

令和2年度（通期）
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5次）における関連施策	政策目標： 環境が大切にされ暮らしやすさと調和したまち 施策目標： 良質な都市空間の整備 主要施策： 計画的なまちづくりの推進		
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	随時募集の開始 (単位： 回)	
	指標の意味	年3回の空家募集で応募なしの住宅について随時募集を設定することにより、住宅に困窮する低額所得者に対する入居機会の拡大を図る。	
	今年度の目標値	2	今年度の実績値 3

2. 利用状況

利用状況等の推移		H17※	H28	H29	H30	R元	R2 (上期)	R2 (通期)
	入居率		97.0%	93.1%	89.5%	87.8%	90.6%	89.5%

※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	平成30年度 (2018)	令和元年度 (2019)	令和2年度 (2020)	3カ年平均	
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	104,232	128,425	133,686	122,114	
		①合計	104,232	128,425	133,686	122,114	
	支出	維持管理	光熱水費	572	610	215	466
			清掃等委託料	16,570	21,214	19,958	19,247
			土地建物賃料	1,353	1,363	1,916	1,544
			修繕料	45,033	58,665	64,737	56,145
			人件費	30,262	35,280	35,603	33,715
		運営	事業等経費	7,519	8,288	7,318	7,708
			その他	2,923	3,178	3,208	3,103
			指定管理納付金	0	0	0	0
			②合計	104,232	128,598	132,955	121,928
純収支 (①-②)			0	△ 173	731	186	

			H27	H28	H29	H30	R元	R2
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		522,463	510,000	497,674	488,036	478,896	481,623
	(内、使用料収入)		522,272	509,582	497,430	487,855	478,729	481,361
	市の支出		162,590	168,925	166,493	171,598	198,458	205,014
	(内、指定管理委託料)		104,234	107,329	104,185	104,232	128,425	133,686
	実質経費 (歳出-歳入)		▲ 359,873	▲ 341,075	▲ 331,181	▲ 316,438	▲ 280,438	▲ 276,609

※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実施し、常に清潔に保たれているか。	B	週1回実施している貴市との定例会議にて業務全般について協議を行い、適切な業務遂行を心掛けている。月1回定例会議で収納率(家賃)報告を実施している。	B	館内を常に清潔に保つよう心掛けており、備品の保管状況も問題ない。修繕業務については、週1回の定例会随時情報共有を行い、適切に実施している。
		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			
		備品等は、台帳を整備し適切に管理しているか。	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			
		環境に配慮した施設運営に取り組んでいるか。	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	本店主催の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	自主的な職員研修に加え、市主催の研修にも積極的に参加している。
		職員研修は、計画どおり実施しているか。	B			
		防火管理者等、管理にあたって必要な資格を持った職員を適正に配置しているか。	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。	B	緊急時対応が24時間体制で整えられ、また被害状況調査等も迅速に対応している。
		避難訓練を実施しているか。	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。	A	入居者からの苦情や課題点をセンター内で情報を共有し職員全員で共有認識することで、入居者対応をスムーズにしてサービス向上を図っている。	B	苦情や要望に対し、概ね対応できているが、詳細を確認せぬまま誤った情報を伝達してしまっていた。今後適切な指導を実施していく。
		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			
		苦情・トラブルに対し、適切・迅速に対応しているか。	B			
		特定利用者を優遇したり、理由もなく利用を制限している事例はないか。	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。	A	入居者の安全・安心な生活確保を第1として事業展開を推進。	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			
	個人情報保護・情報公開への取り組み	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。廃棄時は必ずシュレッダー処理をしている。	B	個人情報に係る資料を格納しているロッカーの施錠を徹底するなど、適正に管理されている。
		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			
		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			
	収支の状況	収支計画に基づき、適正に運営しているか。	B	予算執行について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				

「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	利用者満足度調査において、一部「サービスが低下した」という意見もあったが、職員の窓口対応については、全員に「満足、やや満足」という回答を得ることができた。苦情や要望に対し、概ね対応できているが、詳細を確認せぬまま誤った情報を伝達してしまうことがあったことから、適切な指導・改善が必要と思われる。
総合評価	より一層、利用者目線に立った対応を心掛け、適正な管理運営に努めてほしい。
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3年2月1日 ~ 令和3年3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83% やや満足17%	・利用者目線に立った、満足いただける接遇を心掛け
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 20%	・接遇態度の向上に努め、迅速な修繕対応等を心掛け、更なるサービス向上を図る。
42	(自由記述) ・初めての利用だったが、丁寧に應對いただいた。 ・対応が的確でよく理解できた。	・今後も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	