

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	都市環境部住宅課

<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4年度	令和5年度	令和6年度
区営住宅使用料収率 (%)	99.57%	99.89%	99.66%
区民住宅使用料収納率 (%)	99.11%	99.27%	99.35%
滞納者1件あたりの 対応回数 (回)	3.39 回	3.59 回	3.74 回
あっ旋から入居までの 平均日数 (日)	85 日	83 日	84 日
住宅使用料 (円)	481,189,350 円	489,888,125 円	489,066,200 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4年度	令和5年度	令和6年度
収入	管理運営委託料	230,876,707	243,255,754	290,856,349
支出	入居者管理経費	54,286,871	53,256,890	53,752,335
	建物維持管理経費	176,042,801	189,125,978	236,297,239
	小計	230,329,672	242,382,868	290,049,574
差引収支		547,035	872,886	806,775

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
○ 退去後の滞納使用料に関し、本人・連帯保証人との連絡不通により徴収が困難化する事例がある。そのため、入居時から積極的な納付促進を図る。また、弁護士等の専門家への相談や法的措置の検討など、滞納解消に向けた取組を推進していく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況
<前年度（令和5年度）の主な課題> ○ 滞納使用料の改善 ○ 建物の老朽化に伴う、緊急対応が必要な修繕の増加 <改善状況> ○ 当月分（1カ月）滞納者については、督促状の発行日に投函または郵送のほかに納付期限を守って納付することを促す電話を行った。長期滞納者については区、指定管理者、滞納者の3者で面談を実施し、収支等の状況を把握することで、完済までの納付計画を立てられるように指導した。 ○ 各設備の定期的な点検を行うことで修繕の優先順位を把握し、計画的に修繕を行った。 ○ 見積合わせ等による適正価格を精査するなど、修繕費以外で支出の削減を行った。

「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 to 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の意見・要望について、区や関係団体と連携し適切な対応を図ること。また、滞納使用料については、入居時からの積極的な納付促進により、収納率の維持・向上に努めること。

総括シート〔令和6年度分〕

施設名称	(区民住宅) 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	都市環境部住宅課

<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4年度	令和5年度	令和6年度
西館使用料収納率(%)	99.48%	99.58%	99.49%
東館使用料収納率(%)	99.62%	99.51%	99.46%
滞納者1件あたりの対応回数(回)	1.84回	1.17回	0.89回
あっ旋から入居までの平均日数(日)	86日	95日	81.2日
住宅使用料(円)	846,616,899円	858,081,286円	862,377,380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4年度	令和5年度	令和6年度
収入	管理運営委託料	259,116,204	322,999,255	330,505,341
支出	入居者管理経費	88,896,000	88,350,240	88,277,656
	建物維持管理経費	170,193,336	234,649,015	242,227,685
	小計	259,089,336	322,999,255	330,505,341
差引収支		26,868	0	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、确实か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
○ 滞納使用料に関して、滞納者の生活状況を的確に把握し、支払いを促していくことが必要である。加えて、可能な限り早期に連帯保証人との連絡を確立し、滞納額が少額のうちに确实な納付をいただけるように督促していく。

前年度（令和 5 年度）の主な課題と改善状況
<前年度（令和 5 年度）の主な課題> ○滞納使用料の改善 ○大規模住宅であることに加え、経年劣化が進んでいることから、修繕費が年々増加している。 <改善状況> ○所長をはじめ、現場・本社の職員で週に 1 回滞納会議を実施し、确实かつ柔軟な督促業務を執行できる体制が構築された。 ○滞納者の増加を防ぐため、滞納の予防、滞納初期での确实な回収、連帯保証人へのアプローチを行った。 ○故障を未然に防ぐため、定期的な点検を行い、指摘箇所の修理など早期対応を行った。 ○見積合わせ等による適正価格を精査するなど、修繕費以外で支出の削減を行った。

「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。
- 令和5年度の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積極的なコミュニケーションを通じ、意見・要望を的確に把握すること。また、滞納使用料については、早期対応を心がけ、収納率の維持・向上を図ること。

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4年度	令和5年度	令和6年度
	利用者数（人）	219,553人	229,347人	246,241人
	講座参加者数（人）	3,935人	5,861人	6,940人
	貸室延利用者数（人）	25,538人	25,067人	24,388人
	貸室稼働率（％）	63.9％	53.6％	49.2％

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4年度	令和5年度	令和6年度
収入	管理運営委託料	119,016,000円	161,328,000円	157,257,457円
	利用料金等	524,320円	665,480円	1,491,308円
	小計	119,540,320円	161,993,480円	158,748,765円
支出	人件費	46,043,569円	64,470,820円	69,555,820円
	施設運営・維持管理経費	68,069,722円	90,006,998円	94,051,842円
	小計	114,113,291円	154,477,818円	163,607,662円
	差引収支	5,427,029円	7,515,662円	▲4,858,897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】 ○利用者数は2年連続で増加。 ○講座参加者数も2年連続で大幅に増加。 ○貸室使用料収入の増加。 ○その他収入（自主事業、キッチンカー等）の増加。 ○エコルとごし単独で秋のエコルフェスを初開催。 ○近隣学校との連携強化（エコルフェスでのWS実施）。 ○区や関係機関、CSR企業との積極的な連携（荏原地区の文化イベント「あつまれ！えばら」、東急電鉄スタンプラリー「のるるんと巡る！大井町まちなかスタンプラリー」等）。 ○適切なエネルギー運用管理を継続（エネルギー削減率 93.9%を達成）。 【改善が必要な事項】 ○貸室の稼働率が2年連続で低下。 ○新たなボランティア登録がない一方、活動実態のないボランティアもあり、活性化が必要。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
○貸室の稼働率低下は区の関係機関や環境保全活動団体による無償利用の減少などが影響したと考えられる。 一方で広報誌「Withエコル」でのPRなどで周知活動を行ったことにより、有料での利用は増加しており、貸室利用料収入も増加している。 令和7年度は、区外からの団体見学時の貸室利用促進、環境保全活動団体への活用呼びかけなどを実施していく。 ○ボランティアの活用については、活用計画を再検討し、必要な分野や人数を定めて、新たな募集を行う。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況
<前年度（令和5年度）の主な課題> ○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。 <改善状況> ○令和6年度は春と秋のエコルフェスで私立青稜中学校・高等学校、都立大崎高等学校のボランティアとの連携強化などを模索。 - 一方でエコルボランティアについては、今後のボランティア活用の方向性を議論するに留まった。 ○貸室利用については無償利用が減少したが、ホームページ、広報誌「Withエコル」などを通じてPRを継続した結果、有料利用が増加した。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○講座実績は令和 5 年度 69 講座→令和 6 年度 87 講座に増加。その結果、参加人数は令和 5 年度 5,861 人→令和 6 年度 6,940 人に増加。また、講座の総応募者数も増加したものの、講座数が増加したことから、応募倍率は平均 2.1 倍→1.9 倍と落選者数を抑制できた。

区民中心に講座参加を希望する、より多くの方に環境学習の機会を提供することが出来たと言える。

講座に対するアンケート結果は押しなべて高評価かつ具体的な要望も多数寄せられており、今後の講座の検討に活かしていきたい。

○Instagram、X（旧 Twitter）、LINE のフォロワー数は順に 2,460（対前年+43.9%）、503（同+21.4%）、604（同+16.3%）と全て増加。認知度が着実に向上した。

2 予算執行（財務）の視点

○講座数は当初計画を上回ったものの、企業連携や内製開催などの工夫をすることで環境学習講座費は予算内に留めることが出来た。

○東急電鉄との連携を強化し、チラシ・ポスターの配架駅数の増加、「のるんと巡る！大井町まちなかスタンプラリー」での配布スポット化など、追加コストなしで win win となる対応を実施。

○近隣地域におけるチラシの配架箇所を増加させた一方で、部数管理をより緻密に行った結果、印刷部数は前年同様レベルに抑制。効率的な運用が出来た。

○貸室利用料、自主事業等による収入が増加。

企画展等での物販売り上げ、キッチンカーの出店増、パンマルシェの定例開催や缶ジュース売り上げ等が寄与し収入が増加した。

○当初計画外の秋のエコルフェス関連の支出もあり、全体として経費抑制に努めたものの、最終的にマイナスとなった。

3 サービス向上および業務改善の視点

○来館者の満足度向上を目指し、①講座の数・内容の充実、②来館者に変化を感じてもらえる展示の工夫、③イベントのクオリティ向上、④あらゆる年代を意識した広報活動の実施、⑤職員・スタッフのレベル向上に向けた教育、情報連携等の実施、⑥職員・スタッフの接遇マナー向上や館内巡回の強化によるホスピタリティ向上 等を行った結果、来館者数が増加。

○区内小中学校、義務教育学校の社会科見学、近隣の保育園・幼稚園の来館を積極的に受け入れ。

○区外または海外の学校からの見学受入要望が増加傾向。個別の要望に寄り添った対応を実施。

○視察要望に対しての積極的な受け入れを継続。個別の要望にも柔軟に対応している。

○立正大学、清泉女子大学、私立青稜中学校・高等学校、都立大崎高等学校とはエコルフェスを中心に良好な関係性を維持。今後、より積極的な連携を働きかける。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○人員配置については、広報担当者の退職など欠員が発生する時期はあったものの、逐次補充が出来ており、職員定数の確保は出来ている。

○法令順守・接遇マナーの研修のほか、エコプロ等展示会の視察等を通じ職員のスキル向上を図っている。また、館長との個別面談の実施等により意見収集やメンタルケアを行っている。

※ 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、利用者の増加につなげられるように、講座・イベントを充実させること。また、貸室の利用率向上に向けて各種広報活動に努めること。
--

総括シート〔令和6年度分〕

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
(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および手数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4年度	令和5年度	令和6年度
自転車	定期利用	件 数 (件/月)	2,180	2,189	2,162
		利用率 (%) / 年	51.2	52.4	54.4
	当日利用	件 数 (件/日)	2,296	2,492	2,622
		利用率 (%) / 年	96.1	102.5	104.7
バイク	定期利用	件 数 (件/月)	286	277	287
		利用率 (%) / 年	67.5	65.6	68.0
	当日利用	件 数 (件/日)	153	158	158
		利用率 (%) / 年	122.4	128.6	128.5
設置台数 (台)			7,150	7,150	7,051

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4年度	令和5年度	令和6年度
収入	指定管理料	235,176,460	238,434,024	264,545,296
支出	一般管理費	187,823,253	191,083,760	217,191,904
	設備費	47,344,260	47,344,488	47,344,488
	小計	235,167,513	238,428,248	264,536,392
差引収支		8,947	5,776	8,904

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＞ 令和6年7月から令和7年3月まで、5駅8施設の自転車等駐車場にて短時間無料設定導入の試行実施を行った。その際、開始前の駐輪機器の設定変更や開始後の周知活動、利用者アンケートを実施するなど、本実施に向けて協力的に取り組んだ。 【改善が必要な事項】 既存駐輪施設の有効活用を促進し、利用率および利用者満足度の向上を図る。

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バランスを柔軟に調整し、引き続き利用者アンケート等により利用者ニーズを鑑みながら、利用率および利用者満足度の向上を図る。

前年度(令和5年度)の主な課題と改善状況
＜前年度(令和5年度)の主な課題＞ 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。

＜改善状況＞

- ・天王洲アイル駅第1自転車等駐車をゲート式から電磁式ラックに交換し、また定期利用と当日利用のバランス調整や当日利用のキャッシュレス対応化を図り、利便性向上に寄与した。
- ・品川シーサイド駅自転車等駐車場において、チャイルドシート付自転車等の大型自転車が駐輪できるよう設置間隔を広げた定期駐輪ラックへの交換を行った。
- ・当日利用の利用率が高い五反田駅・西大井駅自転車等駐車場では、引き続き一部定期利用の駐輪スペースを当日利用に開放するなど柔軟に対応している。

「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、利用者の満足度向上に寄与した。
- ・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。
- ・一部施設にて当日利用における短時間無料設定の導入により、駅周辺の施設利用者が安心して自転車等駐車場を利用できる環境づくりに寄与した。
- ・大型化している自転車の優先エリアを設けて適切に誘導し、効率的な施設運用に取り組んでいる。また、現地掲示により利用者への周知を行い、利用者からの理解が得られるように努めた。
- ・24時間365日対応のサポートセンターを設置し、利用者からの各種問い合わせに迅速に対応している。

2 予算執行（財務）の視点

- ・キャッシュレス決済の利用を促進し現金利用が減ったことで、集金の頻度を見直し経費削減に取り組んでいる。
- ・自転車等駐車場において、経年劣化等に伴う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おり、限られた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

- ・新紙幣の発行に伴い、新紙幣の使用が可能な環境整備を迅速に行った。
- ・定期利用に空きがある自転車等駐車場において当日利用が満車となった場合は、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。
- ・二次元バーコードの読み取りにより回答できるWEBアンケートだけでなく、紙によるアンケートも併用して実施することで、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態勢を整えている。

※ 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を通じて幅広い世代からの意見・要望を収集し、運営の改善に向けて、反映させていくこと。