

総括シート〔平成29年度〕

| | |
|-------|----------------|
| 施設名称 | 別紙一覧表のとおり |
| 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27年 | 平成28年 | 平成29年 |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|
| 区営住宅使用料収納率（%） | 99.70% | 99.68% | 99.77% |
| 区民住宅使用料収納率（%） | 98.51% | 98.64% | 99.10% |
| 滞納者1件あたりの 対応回数（回） | 2.33回 | 2.76回 | 2.11回 |
| 退去から入居までの 平均日数（日） | 159.50日 | 118.50日 | 148.67日 |
| 管理運営委託料（円） | 307,258,751 | 172,429,520 | 164,302,677 |
| 使用料（円） | 676,626,221 | 611,555,120 | 510,115,301 |

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】

- 中延一丁目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の要配慮者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ている。
- 経験に裏打ちされた確かな実行力で、借上げ型区民住宅2件のスムーズな返還を実現している。
- 使用料滞納者の現況報告や今後の納付促進方針について、毎月区と定期的な打合せを実施し、効率・効果的な納付指導を行った結果、収納率は、前年度と比較して区営・区民住宅ともに上昇している。

【改善が必要な事項】

- 退去後の滞納使用料については、本人、連帯保証人の両者ともに連絡が取れず、徴収が困難となるケースが散見される。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 滞納使用料については、入居時から積極的な納付促進を行うとともに、区と連携し、弁護士等の専門家へ相談や法的措置の検討など、滞納の解消に向けた取り組みを行っていく必要がある。
- 使用料滞納者の生活状況の把握はもとより、出来るだけ早期に連帯保証人と連絡を取り、滞納額が少額の段階での着実な納付促進を行っていく必要がある。

「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 6 名、宅建管理主任（宅地建物取引主任者）4 名にて区営・区民住宅の管理を担当している。
- 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っているが、緊急度合いに応じ直接処理にあたるなど、臨機応変な対応を行っている。
- 管理方法については、各住宅に専任の職員を担当させ、定期的に巡回することにより、各住宅の意見・要望を管理業務にきめ細かく反映させており、適正な業務執行に結実している。

※ 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、引き続き入居者へのきめ細かい対応を行うと同時に、着実な使用料の収納対応に取り組むこと。また老朽設備の計画的な修繕や設備更新等に努めること。

総括シート〔平成29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27年 | 平成28年 | 平成29年 |
|------------------|-------------|-------------|-------------|
| 西館使用料収納率（%） | 100% | 100% | 99.78% |
| 東館使用料収納率（%） | 99.93% | 99.73% | 99.70% |
| 滞納者1件あたりの対応回数（回） | 2.59回 | 2.33回 | 2.07回 |
| 退去から入居までの平均日数（日） | 130.7日 | 114.14日 | 116.00日 |
| 管理運営委託料（円） | 221,991,690 | 252,224,206 | 309,832,262 |
| 使用料（円） | 809,956,713 | 810,380,900 | 754,670,300 |

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】

- 防災センターに常駐する管理人が定期的に巡回することにより、居住者からの意見・要望を管理業務にきめ細かく反映させており、居住者と良好な関係を築いている。
- 業務執行体制が明確であるとともに、区内に所在する支店および技術サービスセンターと連携し、夜間・緊急時の対応を迅速に行っている。
- 使用料滞納者の現況報告や今後の納付促進方針について、適宜区と打合せを実施し、効率・効果的な納付指導を行っており、収納率は非常に高い水準を保っている。

【改善が必要な事項】

- 退去後の滞納使用料については、本人、連帯保証人の両者ともに連絡が取れず、徴収が困難となるケースが散見される。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 滞納使用料については、入居時から積極的な納付促進を行うとともに、区と連携し、弁護士等の専門家へ相談や法的措置の検討など、滞納の解消に向けた取り組みを行っていく必要がある。
- 使用料滞納者の生活状況の把握はもとより、出来るだけ早期に連帯保証人と連絡を取り、滞納額が少額の段階での着実な納付促進を行っていく必要がある。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 各館の防災センターに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が、人件費の高騰や経年劣化のための修繕費の増加により委託料は増加傾向にある。

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、入居者の生活に寄り添った維持管理に努めている。
- 組織内での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、居住者のニーズを適切に捉え業務改善に反映させている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 総括責任者の下、営業・事務会計・督促の各チームが連携し、適正に業務を執行している。
- 現場の最前線である防災センターとも日々連絡を密にしており、日常業務はもとより、緊急時の対応についても、迅速かつ適切に行われている。

※ 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、引き続き入居者と町会・自治会との連携に取り組み、防災意識の向上などを図るとともに、滞納者へ適切かつ迅速に対応し収納率の向上に努めること。

総括シート〔平成29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付属設備の維持・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27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 |
|------------------|------|----------|-------------|-------------|-------------|
| 自転車 | 定期利用 | 件数（件/月） | 2,907.0 | 2,869.0 | 2,700.0 |
| | | 利用率（%/年） | 71.3 | 70.4 | 62.4 |
| | 当日利用 | 件数（件/日） | 2,227.0 | 2,358.0 | 2,301.0 |
| | | 利用率（%/年） | 90.1 | 95.4 | 96.4 |
| バイク | 定期利用 | 件数（件/月） | 404.0 | 379.0 | 286.0 |
| | | 利用率（%/年） | 69.6 | 65.3 | 59.9 |
| | 当日利用 | 件数（件/日） | 133.0 | 145.0 | 155.0 |
| | | 利用率（%/年） | 100.9 | 113.6 | 117.1 |
| 管理運営委託料（円） | | | 203,846,268 | 205,955,508 | 213,024,240 |
| 設置台数（台） | | | 7,260 | 7,260 | 7,326 |
| 自転車駐車場使用料等調定額（円） | | | 218,177,850 | 223,007,850 | 216,463,250 |

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>

- 区民優先制導入に際し、キャンセル待ちの定期利用希望者への周知を徹底し、区民利用者と区外利用者のスムーズな入替を行ったことや、現場責任者が各管理員に対し、主に利用者への接遇について指導を徹底したことにより、サービスの向上を図った。

<業務改善の取組について>

- 平置きスペースの増設により、チャイルドシート付電動自転車等の大型自転車に対応した。
- フリーゾーン制導入により、利用率向上を図り、収容台数以上の利用者案内を可能にした。

<収支について>

- 改修工事等により、一時利用できない部分が発生したが、限られた空間で適切に場内誘導を行ったことにより、使用料が委託料を上回った。

【改善が必要な事項】

- 区民優先制の入替調整や改修工事の影響等により、利用率の低下が見られたため、改善が求められる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 各自転車等駐車場の利用状況を鑑みて、定期、当日利用の配置台数のバランスを調整し、全体で利用率が向上するよう改善を図っていく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 増加するチャイルドシート付電動自転車も駐輪しやすい施設に改修し、併せて、フリーゾーン制導入で収容台数以上の利用者を案内できるように改善したことで、利用者満足度の向上に寄与している。

2 予算執行（財務）の視点

- 当該指定管理者は限られた委託料の中で、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

- 個人情報保護規定に基づき、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。
- チャイルドシート付電動自転車の出し入れの際は、荷物が多い場合や、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。
- 責任者が平日毎日来庁して、ハード面の問題点から利用者の要望・トラブルまで幅広く情報を共有し、綿密に協議を行っている。
- 毎年、利用者アンケートを実施し、利用者から様々な意見・要望等を取り入れて、接遇の向上を含め、業務改善に反映させている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 毎月1回、すべての自転車等駐車場の場長による、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、総括シートの内容のとおりとし、引き続き施設の適切な管理運営や安全確保を図り、利用者満足度および利用率の更なる向上に努めること。