	B			

「評価」欄の記号の意味

「A」＝協定書・仕様書等の水準を上回っている。

「C」＝協定書・仕様書等の水準を満たしておらず改善を要する。

「B」＝協定書・仕様書等の水準を満たしている。

「-」＝当該項目での評価対象外。

施設所管課総評	利用者満足度調査では、「満足」及び「やや満足」を合わせた割合が高かった。引き続き利用者目線に立った質の高いサービスを期待する。一方で、入居者への案内の一部で、分かりやすい説明に欠ける部分が見受けられる。入居者を含む市民にとって、より分かりやすい対応を期待する。
総合評価	
B	

「総合評価」欄の記号の意味

「AA」＝非常に良好である又は非常に成果があった。

「B」＝取組状況の水準が普通である。

「A」＝良好である又は成果があった。

「C」＝改善すべき点が見受けられ、改善を要する。

☆利用者満足度調査(アンケート)結果と対応【実施期間】令和5年8月1日～令和5年10月31日

実施の有無	主な回答	主な対応
有り	・市営住宅の管理センターの窓口での対応について ⇒満足79% やや満足15%	・今後も満足度の高い評価を維持できるよう、入居者にとって分かりやすい説明を行う等、適切な対応を心掛ける。
回答者数	・以前と比較してサービスは向上したと感じますか ⇒向上した 40%	・接遇態度の向上及び迅速な対応を心掛け、更なるサービスの向上を図る。
34	・サービスが向上した理由 ⇒職員の接遇がよくなった 73% ⇒以前より対応が早くなった 27%	・引き続き、迅速かつ丁寧な対応を心掛けていく。

5. 改善指摘事項等

市からの指摘事項	指摘事項に対してとられた措置
特になし	