

総括シート〔令和5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3年度	令和4年度	令和5年度
区営住宅使用料収納率 (%)	99.83%	99.57%	99.89%
区民住宅使用料収納率 (%)	99.49%	99.11%	99.27%
滞納者1件あたりの 対応回数 (回)	2.77回	3.39回	3.59回
あっ旋から入居までの 平均日数 (日)	61日	85日	83日
住宅使用料 (円)	461,538,500円	481,189,350円	489,888,125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3年度	令和4年度	令和5年度
収入	管理運営委託料	206,894,634	230,876,707	243,255,754
支出	入居者管理経費	50,323,850	54,286,871	53,256,890
	建物維持管理経費	154,033,947	176,042,801	189,125,978
	小計	204,357,797	230,329,672	242,382,868
差引収支		2,536,837	547,035	872,886

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。

※ 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5年度〕

施設名称	(区民住宅) 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3年度	令和4年度	令和5年度
西館使用料収納率 (%)	99.82%	99.48%	99.58%
東館使用料収納率 (%)	99.54%	99.62%	99.51%
滞納者1件あたりの対応回数 (回)	1.67回	1.84回	1.17回
あっ旋から入居までの平均日数 (日)	80日	86日	95日
住宅使用料 (円)	831,694,000円	846,616,899円	858,081,286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3年度	令和4年度	令和5年度
収入	管理運営委託料	262,178,606	259,116,204	322,999,255
支出	入居者管理経費	88,896,000	88,896,000	88,350,240
	建物維持管理経費	173,254,055	170,193,336	234,649,015
	小計	262,150,055	259,089,336	322,999,255
差引収支		28,551	26,868	0

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。
- 統括責任者を中心とし滞納会議を週 1 回実施することで滞納状況の共有を図り、确实且つ柔軟な督促業務を執行している。
- 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、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 20 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。
- 組織改正により統括責任者を含む運営チーム 3 名が東京南支店から施設内防災センターに配置されたことで、居住者の各種問い合わせ等に迅速に対応できる体制が構築された。

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。
- 組織改正により統括責任者を含む運営チーム 3 名が東京南支店から施設内防災センターに配置されたことで、居住者の各種問い合わせ等に迅速に対応できる体制が構築された。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 運営チームマネージャーの下、運営チーム3名および防災センター所長2名の各チームが連携し、適正に業務を執行している。統括責任者以下5名は現地配置のため居住者の各種問い合わせ等に迅速に対応できる体制がとられている。
- 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5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3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数（人）	—	219,553人	229,347人
講座参加者数（人）	—	3,935人	5,861人
貸室延利用者数（人）	—	25,538人	25,067人
貸室稼働率（%）	—	63.9%	53.6%

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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	—	119,016,000円	161,328,000円
	利用料金等	—	524,320円	665,480円
入	小計	—	119,540,320円	161,993,480円
支	人件費	—	46,043,569円	64,470,820円
	施設運営・維持管理経費	—	68,069,722円	90,006,998円
出	小計	—	114,113,291円	154,477,818円
	差引収支	—	5,427,029円	7,515,662円

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p>【積極的に評価した事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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・イベントの企画や地域と連携した積極的な広報活動等により、2年目においても初年度の勢いを維持し安定した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、「エコルといっしょに考えよう！SDGs」と名付けたメッセージ動画の上映会を開催する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」の実績では昨年を上回る高実績（エネルギー削減率 98.5%）を達成した。 <p>【改善が必要な事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ボランティア活用に関して、活用は社会科見学の案内、エコルフェス時のサポート、菜園管理など積極的に行っているが、学生ボランティアの卒業や学業専念、シニアボランティアの引退などにより初年度からボランティアの人数が減少した。 ○貸室利用の実績が伸びていない。
--

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ○昨年課題であった、開館時間の長さや来館者数の想定以上の増加による職員の勤務量増加については、職員 2 人の増員により改善傾向にある。 ○ボランティアの活動に関しては、活動内容の位置づけを再定義し、令和 6 年度にシニアボランティアの増員策や、連携している高校・大学の学生ボランティアの活用を検討する。 ○貸室稼働率の向上に向けて、利用啓発を行い促進していく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○多種多彩なイベントやワークショップに加え、コミュニティラウンジで体験できる平日のワークショップなどにより、「エコルに来ればいつでも何かを楽しめる」といったイメージが定着。休日のみならず平日の来館者の期待感や満足度が向上していることが、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より、証明されている。 ○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「山本彌作品展」も前年度と同じく、区内のみならず都内や他府県からの来館を促進した。単なるアート展ではなく、芸術を楽しみながらエコルとごしらしく環境を考える一助となっている点が評価されている。東急電鉄の広告協力や東京新聞にも開催告知が報道されるなど広報活動も評価が高い。 ○区内企業スターバックスジャパン社と連携したアップサイクルワークショップで作成した椅子とテーブルにより、環境教育であるアップサイクルとエコルとごしらしさを融合する形でコミ

ユニティラウンジの座席数の少なさを解消し、多くの利用者の満足度を向上させた。

- ごみ箱の設置や恒久的な軽食販売を求める声があるが、利用者エコルとごしでの過ごし方が定着してきており、ごみの持ち帰りは定着している。販売に関しては衛生面や採算性の観点で、区と指定管理者両方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

- 開催イベント数の増加や内容の充実は計画以上であったが、企業連携（ソニー/JAL など）や職員講師での内製開催などで経費の削減につなげた。
- 近隣商店街や東急電鉄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。
- 貸室利用料金収入は稼働率が計画値に達しなかったことで見込みを下回った。
- 外構周りの清掃費を削減し、余剰分を施設修繕費・展示保守費に回すことができた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 初年度以上に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、来館者が減少することなく順調に推移した。また 0 歳児から高齢者までの幅広い年齢層が、施設に同時滞在する稀有な施設として安定的な運営が実現している。令和 5 年度に来館者総数は 229,347 人。
- 今年度も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はもとより、近隣保育園・幼稚園児の来館も積極的に受け入れている。また都内・外から中学生の環境学習の訪問先としても認知され、見学希望も増加しており、それらの来館の目的（SDGs、ZEB、環境への取り組み）にあった案内プログラムを提案し対応している。
- 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の分野横断的な取り組みを行っている。
- 前述のスターバックス社とのコラボ企画により、利用者の要望（座席数の増加）を期待以上の対応で実現した。
- 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・交流できる施設との印象が定着している。
- 全国の自治体等の視察・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。
- 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。
- 環境課と連携した紙製人工芝の導入では、企業と協力しキッズスペースに無償導入を実現。加えて広報面でも連携し共同プレス発表を行うことで読売新聞などに大きく取り上げられ、TBS ラジオの取材を受けるなど、品川区とエコルとごしの環境への取り組みを大きく露出することに貢献した。
- 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、退職者の発生により新規採用のタイミングまでは欠員期間は生じたものの逐次補充ができており職員定数の確保はできている。
- 法令順守・接遇マナー・環境学習知識取得（Project WET）の研修を行い、職員のスキルアップが図られている。

- 区内大学である清泉女子大学の学生をアルバイトスタッフに雇用するなど柔軟な人員配置を行っている。
- 防災面では年に2回、荏原消防署戸越出張所の協力のもと消防訓練を行い、消火・避難・通報訓練を行い防災に努めている。
- 区との連絡調整会議を定期的に行い、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。
- 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、ボランティア活用に関しては、シニアボランティアの増員策など、人員の確保に努めること。

総括シート〔令和5年度〕

施設名称	品川区営自転車等駐車場
指定管理者	NCD株式会社
施設所管課	防災まちづくり部地域交通政策課

<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
<p>(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。</p> <p>(2) 自転車等駐車場における使用料の徴収に関すること。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>

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3年度	令和4年度	令和5年度
自転車	定期利用	件数(件/月)	2,238	2,180	2,189
		利用率(%/年)	51.9	51.2	52.4
	当日利用	件数(件/日)	2,072	2,296	2,492
		利用率(%/年)	87.5	96.1	102.5
バイク	定期利用	件数(件/月)	277	286	277
		利用率(%/年)	64.6	67.5	65.6
	当日利用	件数(件/日)	147	153	158
		利用率(%/年)	115.6	122.4	129.6
設置台数(台)			7,238	7,150	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3年度	令和4年度	令和5年度
収入	指定管理料		234,022,580	235,176,460	238,434,024
支出	一般管理費		180,575,644	187,823,253	191,083,760
	設備費		53,159,040	47,344,260	47,344,488
	小計		233,734,684	235,167,513	238,428,248
差引収支			287,896	8,947	5,776

総括(積極的に評価した事項、改善が必要な事項)
<p>【積極的に評価した事項】</p> <p><サービス向上について></p> <ul style="list-style-type: none"> 令和6年度に試行実施する自転車等駐車場の短時間無料設定の導入に向けて、区と綿密に協議・検討を行うことで、適切な調整や進捗管理ができた。 新たに設置間隔を広げた駐輪ラックへの交換などを行うことで、利用しやすい環境づくりに努めた。 令和4年度導入のキャッシュレス決済について、現地掲示を強化し利用促進を図ったことで、キャッシュレス決済の利用率向上に寄与した。 <p><業務改善の取組について></p> <p>大森駅水神口地下機械式駐輪場において、前かごの大きい自転車も利用できるように改修を行うことで、利用しやすい環境づくりに努めた。</p>

【改善が必要な事項】

働き方の多様化等により、自転車等駐車場定期利用者数の増加の伸びが限定的なため、定期利用と当日利用との適切な配備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

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

- ・ 当日利用料金の精算を、引き続き各種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に寄与した。
- ・ 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WEBサービスを引き続き提供することで、利用者の利便性向上に寄与した。

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

- ・ 定期利用に空きがあり当日利用が満車となった自転車等駐車場において、適宜、柔軟に定期エリアへの駐輪案内を実施している。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 降雪時用のスコップや融雪剤を自転車等駐車場へ設置し、施設利用者への安全対策の強化を図った。
- ・ 紙のアンケートに加え、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、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。
- ・ 幅広く情報を共有するため、原則、責任者が平日毎日来庁し、ハード面の問題点から利用者の要望・トラブルまで綿密に協議を行った。

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。

※ 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。