

令和3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		
施設の設定目的	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回	今年度の実績値 3回

2. 利用状況

利用状況等の推移		H17※	H29	H30	R元	R2	R3 (上期)	R3 (通期)
	入居率		97.0%	89.5%	87.8%	90.6%	89.0%	89.0%

※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	令和元年度 (2019)	令和2年度 (2020)	令和3年度 (2021)	3ヵ年 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	128,425	133,686	133,686	131,932	
		①合計	128,425	133,686	133,686	131,932	
	支出	維持管理	光熱水費	610	215	271	365
			清掃等委託料	21,214	19,958	19,958	20,377
			土地建物賃料	1,363	1,916	1,906	1,728
			修繕料	58,665	64,737	64,737	62,713
		運営	人件費	35,280	35,603	35,603	35,495
			事業等経費	8,288	7,318	6,917	7,508
			その他	3,178	3,208	3,208	3,198
			指定管理納付金	0	0	0	0
	②合計	128,598	132,955	132,600	131,384		
	純収支 (①-②)	△ 173	731	1,086	548		

		H28	H29	H30	R元	R2	R3
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	510,000	497,674	488,036	478,896	481,623	473,447
	(内、使用料収入)	509,582	497,430	487,855	478,729	481,361	473,063
	市の支出	168,925	166,493	171,598	198,458	205,014	201,534
	(内、指定管理委託料)	107,329	104,185	104,232	128,425	133,686	133,686
	実質経費 (歳出-歳入)	▲ 341,075	▲ 331,181	▲ 316,438	▲ 280,438	▲ 276,609	▲ 271,913

※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、適切な業務遂行を心掛けている。月1回、債権管理の状況報告を行い、収納率向上に努めている。館内も職員が適時清掃を実施している。	B	館内は常に清潔に保たれており、備品の管理も適切に行われている。修繕業務は定例会を含め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。	A			
		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	Webにて本店主催の定期研修、安全衛生委員会の実施。住宅政策課と合同の人権啓発研修を実施している。	B	職員研修を自主的に実施しており、市主催の研修にも積極的に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			
		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	緊急時の24時間体制が整えられ、被害状況の調査も迅速に行われている。
		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。	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。定期的に現場巡回を行い、窓口・電話での苦情・課題点を職員全員が共有し、サービス向上に努めている。	B	苦情や要望へは概ね適切に対応している。今後も引き続き、市民より更なる信頼を得られるよう努力していただきたい。
		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。	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。	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施錠ロッカーへ格納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	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	本年2、3月に実施したアンケート（利用者満足度調査）では、窓口対応において、「満足」および「やや満足」を合わせた満足度が100%という高い結果が得られた。火災発生等の緊急時にも対応いただき、被害状況の調査も迅速に行われた。今後も利用者目線に立った対応を継続し、適正な管理運営に努めていただきたい。
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4年2月1日～令和4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97% やや満足3%	・今後も引き続き満足いただける接遇を心掛ける。
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 47.8%	・サービスが向上したという感想が昨年度より向上した。引き続き接遇態度の向上に努め、迅速な修繕対応等を心掛ける。
128	・サービスが向上した理由 ⇒職員の接遇がよくなった 59.1% ⇒以前より対応が早くなった 34.8%	

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	