

令和 5 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	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
<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>	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
<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5年10月20日～令和5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75人に対し、51枚を回収（回収率68%） <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、昨年度と同様に、否定的な意見はなく、引き続き良好な接遇や環境が保たれ、入居申込者に対しては、一定の満足度が得られていることが認められる。</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5年10月20日～令和5年11月10日 ・ 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486戸に調査を実施し、215枚を 	B

<p>回収（回収率 44.2%）</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>昨年度と比較し、指定管理者制度の周知度は若干下がっているが、修繕対応、窓口及び電話での接遇については、日頃の研修等の成果により、満足度は上昇し、改善が認められる。また、窓口開設時間については、木曜日の窓口開設時間の延長が周知されてきたのか、満足度の向上が認められる。</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、近年はペット飼育に対する苦情が増加しているため、その対応を強化している。</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

<p>○ 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。</p>	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

<p>○ 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。</p>	評価結果
<p>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。</p>	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、昨年度の調査結果に比べ、指定管理者の周知度は下がっているものの、修繕の対応については満足度が上がっている。また、定期的な接遇研修等の成果により、修繕対応、窓口及び電話での接遇についても満足度は上昇し、改善が認められている。今後も、定期的な研修等を行い改善に努めるとともに、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。</p> <p>なお、毎日、住宅政策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。</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>	<h1>A</h1>

■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）

