平成26年度（通期）
指定管理施設管理運営状況報告書

施設担当課: 健康福祉 部 住宅 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（管理運営を行う上での指定管理者の具体的目標）	指標名	空家募集の回数 （単位： 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※	H22※	H23※	H24※	H25※	H26（上期）	H26（通期）
	入居率	97.0%	96.4%	96.3%	95.6%	96.6%	95.8%	95.5%

※H17、H22～H25年度は、指定管理者制度未導入。

3．管理経費等

平成26年度指定管理者の収支状況 ＜単位:千円＞	計画（通期）		実績（通期）	
	＜収入の部＞		＜収入の部＞	
	市営住宅等管理運営委託料	104,234	市営住宅等管理運営委託料	104,234
	合計	104,234	合計	104,234
	＜支出の部＞		＜支出の部＞	
	人件費	30,262	人件費	30,252
	維持管理費	9,166	維持管理費	9,114
	事業等経費	64,806	事業等経費	64,868
	合計	104,234	合計	104,234
	＜収支差＞		＜収支差＞	
	収入合計－支出合計	0	収入合計－支出合計	0

施設の管理運営に係る実質経費（市の負担）※ ＜単位:千円＞		H21	H22	H23	H24	H25	H26見込
	市の収入	502,921	493,483	487,422	485,240	513,337	522,328
	（内、使用料収入）	502,716	493,298	487,257	484,992	513,105	522,125
	市の支出	164,977	157,554	150,843	149,741	161,188	166,370
	（内、指定管理委託料）	0	0	0	0	0	104,234
	実質経費（歳出－歳入）	▲ 337,944	▲ 335,929	▲ 336,579	▲ 335,499	▲ 352,149	▲ 355,958

※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 評価	特記事項	施設担当課評価 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。	A	市との定例会議を週１回実施し、協議をしながら業務遂行している。	A	館内の清潔感や備品の管理状況は適切である。住宅の修繕業務については、定例会等において、適宜、情報共有が図られており、適切に実施されている。
		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。	A		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。	A		A	
		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	繁忙期に増員対応。能力向上研修実施。	B	効率的な組織運営が行われており、自主的な研修に加え、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。	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。	A	緊急対応マニュアルを整備。	A	緊急の連絡体制が整っており対応マニュアルも策定済。
		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、電話等での入居者からの苦情・課題点を、職員全員が共通理解しつつ、サービス向上に努めている。	B	苦情への対応は概ね適切である。今後も引き続き市民目線で各業務に取り組むことで、更なる信頼を得られるよう努力してほしい。
		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。	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。	A		A	
	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	入居者からのトラブル解消や、生活支援相談に努力。	B	計画どおりの事業が適正に実施されている。
		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。廃棄時はシュレッダー処理。	A	施錠ロッカーの使用や個人情報を取扱うシステムのID・パスワードの管理など適正な情報管理を行っている。
		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	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	指定管理導入初年度であるが、年２回実施したアンケート(満足度調査)において、利用者から高い評価を得ることができた。今後も引き続き、効率的な業務執行に努めるとともに、利用者からの高い信頼を得る努力を継続してほしい。
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27年2月1日　～　平成27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93%　やや満足6%	・今後も現在の高い満足度結果が得られるよう努めいていく。
回答者数 67	(自由記述) ・細かく丁寧に対応してくれました。 ・いつも気持ち良く対応して頂いています。 ・以前、風呂ガス点火が出来なくなり、使用不能でＴＥＬした時、すぐ手続き頂き当日お風呂に入れました。	・今後も丁寧な対応及び説明を心掛けていく。
	・住宅の不満（サッシの状態が悪い）等、なかなか対応してもらえない。	・入居者の要望を丁寧に聞き、迅速な対応及び分かりやすい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	