

**平成31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 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： 2 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回	上期の実績値 1回

2. 利用状況

利用状況等の推移		H17※	H27	H28	H29	H30	H31 (上期)	H31 (通期)
	入居率		97.0%	94.5%	93.1%	89.5%	87.8%	87.5%

※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29年度 (2017)	平成30年度 (2018)	平成31年度 (2019) 計画	平成31年度 (2019) 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	104,185	104,232	128,425	63,626	
		①合計	104,185	104,232	128,425	63,626	
	支出	維持管理	光熱水費	573	572	654	247
			清掃等委託料	16,560	16,570	21,214	10,509
			土地建物賃料	1,299	1,353	1,308	670
			修繕料	44,986	45,033	58,665	35,418
		運営	人件費	30,262	30,262	35,280	17,478
事業等経費			7,686	7,519	8,126	4,563	
その他			2,916	2,923	3,178	1,574	
指定管理納付金	0	0	0	0			
②合計	104,282	104,232	128,425	70,459			
純収支 (①-②)	△ 97	0	0	△ 6,833			

		H26	H27	H28	H29	H30	H31 (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	523,064	522,463	510,000	497,674	488,036	241,734
	(内、使用料収入)	522,857	522,272	509,582	497,430	487,855	241,693
	市の支出	166,748	162,590	168,925	166,493	171,598	98,371
	(内、指定管理委託料)	104,234	104,234	107,329	104,185	104,232	63,626
	実質経費 (歳出-歳入)	▲ 356,316	▲ 359,873	▲ 341,075	▲ 331,181	▲ 316,438	▲ 143,363

※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	住民の要望・相談を受けより良い住環境作りの運営を心掛け、毎週1回の貴市との定例会議にて報告及び市の指示に従い実施している。	B	館内を常に清潔に保つよう心掛けており、備品の保管状況は問題ない。修繕業務については、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	月1回のセンター長会議での協議及び本店による定期研修、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	職員研修を自主的に実施し、また外部の債権管理研修等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。	A	緊急連絡体制を整備、上下水道局庁舎合同訓練に参加。	A	地震・台風等の緊急時対応が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。	B	現場巡回時や受付窓口及び電話等での苦情・課題点を職員全員が共通理解しつつ、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、速やかに連絡および現場確認をする等、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	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			
		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、適正に執行している。
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。

「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。

<b>施設所管課総評</b>	今年度実施したアンケート（利用者満足度調査）では、窓口対応について、満足、やや満足を含めた満足度が100%という高い結果が得られた。今後も、より効率的な業務執行ができないかという視点で業務の再点検を行いながら、より利用者目線に立った対応に努めていただきたい。
<b>総合評価</b>	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】令和元年8月5日～令和元年9月30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94% やや満足6%	・今後も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 39%	・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。
50	・サービスが向上した理由 ⇒職員の接遇がよくなった 77% ⇒以前より対応が早くなった 15%	・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	