

令和 7 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 J V
	所在地	宇部市鍋倉町 5 番 1 5 - 2 号
	代表者	久保 逸記
指 定 期 間	令和 3 年 4 月 1 日 ~ 令和 8 年 3 月 3 1 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
<p>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。</p> <p>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。</p>	A

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
<p>【アンケート（利用者の満足度等）】</p> <p>(1) 入居申込者</p> <p>①調査の概要（調査対象、調査時期、調査方法、回答状況）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 調査対象：市営住宅入居申込者 ・ 調査期間：令和 7 年 1 0 月 2 0 日(月)～1 0 月 3 1 日(金) ・ 調査方法：1 0 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 4 5 人に対し、1 1 枚を回収（回収率 2 4 . 4 %） <p>②アンケート結果の概要（入居申込者の満足度等）</p> <p>窓口の従業員の接遇及び環境については「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た。</p> <p>(2) 入居世帯</p> <p>①調査の概要（調査対象、調査時期、調査方法、回答状況）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 調査対象：市営住宅入居者 ・ 調査期間：令和 7 年 6 月 2 0 日（金）～8 月 2 2 日（金） ・ 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。 	B

<p>・回答状況：全市営住宅の約5分の1にあたる478戸に調査を実施し、195枚を回収（回収率40.8%）</p> <p>②アンケート結果の概要（入居申込者の満足度等）</p> <p>昨年度と比べ、修繕の対応や接遇に対して「ふつう」以上の評価が平均で85%を占めており、「悪い」等の評価が大幅に減っていることから、全体的な対応に対して以前よりも満足度が上がっているものと考えられる。今後も定期的に接遇研修等を行い、「良い」評価に繋げていけるよう接遇対応の改善・向上を図っていく。</p> <p>【実地確認等】</p> <p>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ます。</p> <p>【事業（提案事業・自主事業）】</p> <p>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、高齢者への声かけや団地ごとの「住まい方講座」を実施するなど、入居者が安心して居住できるような取組を行っている。</p> <p>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。特に、近年多かったペット飼育に対する苦情は少しずつではあるが減少傾向もみられるため、今後も継続して対応していくよう促す。</p> <p>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業務の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。</p>	
---	--

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
<p>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。</p>	B

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、市民目線に立った窓口の利便性の向上や情報提供に努めている。また、高齢独居者を対象とした「見守りサービス」の運用を本格化させるなど、安心安全に生活できる環境を提供している。	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
<p>条例・規則、協定書を遵守し、業務仕様書の内容に沿って業務が行われている。また、施設運営について住宅政策課と協議を行い、運営上の課題等に対する改善方針を策定している。</p> <p>利用者アンケートにおいて、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「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る。</p> <p>また、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、修繕の対応や接遇に対して「ふつう」以上の評価が平均で85%を占めており、「悪い」等の評価が大幅に減っていることから、全体的な対応に対して以前よりも満足度が上がっているものと考えられる。今後も定期的に接遇研修等を行い、「良い」評価に繋げていけるよう接遇対応の改善・向上を図っていく。</p> <p>なお毎月、住宅政策課と協議を行い、前月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。</p> <p>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。</p>	B

■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。

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

年度	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）
令和7年度	収 入	指定管理料	168,013	168,013	0
		特別管理料	0	△ 262	△ 262
					前年度の使用料収納率が基準収納率を下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）	168,013	167,751	△ 262
	支 出	人件費①	31,000	28,923	△ 2,077
		人件費②	3,100	3,000	△ 100
		人件費③	4,100	4,750	650
		維持管理費①	30,670	31,451	781
		維持管理費②	96,593	96,596	3
		事務費	2,550	1,743	△ 807
		支出計（b）	168,013	166,463	△ 1,550
	収 支	（a）－（b）	0	1,288	1,288
令和6年度	収 入	指定管理料	166,756	166,756	0
		特別管理料	0	△ 771	△ 771
					前年度の使用料収納率が基準収納率を下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）	166,756	165,985	△ 771
	支 出	人件費①	31,000	29,139	△ 1,861
		人件費②	3,100	3,100	0
		人件費③	4,100	4,186	86
		維持管理費①	34,013	35,013	1,000
		維持管理費②	91,993	91,997	4
		事務費	2,550	2,550	0
		支出計（b）	166,756	165,985	△ 771
	収 支	（a）－（b）	0	0	0
令和5年度	収 入	指定管理料	172,103	172,103	0
		特別管理料	0	△ 297	△ 297
					前年度の使用料収納率が基準収納率を下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）	172,103	171,806	△ 297
	支 出	人件費①	31,000	30,422	△ 578
		人件費②	3,100	3,100	0
		人件費③	4,100	4,334	234
		維持管理費①	28,760	28,800	40
		維持管理費②	102,593	102,600	7
		事務費	2,550	2,550	0
		支出計（b）	172,103	171,806	△ 297
	収 支	（a）－（b）	0	0	0

年度	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）
令和４年度	収 入	指定管理料	160,825	160,825	0	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。
		特別管理料	0	537	537	
		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		
令和３年度	収 入	指定管理料	164,023	164,023	0	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。
		特別管理料	0	185	185	
		収入計（a）	164,023	164,208	185	
	支 出	人件費①	31,000	30,016	△ 984	
		人件費②	3,100	3,168	68	
		人件費③	4,100	5,016	916	
		維持管理費①	29,480	29,480	0	
		維持管理費②	93,793	93,801	8	
		事務費	2,550	2,550	0	
	支出計（b）	164,023	164,031	8		
収 支	（a）－（b）	0	177	177		
総収支		0	△ 596	△ 596		

单位：件

※ 定期募集応募率

单位：%