

総括シート〔平成30年度〕

施設名称	別紙一覧表のとおり
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28年	平成29年	平成30年
区営住宅使用料収納率（%）	99.68%	99.77%	99.64%
区民住宅使用料収納率（%）	98.64%	99.10%	98.93%
滞納者1件あたりの 対応回数（回）	2.76回	2.11回	2.45回
退去から入居までの 平均日数（日）	118.50日	148.67日	128.00日
管理運営委託料（円）	172,429,520	164,302,677	160,434,960
使用料（円）	611,555,120	510,115,301	483,715,200

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

- 建替えが完了した中延一丁目区営住宅については建物の運用ルールについて、自治会等と密に打ち合わせるとともに、住替えに際して単身高齢者等の要配慮者に対して適切なケアを行い、円滑に移転を進められるよう調整を行った。
- アイルサイドテラス（借上げ型区民住宅）については、返還時に入居者と連絡を密にとることで、年度内の滞納に関して解消した状態でオーナーに返還することが出来た。
- 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、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、前年度と同様の高い収納率を維持した。
- 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行っていく必要がある。

「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問題に対しては、迅速かつ適切な対応を行い、当該問題の解決につなげた。

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 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、常勤職員に各住宅を担当させ、定期的に巡回することにより、入居者の意見・要望を管理業務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、単身高齢者を含む入居者へのきめ細かい対応を引き続き行うとともに、滞納使用料の納付促進に取り組むこと。また、老朽設備の計画的な修繕・更新に努めること。

総括シート〔平成30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（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28年	平成29年	平成30年
西館使用料収納率（%）	100%	99.78%	99.88%
東館使用料収納率（%）	99.73%	99.70%	99.74%
滞納者1件あたりの対応回数（回）	2.33回	2.07回	2.10回
退去から入居までの平均日数（日）	114.14日	116.00日	122.20日
管理運営委託料（円）	252,224,206	309,832,262	246,192,997
使用料（円）	810,380,900	754,670,300	753,260,800

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。
- 業務執行体制が明確であるとともに、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15年を経過し、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設備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、非常に高い収納率、住民本位の体制を継続するとともに、防災意識の向上を図る取り組みが継続できるよう努めること。

総括シート〔平成30年度〕

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28年度	平成29年度	平成30年度
自転車	定期利用	件数(件/月)	2,869.0	2,700.0	2,901.0
		利用率(%/年)	70.4	62.4	66.8
	当日利用	件数(件/日)	2,358.0	2,301.0	2,306.0
		利用率(%/年)	95.4	96.4	97.0
バイク	定期利用	件数(件/月)	379.0	286.0	259.0
		利用率(%/年)	65.3	59.9	60.3
	当日利用	件数(件/日)	145.0	155.0	156.0
		利用率(%/年)	113.6	117.1	122.9
管理運営委託料(円)			205,955,508	213,024,240	212,276,784
設置台数(台)			7,260	7,326	7,326
自転車駐車場使用料等調定額(円)			223,007,850	216,463,250	221,818,050

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>

各自転車等駐車場の利用状況を鑑みて、定期と当日の利用の配置台数のバランスを調整し、適切に場内誘導を行うなど、利用しやすい環境づくりに努めた。

<業務改善の取組について>

自転車等駐車場において、随時、小破修繕を図るとともに、毎年、利用者アンケートを実施し、利用者からの様々な意見・要望等を取り入れて、業務改善に反映させている。

<収支について>

定期と当日のバランス調整や適切な場内誘導などの業務改善を実施したことにより、利用率が向上し、使用料が委託料を上回った。

【改善が必要な事項】

チャイルドシート付自転車の専用置場を表示した掲示物が剥がれ、紛失していたため、チャイルドシート付自転車の利用者が使用できない状況が見られた。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

管理員による場内巡回の際、チェックリストを作成し、日々、掲示物の状況や数量を確認するとともに、利用者への積極的な案内等、きめ細かな対応を行い、サービス向上に努めている。

1 区民満足の視点

- ・区民優先制導入による区民と区民以外の入替で、区民のキャンセル待ちがほぼ解消した。また、定期と当日の配置台数バランスを調整し、全体で利用率向上に努めた結果、利用者満足度向上につながった。

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

- ・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、定期エリアへの駐輪を案内している。
- ・短時間駐輪の利用者には、近隣の民間駐輪場を案内するなど、きめ細かなサービスを実施している。
- ・自転車等駐車場の再整備の際には、指定管理者の提案により、需要が高いチャイルドシート付電動アシスト自転車に対応したチェーン式の駐輪機器を導入した。
- ・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

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、利用率の向上傾向が継続するよう取り組むこと。また、チャイルドシート付自転車利用者など、補助を要する利用者へ引き続き丁寧な対応を行うこと。