平成28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り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 26 年 4 月 1 日 ～ 平成 31 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	空家募集の回数 （単位： 3 回 ）		
	指標の意味	空家募集の回数を年２回から３回に増やすことで、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	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※	H24	H25	H26	H27	H28（上期）	H28（通期）
	入居率	97.0%	95.6%	96.6%	95.5%	94.5%	93.8%	93.1%

※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26年度（2014）	平成27年度（2015）	平成28年度（2016）	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		104,234	104,234	107,329	105,266
		①合計		104,234	104,234	107,329	105,266
	支出	維持管理	光熱水費	473	531	704	569
			清掃等委託料	16,572	16,572	19,665	17,603
			土地建物賃料	1,250	1,411	1,414	1,358
			修繕料	44,228	44,228	44,228	44,228
		運営	人件費	30,252	30,252	30,262	30,255
			事業等経費	7,667	8,641	7,264	7,857
			その他	3,792	3,792	3,792	3,792
			指定管理納付金	0	0	0	0
		②合計		104,234	105,427	107,329	105,663
	純収支（①－②）			0	△ 1,193	0	△ 398

施設の管理運営に係る実質経費（市の負担）※ <単位:千円>		H23	H24	H25	H26	H27	H28
	市の収入	587,422	485,240	513,337	523,064	522,463	510,000
	（内、使用料収入）	487,257	484,992	513,105	522,857	522,272	509,582
	市の支出	150,843	149,741	161,188	166,748	162,590	168,925
	（内、指定管理委託料）				104,234	104,234	107,329
	実質経費（歳出－歳入）	▲ 436,579	▲ 335,499	▲ 352,149	▲ 356,316	▲ 359,873	▲ 341,075

※施設建設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	週1回実施している市との定例会議を通じ業務全般にわたり協議を行い、適切な業務遂行を心掛けている。	B	館内を常に清潔に保つように心掛けており、備品の保管状況も問題はない。修繕業務については、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		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	収入申告など繁忙期には増員対応している。研修は個人情報保護・人権啓発・福祉制度等も含めた能力向上研修を実施。	B	職員研修を自主的に実施しており、また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。	A		A	
		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		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	夜間・休日を含めた緊急連絡体制を整備しており、また上下水道局庁舎合同訓練に参加している。	B	24時間体制が整えられ、また緊急時対応マニュアルを随時更新する等、適切に整備されている。
		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	現場巡回時や受付窓口及び電話等での苦情・課題点を職員間で情報共有しつつ、特に修繕業務は即日現場確認し2～3日中での迅速な対応を心掛けることで、入居者へのサービス向上を図っている。	B	苦情や要望等に対し、迅速に連絡し内容を把握する等、適切に対応している。
		利用者の意見を施設運営に反映する仕組を確立しているか。	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		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	入居者のトラブル解消や生活支援相談はじめ、家賃等納付指導や証明発行手数料収納などを実施。	B	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・情報公開への取り組み	各種申請書類等は、適切に保管しているか。	A	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に格納するなど、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		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	予算執行は市と協議しつつ計画に基づき経理処理は適切に行っている。	B	収支計画に基づき、適正に執行している。
		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。　「B」＝協定書・仕様書等の水準を満たしている。
「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。　「－」＝当該項目での評価対象外。

施設所管課総評	
総合評価	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。今後も引き続き、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。　「A」＝良好である又は成果があった。
「B」＝取組状況の水準が普通である。　「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】平成29年2月1日　～　平成29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95%　やや満足5%	・今後も満足いただける接遇を心掛ける。
	・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 32%	・接遇態度の向上に努め、迅速な修繕対応等を心掛け、サービス向上を図る。
回答者数 64	(自由記述) ・毎回とても親切に教えて下さり、ありがとうございます。 ・対応も言葉使いも丁寧で、私を覚えて下さっていて、ありがとうございます。	・今後も丁寧な対応及び説明を心掛けていく。

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	