令和４年度指定管理者モニタリングレポート
（指定管理者の管理運営業務評価結果）

施　設　名	宇部市営住宅及び宇部市営改良住宅
所　在　地	宇部市内
所　管　課	都市政策部　住宅政策課

指定管理者	名　称　　アジアＪＶ
	所在地　　宇部市鍋倉町５番１５－２号
	代表者　　アジア宅建株式会社　代表取締役　久保　逸記
指定期間	令和３年　４月　１日　～　令和　８年　３月３１日

１　業務の履行状況の確認・評価

○　適正な施設管理・運営が行われたか。	評価結果
運営業務、市営住宅等管理に関する業務については、基本協定書、仕様書、業務計画書に基づき適切に行われている。 また、修繕対応等を行うなど施設の維持管理にも努め、入居者の利便性・居住性の向上を図っている。	S

２　サービスの質の評価

○　利用者サービスの水準確保の向上が図られたか。	評価結果
【アンケート（利用者の満足度等）】 （1）入居申込者 ①調査の概要（調査対象、調査時期、調査方法、回答状況） ・調査対象：市営住宅入居申込者 ・調査期間：令和４年１０月２０日～令和４年１０月３１日 ・調査方法：１０月定期募集申込受付時に窓口にて記入を依頼し、その場で回収した。 ・回答状況：市営住宅入居申込者３９人に対し、３９枚を回収（回収率１００％） ②アンケート結果の概要（入居申込者の満足度等） アンケートの内容については、窓口の従業員の接遇及び環境については「良い」又は「普通」の回答となっており、「悪い」の回答はなく、窓口の接遇及び環境について満足度が得られていることが認められている。 （2）入居世帯 ①調査の概要（調査対象、調査時期、調査方法、回答状況） ・調査対象：市営住宅入居者 ・調査期間：令和４年１２月７日～令和４年１２月２３日	B

・調査方法：自治会長及び管理人等に対し、アンケートの配布を依頼し、回収した。 ・回答状況：全市営住宅の約５分の１にあたる４７９戸に調査を実施し、２０４枚を回収（回収率４２．６％） **②アンケート結果の概要（入居申込者の満足度等）** 入居申込者に対する調査結果から、窓口の従業員の接遇及び環境については「良い」又は「ふつう」の回答となっており、「悪い」の回答はなく、満足度が得られていることが認められました。 また、令和４年度の入居世帯に対する調査結果については、昨年度の調査結果に比べ、指定管理者の周知度は上がっており、修繕の対応について「良い」又は「どちらかといえば良い」の割合が増加しています。一方で窓口開設時間、電話での接遇については「不満」「悪い」の割合が微弱ながらも増加していることから、定期的な接遇研修等を行い接遇対応の改善に努めていきます。 **【実地確認等】** 住宅政策課と同じフロアで業務を行っているため、常時状況確認ができる。問題が発生した場合は、速やかに情報共有をすることができ、また、市民からの意見、要望が住宅政策課にあった場合も情報伝達が速く、迅速な対応ができている。 **【事業（提案事業・自主事業）】** 苦情については、相手の話をよく聞き、早期、適切に対応している。その中でもペット飼育に対する苦情について強化し、公平な対応ができている。 入居者や窓口利用者のサービス向上のために、市民目線に立って考え、窓口時間の延長、土・日曜日の修繕対応、窓口の環境整備を行っている。また、コロナ感染の減少に伴い高齢者への声かけや団地ごとの「住まい方講座」を再開するなど、入居者が安心して居住できるような取組を行っている。 条例・規則・協定書を遵守し、基本協定書、仕様書、事業計画書に基づいて適切にどの業務も運運営が行われている。また、修繕や苦情処理の依頼に対して対応が早く、住民サービスの向上が図られており、大きなトラブルもなく、安定した事業が行われている。	

３　サービス提供の継続性・安定性の評価

○　適正な収支実績のもとで、継続的・安定的にサービス提供が実施されているか。	評価結果
収支状況は概ね良好で、指定管理料の範囲内で効率的、効果的に運営が行われている。 あらゆる業務において、管理経費の縮減の方法を検討し、経費節減を図っている。	A

４　民間ノウハウの注入による加点すべき取組の評価

○　民間ノウハウの注入により、施設の設置目的の増進につながる取組が実施されているか。	評価結果
選定時に提案があった事業以外に市民からの要望に応え、市民目線に立って窓口の利便性の向上や情報提供に努めている。	５

５　総合結果

○　モニタリング内容の総括（評価の理由）	総合評価
条例・規則、協定書を遵守し、業務仕様書の内容にのっとり業務が行われている。また、施設運営について施設主管課と協議を行い、運営上の課題等に対する改善方針を策定している。 利用者アンケートにおいて、昨年度の調査結果に比べ、指定管理者の周知度は上がり、修繕の対応についても満足度は上がっている。一方で、接遇及び窓口開設時間に物足りなさを感じる意見もあり、満足度は減少している。今後も、定期な研修等を行い改善に努めると共に、アンケート調査により指摘された事項については改善を依頼し、入居者が安心して暮らせる市営住宅の管理・運営を行っていくよう提案していく。 なお、毎日、主管課と合同で朝礼を行い、前日起きた問題点を報告し、情報共有をしている。また、指定管理者内で終礼を行い、当日の問題点を洗い出し、反省及び情報共有をすることで、同じことを繰り返さないよう職務遂行に努めている。 収支状況においては、過年度実績及び指定管理者本体の経営分析指標からみて、継続的・安定的なサービスの提供に問題はない。 その他、新型コロナウイルス感染拡大防止の取組みとして、窓口飛沫防止シートの設置、消毒対応、収入申告期間の延長を行っており、概ね適正な運営がなされていると認められる。	Ａ

■評価基準

Ｓ（　秀　）　協定書等の基準を遵守し、その水準を十分に達成し、非常に優れた成果を修めた。

Ａ（　優　）　協定書等の基準を遵守し、その水準を十分に達成した。

Ｂ（標　準）　協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。

Ｃ（課題含）　協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある。

Ｄ（要改善）　協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である。

※　参考資料（別添）

１　収支の状況

２　施設利用者数

３　施設稼働率（利用率）

モニタリングレポート（参　考　資　料）

施設名　宇部市営住宅及び宇部市営改良住宅

収支の状況

項　目		予算額（千円）（事業計画）	決算額（千円）（事業報告）	差　額	適否等検証（計画・目的達成度など）
収入	指定管理料	160,825	160,825	0	
	特別管理料	0	537	537	前年度の使用料収納率が基準収納率を上回った際に適用されるインセンティブ制度によるもの。
	収入計（a）	160,825	161,362	537	
支出	人件費①	31,000	30,317	△ 683	
	人件費②	3,100	3,168	68	
	人件費③	4,100	4,708	608	
	維持管理費①	26,882	29,480	2,598	
	維持管理費②	93,193	93,200	7	
	事務費	2,550	2,550	0	
	支出計（b）	160,825	163,423	2,598	
収支	（a）－（b）	0	△ 2,061	△ 2,061	

※　定期募集申込者数（年度比）　　単位：件

業務名	指定期間前年度			R3			R4			R5			R6			R7			指定期間前の年度との比較
	前期	後期	計	前期	後期	計	前期	後期	計	前期	後期	計	前期	後期	計	前期	後期	計	
申込者数	218	212	430	180	162	342	162	150	312										73%
募集戸数	60	56	116	45	53	98	44	48	92										79%

※　定期募集応募率　　単位：％

業務名	指定期間前年度			R3			R4			R5			R6			R7			指定期間前の年度との比較
	前期	後期	計	前期	後期	計	前期	後期	計	前期	後期	計	前期	後期	計	前期	後期	計	
応募率	363	379	371	400	306	349	368	313	339										91%