

総括シート〔令和2年度〕

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、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、中延一丁目 (区民住宅) 西品川、小山、大井、旗の台、南大井、下神明
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に関する統計情報の概要

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
区営住宅使用料収納率 (%)	99.64%	99.87%	99.80%
区民住宅使用料収納率 (%)	98.93%	99.12%	99.39%
滞納者1件あたりの 対応回数 (回)	2.45回	2.81回	2.95回
あっ旋から入居までの 平均日数 (日)	87日	74日	89日
住宅使用料 (円)	483,715,200円	461,822,800円	438,727,625円

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成 30 年度	令和元年度	令和 2 年度
収 入	管理運営委託料	160,434,960	200,693,009	273,238,837
支 出	入居者管理経費	42,130,095	46,874,835	49,655,300
	建物維持管理経費	118,465,536	152,937,925	222,314,339
	小計	160,595,631	199,812,760	271,969,639
差引収支		△160,671	880,249	1,269,198

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

- 職員が巡回頻度を上げて高齢入居者等の情報把握に努めている。
- 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ており、収納率は非常に高い水準を保っている。
- 再委託先として業務内容に沿った区内業者を積極的に活用している。
- 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ある。

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っている。

2 予算執行（財務）の視点

施設・設備の点検を定期的実施し、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

- 専従職員 5 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

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き入居者から得た意見等に対して、区や関係団体と連携しながら適切な維持管理を行うこと。また、退去後の滞納使用料など徴収が困難なケースについて、区と連携し徴収率の向上に努めること。

総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
西館使用料収納率(%)	99.88%	99.88%	99.83%
東館使用料収納率(%)	99.74%	99.85%	99.83%
滞納者1件あたりの対応回数(回)	2.10回	2.17回	1.93回
あっ旋から入居までの平均日数(日)	67日	66日	75日
住宅使用料(円)	753,260,800円	826,488,460円	825,370,140円

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入	管理運営委託料	246,192,997	236,766,241	232,448,790
支出	入居者管理経費	88,030,706	88,845,806	88,896,000
	建物維持管理経費	157,969,596	147,671,543	143,300,875
	小計	246,000,302	236,517,349	232,196,875
	差引収支	192,695	248,892	251,915

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17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

- 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維持管理に反映させている。
- 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5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

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。使用料の滞納者の報告や今後の納付促進方針について、区と協議し、効果効率的な納付指導を行うこと。また、引き続き各種施設と連携し、夜間・緊急時の対応を迅速に行うこと。

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に関する統計情報の概要

項目		平成30年度	令和元年度	令和2年度	
自転車	定期利用	件数(件/月)	2,901.0	2,937.0	2,422.0
		利用率(%/年)	66.8	67.7	55.8
	当日利用	件数(件/日)	2,306.0	2,321.0	1,780.0
		利用率(%/年)	97.0	97.2	74.9
バイク	定期利用	件数(件/月)	259.0	257.0	248.0
		利用率(%/年)	60.3	59.8	57.8
	当日利用	件数(件/日)	156.0	146.0	141.0
		利用率(%/年)	122.9	114.8	111.1
設置台数(台)		7,326	7,274	7,274	

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)

項目		平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入	指定管理料	212,276,784	223,917,876	226,850,600
支出	一般管理費	161,306,090	170,673,353	175,907,282
	設備費	52,176,275	52,675,776	50,320,404
	小計	213,482,365	223,349,129	226,227,686
差引収支		-1,205,581	568,747	622,914

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>

すべての自転車等駐車場に自転車用空気入れを設置することで、利用者サービスの向上に努めた。

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>

大森駅水神口自転車等駐車場の当日利用精算機に交通系ICカード対応端末を導入し、電子決済を可能にすることで、利用者の利便性向上を図った。

【改善が必要な事項】

自転車等駐車場利用者の大幅減により歳入が減少したため、利用者の増加が求められる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

新型コロナウイルス感染症に起因する緊急事態宣言等の影響により、利用者が大幅に減少した。今後は、交通系 I C カード対応端末の増設、各管理員の接遇マナーチェックの徹底及び定期利用と当日利用のバランス調整をすることで、利用者満足度の向上と利用者の増加を図る。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足度の視点

- ・すべての自転車等駐車場へ自転車用空気入れを導入し、あわせて大森駅水神口自転車等駐車場の当日利用精算機に交通系 I C カード対応端末を導入することで、利用者の利便性の向上に寄与した。

2 予算執行（財務）の視点

- ・当該指定管理者は、迅速かつ確に使用料徴収事務等を実施し、区営自転車等駐車場を適切に運営している。
- ・新型コロナウイルス感染症に起因する緊急事態宣言等の影響により、自転車駐車場使用料等歳入額が大幅に減少した。

3 サービス向上および業務改善の視点

- ・新型コロナウイルス感染症に伴う定期利用使用料の返還に関して、各駐輪場にてお客様への周知・受付を行うことで、スムーズな返還対応に取り組んだ。
- ・紙のアンケートに加え、QRコードによる読み取りができるWEBアンケートを実施することで、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、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。
- ・子ども連れや高齢者など補助が必要な利用者に対して、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場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

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、自転車等駐車場内の適切な整備を行うとともに、利用者満足度の向上に努めること。また、自転車等駐車場使用料の歳入額が減少するなか、効果効率的な施設運営となるよう管理を行うこと。