

高松市公の施設指定管理者導入施設に対する評価

評価対象期間：平成31年4月1日～令和2年3月31日

施設名	市営住宅朝日町団地外29団地		
指定管理者	日本管財株式会社	施設所管課等	市営住宅課
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日(5年間)	公募・非公募の別	公募
所在地	別紙のとおり	業務の概要	市営住宅の維持管理・運営業務
施設の概要	別紙のとおり		

	項目名	令和元年度	平成30年度	項目名	令和元年度	平成30年度
利用状況等	管理戸数	3,209 戸		現年度家賃収納率	90.78 %	
	入居戸数	2,077 戸		空家修繕戸数	64 戸	
	入居率	64.7% %		単身高齢者見回り	229 件	
収支状況等	指定管理料	218,112 千円		支出実績(総額)	218,112 千円	
	収入実績(総額)	218,112 千円		精算残額(市へ返納)	0 千円	
	(うち利用料金・事業収入)	0 千円				

評価基準	評価項目		指定管理者自己評価コメント	所管課等評価
	①	②		
1 基本事項	①法令上必要な知識等、安全対策、危機管理		高松市市営住宅条例等関連法令に基づき、市営住宅および関連施設の管理・運営を行った。消防設備点検に力点を置き指摘事項については可能な限り改善させたり、団地自治会を通して消防訓練を実施した。個人情報保護については、ソフト・ハード両面から適切な管理運営に努めた。グリーン購入法に基づき環境に配慮した物品を調達し、リサイクルを推進している商品などを積極的に導入した。また、分別リサイクルを徹底した。	B
	②個人情報の保護、情報公開、環境への配慮			
2 住民の平等な利用確保	①管理運営、施設事業との関連性		多くの住宅困窮者が自立できるように年間81件の空家募集を行い、市民のニーズに応えるよう努めた。一般修繕については、当センター職員が詳細確認後、業者に見積依頼、施工、完了確認としたフローを徹底し、時間短縮に繋げた。12名の少人数で団地管理を行うため、業務効率を図りながら住民サービスが極端に低下しないように心掛けた。	B
	②平等な利用の確保			
3 施設の効用の最大限の発揮	①利用促進対策		開始年度の為、職員が業務に不慣れで住民からの苦情が多発した。業務研修、OJTを通して業務知識の向上に努め、質の向上、修繕時間の短縮を図った。地域コミュニティ活性化対策として、7団地において防災訓練や団地内清掃に協賛し、設営の手伝い、協賛金品の提供を行った。また、高齢者見守りを実施、訪問・電話・相談を行い、信頼関係を築き、家族情報や通院情報等を聴取し、緊急時に備えた。きずな電話を10件契約し、孤独死の未然防止に努めた。福祉・長寿福祉・包括支援センターと連携、情報を共有しながら協働して解決を図った。苦情対応については、迅速に回答すること、継続的に対応するよう努めた。	C
	②広報・PR対策			
	③企画事業・自主事業			
	④市・関係団体・地域等との連携			
	⑤サービス向上の取組			
	⑥相談・苦情への対応			
4 管理を安定して行うための人員及び財政基盤の確保	①職員確保計画等		長く勤めて頂くためには職場に近いことも一つの理由と考え、人員を採用する場合は、高松市内に在住している方を優先的に採用した。本業務においては、原則、正社員として雇用した。新入職員研修、個人情報保護講習、マナー研修等、計画的に教育研修を行い、職員のレベルアップを図った。また、全職員を対象に健康診断を実施した。損害保険については、本社について一括契約で加入している。収支については、本社の集中管理のもと、人件費・事務費・事業費・その他を適切に運営し、オーバーすることなく執行することができた。	B
	②教育・研修			
	③就業規則等の遵守			
	④施設運営の健全性の確保			
	⑤損害保険等			
	⑥収支計画と執行管理			
5 管理に係る経費の縮減	①収入の確保・適正な人件費		能力に応じた定期的なジョブローテーションにより事務管理業務のみならず、施設保全業務も含めてオールマイティに対応できる人材育成を目指し、業務全体の効率化を図った。しかし、一部の団地で不当要求を受け、離職者が後を絶たない状況が続き、結果、経費の増加につながってしまった。事務費においては、一括購入や中古品等の活用により経費の縮減を図った。来年度は、人材の定着率アップおよび能力向上を図り、更なる経費削減に努めたい。	B
	②運営経費の節減対策・コミュニティビジネスの視点			
	③経営の効率化			
	④合理的な会計制度			

総合評価コメント	総合評価
<p>業務開始年度であり、職員が業務に習熟するまでに時間を要する中、入居者からの反発が相次ぎ、非常に困難な状況下での業務遂行を強いられた為、計画していた独自サービスの開始に遅れが生じてしまった。その後も粘り強く入居者対応を試みているものの、退職による職員の入れ替わりが多く、安定した管理体制を維持できているとは言い難い。今後、入居者の指定管理に対する理解を深める中で、基本的な管理業務の質の向上及び独自サービスの拡充に向けた取り組みを期待する。</p> <p>指定管理業務全般に関しては、市営住宅の性質を踏まえ、公共性・公平性の確保に努めながら、自社のネットワークを活用した効果的な取り組みを行うことができている。特に民間の手法や他団体の事例等を基にした業務改善の提案については、直営の業務も含めて効率化が期待できるものであり、更なる取り組みをお願いしたい。</p> <p>なお、今後の課題としては、入居率を上昇させるため、募集戸数を増やす必要がある。老朽化した住宅を限られた費用で修繕し、募集対象戸数を増やすための創意工夫をお願いしたい。</p>	B