

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	区営住宅および区民住宅（ファミリーユ西五反田西館・東館を除く）
指定管理者	株式会社品川宅建管理センター
施設所管課	住宅課

<設置目的>

区民住宅は中堅所得ファミリー層の定住化を図るため、良質な住宅を区が適切な使用料で供給し、維持管理する。区営住宅は、住宅に困窮する低所得者向けの公営住宅として維持管理する。

指定管理業務の概要

- ① 区民住宅、区営住宅の入居及び返還に関すること
- ② 区民住宅、区営住宅の使用に係る申請、届出等の受理
- ③ 区民住宅、区営住宅の保全、修繕及び改良に関すること
- ④ 区民住宅、区営住宅等の適正な使用の確保に関すること
- ⑤ 駐車場の使用に関すること

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
区営住宅使用料収納率（%）	99.59%	99.70%	99.68%
区民住宅使用料収納率（%）	98.90%	98.51%	98.64%
滞納者1件あたりの対応回数（回）	0.67回	2.33回	2.76回
退去から入居までの平均日数（日）	98.00日	159.50日	118.50日
管理運営委託料（円）	196,259,886	307,258,751	172,429,520
使用料（円）	764,210,507	676,626,221	611,555,120

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

- 2件の区営住宅の建替に伴い、自治会等との連絡を密に行うとともに単身高齢者等に対して適切なケアを行い、移転等を円滑に進められるよう調整を行った点を評価する。
- 借上げ型区民住宅2件のスムーズな返還を実現しており、経験に裏打ちされた確かな実行力を評価する。
- 収納率は27年度比べて区営・区民住宅ともに大きな差異は無いが、恒常的な滞納者や退去者の滞納解消が課題となっている。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 滞納者の連帯保証人に対して納付促進が進んでいない。
- 退去者については、本人、連帯保証人の両者ともに連絡がつかなくなってしまっているケースが見受けられる。
- 滞納者一件当たりの対応回数については着実に増加しているが、2カ月以上の滞納者に対して働きかけをより徹底することが必要である。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 居住者から得た意見や不満に対して、適切な対応やケアを行い諸問題の解決に尽力している。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 経年劣化による不具合の修繕が経常化しているが、優先順位を考慮したうえで過去の実績等もふまえて予算の範囲内で適正な維持管理を実現している。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 各住宅の巡回頻度を増やし入居者の意見・要望を細かく収集するとともに、利用者代表である自治会役員宅の訪問も行い、これらの意見・要望を住宅管理に反映させている。
- 単身高齢者世帯の緊急連絡先を収集し、緊急時対応や日常問題のケア等を円滑に行える体制を構築した。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 専従職員 4 名、宅建管理主任（宅地建物取引主任者） 5 名にて区営・区民住宅の管理を担当する。
- 営業日、営業時間は月～金曜日の午前 9 時～午後 5 時とし、時間外や夜間休日は再委託先の東宝サービスセンターが受付を行い、品川宅建管理センターに報告している。
- 管理方法については、各住宅に専任の職員を担当させ、巡回することにより、きめ細かい管理の実施および各住宅の意見・要望の業務への反映を行いやすくなっており、適正な業務執行につながっている。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き入居者の意見・要望にきめ細やかに対応し住宅管理に反映させるとともに、滞納者およびその連帯保証人に対して迅速かつ適切に対応し、収納率の向上に努めること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	ファミリーユ西五反田西館・東館
指定管理者	株式会社東急コミュニティー
施設所管課	住宅課

<設置目的>

中堅所得ファミリー層の定住化を図るため、良質な住宅を区が適切な使用料で供給し、維持管理を行う。

指定管理業務の概要

- ①区民住宅の入居及び返還に関すること ②区民住宅の使用に係る申請、届出等の受理  
③区民住宅の保全、修繕及び改良に関すること ④区民住宅等の適正な使用の確保に関すること  
⑤駐車場の使用に関すること

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
西館使用料収納率（%）	99.90%	100%	100%
東館使用料収納率（%）	99.96%	99.93%	99.73%
滞納者1件あたりの対応回数（回）	2.78回	2.59回	2.33回
退去から入居までの平均日数（日）	116.67日	130.7日	114.14日
管理運営委託料（円）	195,898,651	221,991,690	252,224,206
使用料（円）	680,074,343	809,956,713	810,380,900

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

- 重点テーマとして挙げた使用料の収納率は、ファミリーユ西五反田西館では100%を達成するなど確実に成果を上げており、指定管理者の努力が伺える。
- 一方、東館については使用料収納率が昨年度より微減しているため、改善が求められる。
- また、居住者とのコミュニティー形成に力を入れており、居住者からの要望を積極的に汲み取り、消防訓練を働きかけ、これを実施するなど、居住者サービス向上のための提案・助言等も行い、居住者と良好な関係を築いている。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 東館の収納率の微減について、恒常的に2～4カ月の家賃を滞納する入居者が増えてきていることが原因として挙げられる。そのため2カ月以上の滞納者に対しては、連帯保証人にも文書送付や連絡をし、使用料滞納の長期化を防ぐ。また、3カ月以上の滞納者に対しては、納付指導を行い、それでも滞納額が改善されない場合には、より安価な家賃の住宅への転居を勧めるなど、適切な改善指導を行う。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 町会との連絡窓口を開設、意見の投函ポストを設置する等、居住者の意見・要望をより反映できる体制を構築している。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 建物維持管理費は、東・西館を一体管理することによるスケールメリットを活かしてコスト削減を図り、年々費用が増大する各種修理にかかる費用を相殺するよう努めている。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 設備定期点検の際、メンテナンス事業者に対する指導・チェックを通じ、不具合箇所の早期発見・改善に努めており、入居者の生活に支障をきたすことはなかった。
- また、定期的なミーティングの実施や入居者の意見・要望を自由に投稿できる投函用ポストの設置により業務改善に反映することができた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- ファミーユ西五反田の総括責任者の下、東・西館を一体管理し、営業チーム・事務会計・督促チームが適正に業務を執行した。
- また、居住者と接する防災センターと総括責任者との間でも連携が密に行われており、住宅現地でも適切な対応が行われた。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き居住者の意見・要望を積極的に聞きながらサービス向上に資する提案・助言を行うとともに、東館の使用料収納率について適切な改善指導を行うこと。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区営自転車等駐車場
指定管理者	日本コンピュータ・ダイナミクス株式会社
施設所管課	防災まちづくり部 土木管理課

<設置目的>

自転車等の放置防止に資するため、自転車等駐車場を駅周辺に設ける。

指定管理業務の概要

- (1) 自転車等駐車場における利用の申請および承認（使用料の減免に関することは除く）に関すること。
- (2) 自転車等駐車場における使用料の徴収に関すること。
- (3) 自転車等駐車場における利用承認の取消しならびに利用の停止および制限に関すること。
- (4) 自転車等駐車場における適正利用の推進に関すること。
- (5) 自転車等駐車場における施設および附属設備の維持・修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

			平成26年度	平成27年度	平成28年度
自転車	定期利用	件数(件/月)	3,017.0	2,907.0	2,869.0
		利用率(%/年)	74.3	71.3	70.4
	当日利用	件数(件/日)	2,220.0	2,227.0	2,358.0
		利用率(%/年)	89.9	90.1	95.4
バイク	定期利用	件数(件/月)	405.0	404.0	379.0
		利用率(%/年)	69.8	69.6	65.3
	当日利用	件数(件/日)	144.0	133.0	145.0
		利用率(%/年)	112.7	100.9	113.6
管理運営委託料(円)			203,846,268	203,846,268	205,955,508
設置台数(台)			7,260	7,260	7,260
自転車駐車場使用料調定額(円)			221,482,400	218,177,850	223,007,850

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

<サービス向上について>

- 現場責任者が定期的に各駐輪場を巡回し、各管理員に対し直接指導を行い、接遇面における改善事項や問題点の解決を迅速に行うことにより、さらなるサービスの向上を図った。

<業務改善への取組について>

- 統括責任者が平日毎日来庁して、ハード面の課題から利用者の要望等まで幅広く情報を共有し、綿密に協議を行った。

<収支について>

- 限られた空間を有効活用し、適切に場内誘導を行うなど業務改善を進めたことにより、使用料が委託料を上回った。

【改善が必要な事項】

- チャイルドシート付電動自転車等の増加により、一部の駐輪場では整理困難な状況が見られる。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 平成 29 年度に、区による大森駅水神口での地下機械式駐輪場開設や、西大井での増設と併せて、指定管理者による各駐輪場の改修工事により、チャイルドシート付電動自転車等に対応していく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 大森駅水神口自転車等駐車場における地下機械式駐輪場の開設に際し、他自治体の同種の駐輪場管理で培った経験を踏まえ、事前に適切な車両検査により入庫可能か確認するとともに、利用者に対する使用方法の丁寧な説明により、円滑に開設できたことを高く評価した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 当該指定管理者は、サポートセンターや提携警備会社を活用した 24 時間対応と、専用の管理システムの運用により迅速かつ的確な管理を実施しており、財務上の視点から見ても効率的に運営されている。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者の申請書等は必ず施錠された場所に保管するなど、個人情報の管理を厳格に行っている。
- 他の民間駐輪場との連携強化を図り、短時間駐輪等の場合は近隣の無料駐輪場へ積極的に誘導するなど、きめ細かいサービスを実施している。
- チャイルドシート付電動自転車の出し入れの際は、荷物が多いことや、子ども連れであることが多いため、特に親切丁寧に対応し、自転車の出し入れ補助を積極的に実施している。
- 統括責任者は、管理員の利用者対応について、随時抜き打ちチェックを実施している。
- 管理員に対しては、接遇に関するテストを合格するまで受験させるなど、接遇の向上に努めている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 毎月 1 回、現場責任者による会議を開催し、問題点の共有化を図る体制を構築しているほか、利用者からの要望や機器故障等に対する確に対応できる体制を整えている。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、引き続き、個人情報の厳正な管理を徹底するとともに、利用者ニーズに応じたきめ細やかなサービスの提供や、管理員の接遇の向上を図ること。