

## 指定管理業務評価結果書

## 1 施設の名称等

(1) 公の施設の名称	倉敷市営住宅等 (市営住宅、再開発住宅、改良住宅、都市計画住宅、特定公共賃貸住宅及びこれらの共同施設)
(2) 指定管理者	所在地 東京都世田谷区用賀四丁目10番1号 名称 東急コミュニティー・総合管理サービス協同組合共同企業体 代表者 株式会社東急コミュニティー 代表取締役 木村 昌平
(3) 公の施設の所管部署	建設局建築部住宅課
(4) 評価対象期間	令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

## 2 総合評価結果

(1) 市の評価	年間入居募集戸数については、目標値を大きく超えており、評価に値する。また、自主事業も社会問題となっている単身高齢者世帯の孤立化防止のための単身高齢者宅への電話連絡による安否確認だけでなく積極的にコミュニケーションを図っており、好評を得ていることも評価に値する。	総合評価
		S
(2) 指定管理者の自己評価	<p>指定管理期間の4年目に当たる令和6年度におきましては、前年度の新型コロナウイルス感染症の5類以降に伴い、コロナ禍以前の落ち着きを取り戻したこともあり、安定した管理運営を行う上で必要な環境が整った1年となりました。</p> <p>例年、対面での開催を控え目にしていました自主事業としての認知症講習会、防犯講習会、防災・消防訓練等の開催を積極的に繰り返し行うことで、入居者の皆様へ身近に起きる様々な問題への理解や対処法を学んでもらうと共に、各種イベントを通じて団地内部のコミュニティー形成が強化するきっかけとなるよう取り組みました。</p> <p>また、75歳以上の単身高齢者世帯を対象とした「ふれあいサービス」については、孤立化を防ぐ安否の確認だけを目的とせず、季節毎に応じた注意事項や日常のコミュニケーションも重要と考え、対象者の皆様と関係性が築けるよう取り組んで参りました。結果、毎月楽しみにしているとの声もあり、その必要性と重要性を実感しているところであり、次年</p>	

度におきましては、希望者の再調査を行い拡大していくことを計画しています。

通常業務における課題としては、職員の経験年数からすると受付や対応には一定の安定性を保つことが出来ていますが、より多くの方に理解してもらう為には、備えている知識やノウハウを一方向的に説明し対応するのではなく、一定の理解を得られるまで説明する粘り強い対応や配慮が必要であり、相手に併せた対応や説明を行うことが、アンケート結果やお住いの皆様からの意見としても改良が必要と考えています。それらが実現できるよう職員の研修を重ね強化していくことで、より良い結果が出せるよう取り組んで参ります。

収支においては、前年度も郵便代金の改定などがあり、物価上昇の流れはまだまだ続いていることから予断を許さないような状況となっておりますが、これまでの経験を活かして業務効率を上げ計画的に行動することでコスト削減を図り、限られた予算の中で前年度と同水準の管理運営を事故無く執り行うことができました。健全な組織運営を成すことが入居者の皆様の安全・安心に繋がると考えていることから、厳しい状況は続きますが、計画的に進めることで管理水準を落とすことなく進めていきたいと思っております。

最後に令和6年度に起きました新たな課題として

- ① 南海トラフ地震臨時情報（巨大地震注意）が初めて発令された年でもあったことから、遠くない未来において未曾有の災害に襲われる可能性が高まったこともあり、今までの防災・減災への事前の取り組みだけに限らず、発災時の対応部分まで常に新たな情報を得ながら更新していく必要があると考え、マニュアルの整備や貴市が開催された防災訓練や防災講習会への参加など積極的取り組みました。特に災害関連の情報は正確さも重要となることから、取り扱いには細心の注意を払い、指定管理者としての責務をはたしたいと考えます。
- ② 団地内の様々な問題や入居者同士のトラブルから自治会運営に影響を及ぼす事案が生じた際には、指定管理者という第三者としての立場を守りながら、管理運営に必要なノウハウを提供することで問題の解決に尽力しました。継続して対応が必要な事案に対しても、引き続き軌道に乗るまでサポートを行いたいと考えています。また、管理運営の基本的なノウハウを講習形式で団地住民に対して提供していくことでより良い自治会運営に貢献したいと考えています。

(3) アンケート結果の概要	<p>前年度同様、令和7年1月に家賃決定通知書の送付時に全入居世帯を対象としたアンケートを配布しました。集計した結果、今年度は3,408世帯へアンケートを配布し、目標数値（提出1,000世帯）を上回る1,010世帯から回答を得ることが出来ました。（回収率約30%）また、ご回答頂いた方の中での数字となりますが約79%近くが60歳以上となっており、お住いの皆様の高齢化が進んでいることが結果からも伺えました。</p> <p>アンケート結果につきましては、目標となっている①指定管理者認知度として約86%が管理センターの場所を約80%が営業時間の認知をされていました。②職員対応満足度は約91%が「普通」以上の評価をいただきました。③安全対策満足度としては修繕の依頼に対して約82%が「普通」以上の適切な対応が出来ていたとの評価となり、総合的満足度としては約86%が「普通」以上と一定の評価を得ることが出来ました。</p> <p>しかしながら各項目において、応対する態度や説明方法については一定の理解を得られていますが、対応結果の評価が落ちる部分も見受けられたことから、求めていることをもっと理解出来るよう、より親身になった対応が必要と感じました。高齢化も進んでいることから、より一層丁寧で親身になった対応が必要と考え、指定管理期間の最終年へ向け、対応を強化し指定管理者としての存在感を発揮していきたいです。</p>
----------------	--

## 3 施設の利用状況

	令和 6 年度	令和 5 年度
	入居者募集回数	4 回
入居者募集戸数	1 5 7 戸	1 4 2 戸
入居申込件数	4 0 7 件	4 3 8 件
新規入居件数	8 5 件	9 9 件
退去件数	2 0 4 件	1 4 4 件
一般修繕件数	1, 0 5 2 件	9 1 3 件
空家修繕戸数	1 2 0 戸	1 2 0 戸
※新規入居件数には定期募集 7 9 件以外に随時募集 4 件、特定入居 2 件を加算しています。		
(1) 管理運営実績		
(2) 事業の内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入居及び退去に関する業務</li> <li>・ 入居者の管理等に関する業務</li> <li>・ 家賃の収納等に関する業務</li> <li>・ 施設の維持及び管理に関する業務</li> <li>・ その他入居者の安全確保等、市営住宅等の管理運営に関する業務</li> </ul>	

## 4 収支

(1) 収入 (指定管理者の収入)	総額	4 0 7, 3 4 2 千円
	市からの指定管理料 (委託料)	4 0 7, 3 4 2 千円
(2) 支出 (指定管理者の支出)	総額	4 0 0, 9 9 6 千円
	主な支出	
	人件費	6 2, 6 2 1 千円
	交通費	8 0 7 千円
	消耗品・リース費	2, 9 8 6 千円
	印刷製本費	9 5 1 千円
	光熱水費	2 6 2 千円
	通信運搬費	3, 4 8 5 千円
	修繕料	2 6 6, 0 0 2 千円
	委託費	3 4, 6 7 4 千円
	保険料	5 6 6 千円
	事務所経費	3, 7 2 8 千円
	車輛費	2, 1 5 6 千円
	緊急対応業務費	4, 3 9 7 千円
	本社経費	1 8, 3 6 1 千円