

## 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
1 履行状況	
<p>業務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) 施設維持管理事務</p> <p>関係法令により保守点検等が定められている施設設備について第三者による専門業者も活用し、適切に実施されている。</p> <p>小破修繕受付件数は1,586件あり、修繕依頼はシステムで情報共有するとともに、適切な資格を有する職員を配置することで現地での迅速な対応に努めている。時間外においても連絡体制を築き緊急事態にも備えている。</p> <p>また、アセットマネジメントの観点から修繕必要案件の資料も作成し、市との連携も図っている。</p> <p>(2) 入居者の募集、入退去等の手続</p> <p>入居者の募集にあたり、募集案内書を各区役所及び支所（2か所）に配備すると共に、公社のホームページにも掲載し令和4年度のホームページへのアクセス数は、前年を2,164人上回る26,757人となる等、広く情報提供に努めている。</p> <p>また、入居のルールをまとめた「入居のしおり」について、外国人にも理解できるように英語版、中国語版、ポルトガル語版を作成し、サービス向上を図っている。</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っており、サービスの向上に努めている。</p> <p>(3) その他</p> <p>抽選会においては、新型コロナウイルス感染拡大防止に関する注意事項を葉書に記載し、会場においても検温と連絡先の提供を行っている。</p> <p>令和4年度の市営住宅だよりは、四季ごとの年4回の定期発行に加え、2月に特別号を発行し、全ての団地に配布した。掲載する記事は、火災の注意喚起、新型コロナウイルス感染防止に関する情報等を提供し、入居者の快適な暮らしのサポートに努めている。</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)	
<p>令和4年度において、騒音、ペット、近隣トラブルなどの意見・要望に関する諸相談は594件あり、注意喚起のチラシ作成をはじめとした対策を、市と協議し対応している。対応の経緯等は記録に残し、情報の共有を図っている。</p> <p>また、市との定例会を月1回設けており、長期化する対応策についても協議を重ねている。</p>	

### 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

年6回の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」や年1回入居者（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約95%であり、「あまり良くない」「良くない」の回答はゼロであったことから、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約9割に及んでいることから、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、概ね予算のとおり執行されており良好である。年間約1,500件の修繕業務において、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、電話に加え現地の確認も行うなど、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。

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、危険や不具合箇所を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。

9月24日に発生した台風15号においても、住宅への床上浸水被害やエレベーター地下ピット内への雨水の侵入及び給水設備や汚水処理施設の水没といった被害が発生し、24日の朝から被害団地の状況確認に努め、静岡市との情報共有に努めた。

また、公社が取り置きしているポンプ類を活用することにより、多くの設備や部品が遅延している状況下において、速やかな仮復旧対応につなげていた。

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とともに、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み、これまで培った経験やノウハウを活かした改善にも期待したい。

※事務事故が発生したとき及びモニタリング調査において改善に向けた協議があったときは、必ず改善状況を記載すること。