

施設名称	(区営住宅) 荏原七丁目、二葉一丁目、東大井三丁目 18・19 号棟、西大井六丁目、南大井六丁目、南大井一丁目、中延一丁目、南大井五丁目、大井二丁目、西大井六丁目第二 5・7 号棟、西五反田五丁目 13・14 号棟、西大井六丁目第三、西中延 (区民住宅) 西品川、小山、大井、旗の台、南大井、下神明、ロビン成田
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正な使用料で供給し、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 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
区営住宅使用料収納率（％）	99.77％	99.64％	99.87％
区民住宅使用料収納率（％）	99.10％	98.93％	99.12％
滞納者 1 件あたりの対応回数（回）	2.11 回	2.45 回	2.81 回
あっ旋から入居までの平均日数（日）	64 日	87 日	74 日
管理運営委託料（円）	164,302,677	160,434,960	200,693,009
使用料（円）	510,115,301	483,715,200	461,822,800

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
○ ロビン成田（借上型区民住宅）については、返還時に、継続入居や退去の手続きについて、オーナーと密に連絡を取り合い、スムーズに返還できるよう調整を行った。 ○ 使用料滞納者の現況報告や今後の納付促進について、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、過去 3 年で最も高い収納率を達成した。 ○ 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継続していく必要がある。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 入居者から得た意見・要望に対して、区や関係団体と連携しながら適切な対応を行い、入居者からの高い信頼を得ている。
- 特に防犯や衛生上の要望に対しては、迅速かつ適切な対応を行い、解決につなげた。

2 予算執行（財務）の視点

施設・設備の点検を定期的を実施し、経年劣化等により改修等が必要となった箇所について、過去の修繕実績や緊急度などを考慮し、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

- 定期的な巡回の中で、入居者の意見・要望を細かく収集するとともに、入居者の代表である自治会役員と連絡を密にしながら、当該意見・要望を維持管理に反映させている。
- 本人の了解を得て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ている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 常勤職員 3 名、管理主任（宅地建物取引士有資格者）4 名で区営・区民住宅の維持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。
- 施設管理については、常勤職員が定期的に巡回・確認することや、過去の管理履歴を踏まえて修繕必要箇所を抽出し管理業務や修繕計画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、総括シートの内容のとおりとし、今後も継続して高い収納率の維持を図るとともに、経年劣化により顕著である建物の老朽化に対し、日常の点検等を充実させ、迅速な修繕ならびに計画的な設備更新等をすすめること。

施設名称	ファミリー西五反田西館・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正な使用料で供給し、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 29 年	平成 30 年	令和元年
西館使用料収納率（％）	99. 78%	99. 88%	99. 88%
東館使用料収納率（％）	99. 70%	99. 74%	99. 85%
滞納者 1 件あたりの対応回数（回）	2. 07 回	2. 10 回	2. 17 回
あっ旋から入居までの平均日数（日）	52 日	67 日	66 日
管理運営委託料（円）	309, 832, 262	246, 192, 997	236, 766, 241
使用料（円）	754, 670, 300	753, 260, 800	826, 488, 460

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
○ 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、入居者からの意見・要望を維持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。 ○ 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、月 1 回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。 ○ 竣工後 16 年が経過し、建物や設備の経年劣化が進んでいることにより、緊急対応的な修繕費や退去時の専有部主要設備の入れ替えに伴う原状回復工事費の増加が見られる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
○ 滞納使用料については、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。

○ 緊急対応的な修繕費については、計画的・効率的な修繕や設備更新等を行っていくことで工事費用の増加を引き続き抑える必要がある。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 施設内防災センターに管理人または警備スタッフが24時間常駐することにより、緊急時の対応や居住者の意見・要望を迅速かつ的確に反映できる体制を構築している。
- 西館および東館の防災センターに町会との連絡窓口を開設することにより、入居者と地域の良好なコミュニケーションづくりの一助となっている。

2 予算執行（財務）の視点

- 西館および東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に努めるとともに、施設および設備の点検を定期的の実施し、経年劣化等により改修等が必要となった箇所について、過去の修繕実績や緊急度などを考慮し、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

- 防災センター管理人および警備スタッフによる定期的な巡回の中で、入居者の意見・要望を細かく収集するとともに、組織内での定期的なミーティングの実施や町会・自治会との連携により、入居者のニーズを的確に捉え業務改善に反映させている。
 - 地域センター・町内会・関係団体等と連携し合同消防訓練を実施することにより、入居者間のコミュニティ形成支援と消防、防災に対する意識向上を図っている。
- 同一施設にある他団体の管理部分および共有部についての情報共有を適宜行いながら、施設全体の適正な管理について積極的に協力している。

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、常勤職員3名およびサポート部門である営業・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。
- 24時間365日対応可能な防災センターの管理人および警備スタッフと日々連絡を密にし、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、総括シートの内容のとおりとし、引き続き高い収納率を維持するとともに、地域コミュニティの形成に努めること。

また、建物、設備等の経年劣化に対応し迅速な修繕や計画的な設備更新を進めること。

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 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
自転車	定期利用	件 数 (件/月)	2,700.0	2,901.0	2,937.0
		利用率 (%/年)	62.4	66.8	67.7
	当日利用	件 数 (件/日)	2,301.0	2,306.0	2,321.0
		利用率 (%/年)	96.4	97.0	97.2
バイク	定期利用	件 数 (件/月)	286.0	259.0	257.0
		利用率 (%/年)	59.9	60.3	59.8
	当日利用	件 数 (件/日)	155.0	156.0	146.0
		利用率 (%/年)	117.1	122.9	114.8
管理運営委託料 (円)			213,024,240	212,276,784	223,917,876
設置台数 (台)			7,326	7,326	7,274
自転車駐車場使用料等歳入額 (円)			216,463,250	221,818,050	220,798,150

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＞

定期利用と当日利用の配置バランスを柔軟に調整することにより、より多くの方々への利用を促進することができた。

＜業務改善の取組について＞

自転車等駐車場の定期利用状況について、データ共有の仕組みを構築したことで、主管課が指定管理者に確認することなく現在の利用状況を把握できるようになり、定期利用申込希望者の問い合わせに伴う待ち時間を短縮することができた。

＜東京都による大井陸橋長寿命化工事への対応について＞

東京都から借用している大井町駅東口自転車等駐車場について、東京都の工事に伴い定期利用者の一部の方が他のエリアへ移動する必要があった際に、親切丁寧な説明により円滑に移動することができた。

【改善が必要な事項】

一部の自転車等駐車場では自転車の整理状態が不十分であり、利用者の満足度の低下がみられたため、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

管理員のきめ細やかな配慮が足りない部分があったため、今後は自転車等駐車場内の整理整頓を徹底するとともに、統括責任者による指導を実施することで、利用者満足度の向上を図る。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- ・定期利用者の申し込みや満車時におけるキャンセル待ち状況等を、利用者に迅速かつ正確に案内できる仕組みをつくることで、問い合わせに伴う待ち時間を短縮するなど、利用者満足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、迅速かつ的確に使用料徴収事務等を実施し、区営自転車等駐車を適切に運営している。

3 サービス向上および業務改善の視点

- ・紙アンケートに加えて WEB アンケートを実施することで、幅広い世代の利用者からの意見・要望等を取り入れて業務改善に反映させている。
- ・他の民間駐輪場との連携強化を図り、区営駐輪場の当日利用が満車の際に近隣の駐輪場をご案内するなど、きめ細やかなサービスを実施している。
- ・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、荷物が多く、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。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- ・毎月、全ての自転車等駐車の場長による会議を開催し、管理運用面や接遇面の意見等の問題点を共有化する体制を構築しており、利用者の要望や機器故障等に対し的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、きめ細やかな配慮を要しつつ自転車駐車場内の整備を行うとともに、特に子ども連れの利用者や高齢者の利用者に対し、自転車の出し入れ補助を積極的に実施することで更なる満足度の向上を目指すこと。