

## 年度評価シート

課名 住宅政策課

施設の名称 市営住宅等	指定管理者名 公益財団法人 静岡市まちづくり公社
<p>1 履行状況</p> <hr/> <p>旧静岡市からの管理委託及び平成17年度からの指定管理者としての実績を踏まえながら、過去の実績に満足せず、日々の諸問題の解決や市への協力などの努力が見られる。また、業務は、仕様書及び事業計画書に従って概ね適切に履行されている。</p> <p>(1) 維持管理業務</p> <p>建物や設備の維持管理業務のうち、汚水処理場維持管理業務、エレベーター保守点検業務、給水設備保守点検業務、消防用設備保守点検業務など、37業務について第三者委託を行い、各業務とも事業計画に従って適切に実施されている。</p> <p>また、小破修繕については、日々の巡回警備による点検や、入居者からの依頼に対応し、今年度は1,599件を受け付け対応している。</p> <p>点検・修繕にあたっては、担当にマンション管理士や2級建築士等の資格を有する職員を配置することで、職員により対応が可能な範囲の補修について、現地での迅速な対応を行っている点は評価できる。</p> <p>(2) 入居者の募集、入退去等の手続</p> <p>募集業務においては、平成29年にリニューアルしたホームページや広報、各区役所等に配置した募集一覧により、広く周知を図っている。また、入居に関する各種申請書をホームページから取得できるサービスを提供し、応募者の利便性向上に努めている点も評価できる。</p> <p>入退去事務については、マニュアル等を活用しながら適切な説明を行い、入居希望数が増加している外国人に対しては、多言語の入居案内の作成や翻訳機等を介して事前説明を徹底することで、サービスの向上だけでなく入居者間のトラブル防止に努めている。</p> <p>(3) その他事業実施状況</p> <p>市営住宅入居者の高齢化が進んでいる現状を踏まえ、65歳以上の単身高齢者に対しては、希望者を対象に、月1度電話をかけて体調を確認する「元気応援コール」を実施し、高齢者世帯等が安全でかつ安心して、市営住宅等で暮らせるよう事業を行っている。</p> <p>新型コロナウイルス感染防止対策については、受付窓口カウンターに飛沫感染防止用遮蔽幕を常設し、カウンター周辺を定期的に殺菌消毒する等、対応を行っている。また、感染防止対策のチラシを全ての団地に配布するとともに、定期的に発行している「住宅だより」においても感染拡大防止対策を取り上げ、入居者に対して広く注意喚起を行っている。</p>	

## 2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応 等）

突発的に発生した事故や故障への対応を迅速かつ確実にできるよう、緊急連絡網の作成をし、勤務時間外に発生したものについては当番職員による受付対応を行うなど、良好な対応がなされている。

また、入居者の安否確認は昨年度7件あり、親族や関係者へ連絡を入れる一方で、市へも定期的に報告し、状況の確認をしながら臨機応変に対応している。その結果、6件は既に亡くなっていたが、1件は生存確認ができ、対処できたことは高く評価できる。

## 3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

### （1）利用者満足度調査

入居者募集の際に仮当選者を対象とした「空家募集アンケート」や入居者（代表として管理人）を対象とした「住まいるアンケート」を実施している。

「空家募集アンケート」においては、「職員の対応」や「説明の仕方」で「とても良い・良い」と回答している割合が85%を超え、「あまり良くない」「良くない」の回答は2%未満であったことから、高い評価を得ていることがわかる。

「住まいるアンケート」においては、施設利用満足度において、「今後もずっと住む」「暫くは住む」と回答している割合が9割に及んでいるため、入居者の不満が少ないことが推測され、良好な対応がされていると言える。

### （2）市民アンケート

本施設は、住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で住宅を賃貸する施設であることから、利用者が限定されており、不特定多数を対象としたアンケートには馴染まない。このため、広く一般市民を対象としたアンケートは実施していない。

## 4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務についての収支状況については、概ね予算のとおりにより執行されており良好である。年間1,600件に及ぶ修繕業務において、軽微な修繕は職員が自ら実施したり、業者との調整を図り、団地ごとに複数の修繕を一括発注したりと、経費削減に努めたことは評価できる。

## 5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

指定管理業務全般に関して、事業仕様書や事業計画書に従い良好に実施されている。

当該指定管理者は、平成11年から地方自治法の管理委託制度により市営住宅の管理を受託し、平成17年からは指定管理制度により指定管理者として、本市の市営住宅等の管理に継続して携わっている。施設の状況や業務内容について熟知しており、長年にわたる経験とノウハウを生かすとともに、本市と密に連絡調整を行いながら、多くの施設を

適切に管理している点は高く評価できる。

入居者の相談に対しては、電話に加え現地に直接赴き、入居者との人間関係の構築や公平な判断に基づいて相談に応じており、今までの経験とノウハウを生かし適切に対処していることが伺えた。また、平成30年度の「入居のしおり」作成においては、誰でも見やすく、理解しやすいようにレイアウトの変更、写真による図示を行うなど、サービス向上に努める姿勢が見受けられた。

施設の安全確保のために、全団地において巡回業務を月1回以上実施し、危険や不具合箇所の早期発見と予見に努め、緊急を要する案件については、速やかに市へ報告・協議し、安全を最優先に対応していた点も高く評価できる。

今後とも施設の適切な保全・維持管理のため、市と緊密に連携して情報共有を図り、アセットマネジメントの観点に立った計画的な修繕が行われることを期待する。

また、過去の実績に満足せず、日々の諸問題の解決や課題の発見等について積極的に取り組んでおり、これまで培った経験やノウハウを活かした改善の取り組みにも期待したい。

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。