

令和3年度 指定管理者モニタリング総合評価表

1. 指定管理者概要

施設名	江津市定住促進住宅(江尾団地を含む)	
指定管理者	名称	島根県住宅供給公社
指定管理期間	令和3年4月1日 ~ 令和6年3月31日	
市所管課(問合せ先)	都市計画課 管理係	
	TEL 0855-52-7951	
	E-mail toshikeikaku@city.gotsu.lg.jp	

2. 指定管理者による自己評価(総評)

評価	<p>江津市定住促進住宅は旧桜江町に6団地42戸が設置されており、当社は平成25年度から管理運営を受託しています。令和3年度中の入退去の状況は、退去2戸、入居3戸で令和4年3月末現在の入居状況は33戸でした。</p> <p>当社は昭和53年度から県営住宅の管理を島根県から受託してきた実績があり、各種法令に則した公的賃貸住宅管理に精通しています。これまでの継続した管理により入居者からの信頼も厚いほか、蓄積されたノウハウにより要望・苦情に対する判断・対応が的確に行えていると考えています。</p> <p>また、入居者等からの意見・苦情等については、その都度聴取記録を作成し、家賃収納業務についても納付指導日誌をはじめとする折衝記録の保存・管理を行っています。その上で、江津市様とは住宅管理システムや定例会議等を通じて情報を共有し、滞納者への適切な徴収業務を行い収納強化に努めています。こうした取組により収納率は100%近い水準を維持しています。</p> <p>法令、例規を遵守し、基本協定書、年度協定書等に定める業務を適正に実施し、多様化する入居者の要望等に適切に対応していると考えています。</p>
課題と今後の対応	<p>建物の保全点検や各種の巡回点検、家賃の納付指導・訪問集金により、入居者の顔が見える管理に努めていますが、引き続き、計画修繕等の積極的な提案などを行い、より質の高い管理・住民サービスができるよう心掛けていきます。また、県内市町での同様な受託事例も参考にし、定例会議等を通して江津市様との連携を図りながら更なる業務改善に努めたいと考えています。</p>

3. 市(施設所管課)の評価(総評)

評価	<p>公的賃貸住宅の管理運営に精通しており、入居者からの様々な苦情、要望、意見等に対し、判断・対応は速やかに行われている。</p> <p>住宅施設の保全点検や巡回点検を定期的に行い、市に対し計画修繕の提案を行っている。簡易な修繕に対しては速やかに対応し、良好な住居環境を保持している。</p> <p>住宅使用料等の納付指導や訪問徴収を細やかに行っており、年々収納率も上昇している。本市との定例会議等の開催により、市との連携を図りながら、様々な業務改善を行っている。</p>
課題と今後の対応	<p>現年度住宅使用料等の収納率は年々上がってきている。このことが過年度滞納を増やさないことにつながるので、引き続き細やかな納付指導を期待したい。</p> <p>また、あわせて過年度分についても市と協力して収納率を上げていきたい。</p>

4.市(施設所管課)による項目評価

【評価の基準】

- ◎ …事業計画や仕様書等を遵守し、それを上回る取り組みが行われている。
- …事業計画や仕様書等に定める取り組みが適切に行われている。
- △ …事業計画や仕様書等に定める取り組みが概ね適切に行われているが、改善すべき点がある。
- × …事業計画や仕様書等に定める取り組みが行われていない。
- …評価対象外

評価項目	評価指標	評価
関係法規等の遵守	・法令、条例に基づき、適切な管理を行っている。 ・法令に基づく届出、報告書の提出を適切に行っている。	○
開館時間、休館日等	・条例に基づく「開館時間」や「休館日」が遵守されている。	○
施設管理	・清掃、警備、衛生管理を適切に行っている。	○
	・施設、設備の点検、保守管理を適切に行っている。	○
	・備品の管理を適切に行っている。	○
利用者サービス	・苦情、要望に対して迅速かつ適切に対応している。	○
	・利用者に対し、従事者の言葉使いや身だしなみ等の接遇が適切である。	○
	・利用者に対する案内や受付等、施設利用に係るサービスが適切に行われている。	○
	・特定の利用者を優遇したり、利用を制限したりしていない。	○
サービス・利用の向上	・施設の利用促進、利用者の満足度向上のための取り組みが行われている。	○
	・事業計画に基づいた自主事業等が行われている。	○
人員体制	・適切な人員配置が行われている。	○
	・必要な資格、経験等を有する人員が確保されている。	○
	・組織の指揮、命令系統が明確にされている。	○
	・従事者の教育、研修等が計画的に実施されている。	○
外部委託	・第三者への業務委託は適正に行われている。	○
文書管理・保存	・文書の管理、保存が適切に行われている。	○
連絡・報告	・基本協定等に規定する計画書や報告書等の書類が遅延なく提出されている。また、その内容が適切である。	○
	・市との連絡、調整、報告を適切に行っている。	○
財務・経理事務	・料金の領収や減免等の手続きが適切に行われている。	○
	・経理帳簿や伝票等の保管、現金の取り扱いは適切に行われている。	○
	・管理費用の執行状況は適正である。	○
	・収支状況は妥当である。	○
安全対策・危機管理	・利用者名簿等の個人情報適切に管理されている。	○
	・個人情報の漏洩、滅失等の事故防止対策を講じている。	○
	・事故、災害等の対応マニュアルや連絡体制が整備されている。	○
	・避難訓練等、定期的な訓練を行っている。	○
環境への配慮	・必要な保険に加入している。	○
	・省エネ、ゴミの減量化など、環境への配慮がなされている。	○

項目評価 特記事項 「△」や「×」の評価がある場合は改善対応を記載