

令和2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※	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) 計画	令和2年度 (2020) 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	104,232	128,425	133,686	66,843
		①合計	104,232	128,425	133,686	66,843
	支出	維持管理				
		光熱水費	572	610	214	107
		清掃等委託料	16,570	21,214	19,958	9,979
		土地建物賃料	1,353	1,363	1,916	958
		修繕料	45,033	58,665	64,737	32,995
		運営				
		人件費	30,262	35,280	35,603	17,802
		事業等経費	7,519	8,288	8,050	3,558
		その他	2,923	3,178	3,208	1,604
		指定管理納付金	0	0	0	0
		②合計	104,232	128,598	133,686	67,003
		純収支 (①-②)	0	△ 173	0	△ 160

施設の管理運営に係る実質経費 (市の負担) ※ 〈単位:千円〉		H27	H28	H29	H30	R元	R2 (上期)
	市の収入	522,463	510,000	497,674	488,036	478,896	283,552
	(内、使用料収入)	522,272	509,582	497,430	487,855	478,729	283,461
	市の支出	162,590	168,925	166,493	171,598	198,458	119,301
	(内、指定管理委託料)	104,234	107,329	104,185	104,232	128,425	77,983
	実質経費 (歳出-歳入)	▲ 359,873	▲ 341,075	▲ 331,181	▲ 316,438	▲ 280,438	▲ 164,251

※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。	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、適切に対応している。
		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	本店にて定期研修、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するなど能力向上にも努めている。
		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	緊急連絡体制を整備、上下水道局庁舎合同訓練に参加。	B	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		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、現場確認等の一部でスピード感に欠けることが見受けられる。今後適切な指導を実施する。
		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。	A		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		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		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		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	実施したアンケート(利用者満足度調査)における職員の窓口対応について、ほとんどの方に「満足、やや満足」という回答を得ることができたが、「説明がわかりにくい」という意見もあった。また、現場確認等の一部でスピード感に欠けることが見受けられ、適切な指導・改善が必要と思われる。入居者全員に満足していただけるよう、利用者目線で業務の再点検を行い、より効率的な業務執行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2年8月10日～令和2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77% やや満足15%	・入居者に寄り添った窓口での対応を心掛けて、高い満足度結果が得られるように努めていく。
	・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 36%	・接遇態度の向上に努め、迅速な対応等を心掛けて、更なるサービス向上を図る。
回答者数		
39	・サービスが向上した理由 ⇒職員の接遇がよくなった 64% ⇒以前より対応が早くなった 27%	・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
急を要する事案に対し、現場確認等の一部でスピード感に欠けることが見受けられる。	緊急時の連絡体制及び市との連携体制、対応マニュアルを改めて職員全員に周知し、情報の共有を徹底した。