

総括シート〔令和4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>

区民住宅は居住環境が良好な賃貸住宅の不足を補い、中堅所得ファミリー層の定住化を図ることを目的に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に公営住宅を供給することで、社会福祉の増進に寄与するを目的に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 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|
| 区営住宅使用料収納率 (%) | 99.80% | 99.83% | 99.57% |
| 区民住宅使用料収納率 (%) | 99.39% | 99.49% | 99.11% |
| 滞納者1件あたりの対応回数 (回) | 2.95回 | 2.77回 | 3.39回 |
| あっ旋から入居までの平均日数 (日) | 89日 | 61日 | 85日 |
| 住宅使用料 (円) | 438,727,625円 | 461,538,500円 | 481,189,350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 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 |
|------|----------|-------------|-------------|-------------|
| 収入 | 管理運営委託料 | 273,238,837 | 206,894,634 | 230,876,707 |
| 支出 | 入居者管理経費 | 49,655,300 | 50,323,850 | 54,286,871 |
| | 建物維持管理経費 | 222,314,339 | 154,033,947 | 176,042,801 |
| | 小計 | 271,969,639 | 204,357,797 | 230,329,672 |
| 差引収支 | | 1,269,198 | 2,536,837 | 547,035 |

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4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。

※ 区政運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・要望について、区や関係団体と連携しながら適切な対応を行うこと。また、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、徴収が困難なケースに対しては、区と連携して対応を行うことで、収納率の維持・向上に努めること。

総括シート〔令和4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>

居住環境が良好な賃貸住宅の不足を補い、中堅所得ファミリー層の定住化を図ることを目的に良質な住宅を区が適正な使用料で供給し、維持管理する。

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 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 |
|-------------------|--------------|--------------|--------------|
| 西館使用料収納率(%) | 99.83% | 99.82% | 99.48% |
| 東館使用料収納率(%) | 99.83% | 99.54% | 99.62% |
| 滞納者1件あたりの対応回数(回) | 1.93回 | 1.67回 | 1.84回 |
| あっ旋から入居までの平均日数(日) | 75日 | 80日 | 86日 |
| 住宅使用料(円) | 825,370,140円 | 831,694,000円 | 846,616,899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 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 |
|------|----------|-------------|-------------|-------------|
| 収入 | 管理運営委託料 | 232,448,790 | 262,178,606 | 259,116,204 |
| 支出 | 入居者管理経費 | 88,896,000 | 88,896,000 | 88,896,000 |
| | 建物維持管理経費 | 143,300,875 | 173,254,055 | 170,193,336 |
| | 小計 | 232,196,875 | 262,150,055 | 259,089,336 |
| 差引収支 | | 251,915 | 28,551 | 26,868 |

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、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19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、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4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。

※ 区政運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。引き続き入居者とのコミュニケーションを積極的に図ることによって、意見・要望を的確に把握するよう努めること。また、滞納使用料については、早期の対応を心がけ、収納率の維持・向上に努めること。

総括シート〔令和4年度〕

| | |
|-------|----------------------|
| 施設名称 | 品川区立環境学習交流施設（エコルとごし） |
| 指定管理者 | アクティオ株式会社 |
| 施設所管課 | 都市環境部環境課 |

<設置目的>

区民および事業者が環境の保全について関心や理解を深め、主体的に環境保全活動を実践することを推進するとともに、地域交流の促進を図ることを目的とする。

| | |
|-----------|-------------------------------------|
| 指定管理業務の概要 | |
| (1) | 施設の事業の企画および運営に関すること。 |
| (2) | 登録、貸室使用の承認ならびに取消し、停止および条件の変更に関すること。 |
| (3) | 利用料金の徴収に関すること。 |
| (4) | 施設の維持および修繕に関すること。 |

| 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 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 |
| 来館者数（人） | — | — | 219,553人 |
| 講座参加者数（人） | — | — | 3,935人 |
| 貸室延利用者数（人） | — | — | 25,538人 |
| 貸室稼働率（%） | — | — | 63.9% |
| ※令和5年5月1日開設のため、上記統計は11か月分 | | | |
| ※貸室は「多目的スペース」「地域交流室」の2室合計 | | | |

| 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 | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 |
| 収 | 管理運営委託料 | — | — | 119,016,000円 |
| | 貸室使用料等 | — | — | 524,320円 |
| 入 | 小計 | — | — | 119,540,320円 |
| 支 | 人件費 | — | — | 46,043,569円 |
| | 施設運営・維持管理経費 | — | — | 68,069,722円 |
| 出 | 小計 | — | — | 114,113,291円 |
| | 差引収支 | | | 5,427,029円 |

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】

- 多様な環境課題から身近なテーマを精選し、楽しく学べるよう工夫された環境学習講座・イベントの企画、地域と連携した積極的な広報活動等により、想定を大きく上回る来館者実績となった。
- 教育委員会や高校・大学、CSR 企業・商店街等と連携し、多世代且つ多様なジャンルの主体と分野横断的な取り組みを行い、協力体制を構築した。
- 計画事業以外にも、いつでも誰もが参加できる季節に応じた歳時イベントやワークショップ、SDGs 関連の動画制作など、区民ニーズや区の方針を的確に捉えた企画提案を行った。
- 施設ツアーの実施等による ZEB の普及・啓発に取り組むと共に、適切な施設管理・エネルギー管理により、運用段階でも「Nearly ZEB」（エネルギー削減率 97%）を達成した。

【改善が必要な事項】

- 職員 7 名という組織管理体制の中で、施設ボランティアによる運営補助も効果的に活用していたが、繁忙期における人員配置に課題が見受けられた。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 7 時～21 時半という長時間の開館時間に対応するため、職員はシフト制により勤務を行っているが、想定以上の頻度による来館者・電話対応、視察・取材対応が発生し、業務の遂行に十分な人員配置が困難であったと思われる。次年度以降は職員を増員するなどし、サービス向上と安全性確保を第一に、持続的な運営手法を検討する。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 施設内に設置する「来館者の声」、事業毎に実施するアンケートにより、利用者の意見を収集している。その結果、講座・イベントの内容、施設内に設置する環境関連書籍のラインナップ、環境情報発信の取り組み、施設内の清潔感等、事業運営・維持管理のいずれの面でも満足度が高い結果となっている。
- Instagram、Google 等、SNS・インターネット上の口コミでも好評を得ている。
- 大型企画展「ダンボール彫刻展」は想定以上の反響があり、新規来館者、企画展だけのリピーターを獲得した。学習効果と芸術性が融合した斬新な企画が、満足度の高さにつながっている。
- 一部、ごみ箱の設置や恒久的な軽食販売を求める声があるが、衛生面や採算性の観点で、区と指定管理者両者で協議し引き続きニーズの把握と検討を進めていく。

2 予算執行（財務）の視点

- 想定以上の来館者数により広報物の増加・資材の追加購入が発生したが、多数の指定管理実績によるスケールメリットを生かした契約発注、自主制作等により、コスト縮減に努められている。
- 近隣商店街や鉄道会社との綿密なコミュニケーションで協力体制を確立したことで、店舗や駅での広報物無料掲示・配布を可能とし、経費を抑えながら効果的な広報活動を行った。
- 貸室利用料金収入を確実に徴収し、概ね計画通りの収入実績であった。
- ZEB の実現に向けた適切なエネルギー管理により、電気料金を中心に光熱水費の縮減につながった。余剰分については区との協議の上で、最新の社会動向や区施策等の重要トピックスに対応し、SDGs 関連の取り組みを強化するなど、柔軟かつ効果的な予算執行に努められている。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 多様な環境課題を身近なテーマで楽しく学べるよう、創意工夫された環境学習講座・イベントの企画、地域・教育機関と連携した広報活動、職員研修・ボランティアの組織運営等、綿密な準備・遂行に努められている。その結果、開設初年度から区内親子を中心とした新規利用者・リピーター共に獲得することができ、年間来館者数計画3万人のところ、約22万人の実績と、想定を大きく上回る結果となった。
- 教育委員会と連携し、区内小中学校・義務教育学校の社会科見学を積極的に受け入れるとともに、大型学級の来館も可能となるよう、効率的な見学動線・学習プログラムを構築している。
- 施設ボランティアを活用しながら、区内高校・大学、CSR企業・商店街との共催講座を企画・実施するなど、世代やジャンルを超えた多様な主体と分野横断的な取り組みを行っている。
- 計画事業以外の追加事業として、季節に応じた歳時イベントやワークショップ、音楽イベントなど、事前申込制だけでなくいつでも誰もが参加できる事業も実施したことで、公園利用者等も気軽に参加・交流できる機会を提供している。
- 区内外の視察・見学会に対して丁寧に対応し、その実績数の多さと参加者の好意的な意見・感想から、区のプロモーションにつながっていると評価できる。
- 応募倍率が高い人気講座については年度内に複数回実施するとともに、出張型（アウトリーチ）講座の実施数を増やすなど、広く利用者ニーズに合わせたサービスの提供を行っている。
- SDGs やゼロカーボン、木材利用など、区の重点課題や緊急対応が必要な事項も積極的に取り組み、柔軟性と瞬発力のある事業遂行を行っている。
- 外国人利用者へのサービス向上のため、外国語対応スタッフを配置している。
- 施設内に設置している「来館者の声」、講座・企画展の開催毎に実施するアンケートにより寄せられた利用者の意見・要望は、以降の企画や業務改善に活用している。
- 毎月実施する職員会議にて、現状分析や課題を共有し、改善に向けた検討が適宜行われている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 人員配置等の組織管理体制は、計画どおり適正に執行されており、増員が必要な配置については次年度以降の計画に反映している。
- 法令順守・接遇マナー・技術取得等の研修を行い、職員のスキルアップが図られている。
- 年度途中の退職により一時欠員が生じたが、迅速に人員配置が行われている。
- 区との連絡調整会議を定期的で開催し、丁寧な報告とコミュニケーションが図られている。互いに異なる視点で建設的な議論を行い、業務改善に反映されている。
- 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、飛沫防止パーテーションや消毒液の設置・貸出、展示室密集回避や玩具の消毒等、適切な対応が行われている。
- 利用者の安全確保のため、館内のアナウンスが必要になった際は、巡回強化・サイン掲示等迅速かつ効果的な対応が行われている。
- 設備の適切な管理に向け、竣工直後から施設整備課や工事事業者からの取扱説明内容を把握し、施設職員へのレクチャー・マニュアル作成・更新に努められている。
- 職員・スタッフの組織管理だけでなく、再委託先や施設ボランティアの管理・運用が適切に行われており、報告・連絡・相談の体制が構築されている。
- 施設ノベルティや職員事務用品・備品等、環境配慮製品を選定しているとともに、ZEBの実現に向けた適正なエネルギー管理により、環境負荷軽減の強化に取り組んでいる。

※ 区政運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、アンケート等により利用者の意見を収集し、講座・イベントの内容等に反映することで、利用者満足度の向上に努めること。また、繁忙期であっても安定した運営が出来るよう、職員体制について検討を進めること。

| | |
|-------|---------------------|
| 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に関する統計情報の概要

| 項目 | | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 | |
|---------|------|----------|-------|-------|-------|
| 自転車 | 定期利用 | 件数(件/月) | 2,422 | 2,238 | 2,180 |
| | | 利用率(%/年) | 55.8 | 51.9 | 51.2 |
| | 当日利用 | 件数(件/日) | 1,780 | 2,072 | 2,296 |
| | | 利用率(%/年) | 74.9 | 87.5 | 96.1 |
| バイク | 定期利用 | 件数(件/月) | 248 | 277 | 286 |
| | | 利用率(%/年) | 57.8 | 64.6 | 67.5 |
| | 当日利用 | 件数(件/日) | 141 | 147 | 153 |
| | | 利用率(%/年) | 111.1 | 115.6 | 122.4 |
| 設置台数(台) | | 7,274 | 7,238 | 7,150 | |

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 | | 令和2年度 | 令和3年度 | 令和4年度 |
|------|-------|-------------|-------------|-------------|
| 収入 | 指定管理料 | 226,850,600 | 234,022,580 | 235,176,460 |
| 支出 | 一般管理費 | 175,907,282 | 180,575,644 | 187,823,253 |
| | 設備費 | 50,320,404 | 53,159,040 | 47,344,260 |
| | 小計 | 226,227,686 | 233,734,684 | 235,167,513 |
| 差引収支 | | 622,914 | 287,896 | 8,947 |

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>

交通系ICカード(Suica等)およびQRコード(PayPay、クレジットカード等)のキャッシュレス決済に対応することで、利用者の利便性向上を図った。

<業務改善の取組について>

新たに設置間隔を拡げた駐輪ラックへの交換や平置きスペースの確保を行うことで、利用しやすい環境づくりに努めた。

【改善が必要な事項】

新型コロナウイルス感染症が流行する前と比較して自転車等駐車場利用者数が減少したため、定期利用と当日利用との適切な配置バランスの調整が求められる。

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働き方の多様化等により、利用者数が減少した。今後は、定期利用と当日利用の配置バランスを引き続き柔軟に調整し、施設の有効活用と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

電磁式駐輪ラックを導入している自転車等駐車場（19 施設）の当日利用の自転車およびバイクの満空情報を、リアルタイムで確認できるようにホームページ上で提供したことで、利用者の利便性向上を図った。

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が流行する前と比較して自転車等駐車場利用者数が減少したため、自転車駐車場使用料等の歳入額が減少した。

3 サービス向上および業務改善の視点

- ・定期利用更新機を四か国語（日本語、英語、中国語、韓国語）に対応することで、外国人の方にも利用しやすい環境づくりに努めている。
- ・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。
- ・自転車等駐車場において小破修繕を迅速に実施することで、利用環境の改善に努めている。
- ・紙のアンケート用紙を最小限に抑え、QRコードの読み取りができるWEBアンケートを実施することで、環境に配慮するとともに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を図っている。

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する確に対応できる体制を整えている。

※ 区政運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。引き続きアンケート調査等によって幅広い世代からの意見・要望を取り入れ、業務改善を図ることによって、利用者の利便性の維持・向上に努めること。