

令和3年度 指定管理者制度導入施設の管理運営業務の年度評価

施設名	市営住宅及びその共同施設	
所管部(局)課名	都市計画推進部住宅課	問合せ 06-6858-2397
指定管理者	株式会社東急コミュニティー	問合せ 06-6858-2395
事業期間	令和3年4月1日 ~ 令和4年3月31日	
指定管理者の状況	1. 1970年4月8日 2. 16億5,380万円 3. 10,722名(指定管理業務に係る従業員数10名) 4. 東京都世田谷区用賀4丁目10番1号 (指定管理業務事務所 豊中市中桜塚3丁目1番1号) 5. 神奈川県営住宅、大阪府営住宅、兵庫県営住宅、奈良県営住宅、尼崎市営住宅他各種公営住宅指定管理者	

1 事業達成度

(1)管理運営	令和3年度	令和2年度
① 施設の運営業務 (開館時間及び休館日)	市営住宅の募集・入居手続き業務、入居者対応業務、家賃収納業務他 (8時45分から17時15分まで(窓口対応時間))	市営住宅の募集・入居手続き業務、入居者対応業務、家賃収納業務他 (8時45分から17時15分まで(窓口対応時間))
② 施設の維持管理業務	市営住宅の維持管理・修繕、設備の保守及び点検業務	市営住宅の維持管理・修繕、設備の保守及び点検業務
<b>【2】事業運営</b>		
① 事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>入居申込書、収入申告書等の受付及び審査に関する業務</li> <li>入居者の決定、市営住宅の家賃及び敷金並びに駐車場使用料の決定その他の市長の業務に関する補助業務</li> <li>市営住宅の家賃及び敷金並びに駐車場及び社会福祉事業等に活用する公営住宅の使用料の徴収に関する業務</li> <li>市営住宅及び共同施設の維持管理に関する業務他</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>入居申込書、収入申告書等の受付及び審査に関する業務</li> <li>入居者の決定、市営住宅の家賃及び敷金並びに駐車場使用料の決定その他の市長の業務に関する補助業務</li> <li>市営住宅の家賃及び敷金並びに駐車場及び社会福祉事業等に活用する公営住宅の使用料の徴収に関する業務</li> <li>市営住宅及び共同施設の維持管理に関する業務他</li> </ul>
② 実施状況	市営住宅・市営借上住宅2,443戸の維持管理、入居者対応等について、市営住宅条例・規則及び管理業務仕様書に基づき実施している。	市営住宅・市営借上住宅2,389戸の維持管理、入居者対応等について、市営住宅条例・規則及び管理業務仕様書に基づき実施している。
③ 事業目的の達成	市営住宅・市営借上住宅2,443戸の維持管理等の事業内容については基本的な事項は達成している。 またサービスレベルの評価項目についても、全ての項目で提案値を達成した。	市営住宅・市営借上住宅2,389戸の維持管理等の事業内容については基本的な事項は達成している。 またサービスレベルの評価項目についても、全ての項目で提案値を達成した。
<b>【3】指定管理業務における収支状況</b>	単位:千円	単位:千円
(収入)	312,912(指定管理委託料)	243,069(指定管理委託料)
(支出)	311,636(人件費44,669、事業費266,967)	239,449(人件費42,172、事業費197,277)

## 2 利用者満足度

	令和3年度	令和2年度
① アンケート調査等の実施状況 (実施日) (アンケート対象)(回答者数)	令和4年2月1日～2月18日 市営住宅・市営借上住宅入居者計438世帯	令和3年2月1日～2月19日 市営住宅・市営借上住宅入居者計499世帯
設問内容と回答 (満足度率)	※( )内のパーセントは、アンケート結果のうち、5段階評価の「満足」と「やや満足」の割合 総合評価(48%) 受付時の対応(56%) 受付処理の速さ(52%) 要望・苦情の対応(46%) (建物・設備等の)不具合時の対応(46%) 緊急の対応(45%)	※( )内のパーセントは、アンケート結果のうち、5段階評価の「満足」と「やや満足」の割合 総合評価(44%) 受付時の対応(51%) 受付処理の速さ(46%) 要望・苦情の対応(38%) (建物・設備等の)不具合時の対応(44%) 緊急の対応(41%)
② 苦情対応実績	住戸内の設備不良に関して、迅速かつ丁寧な対応を行った。入居者の迷惑行為に関して、双方の意見の聞き取りや証拠の確認を行いながら、問題の解決に努めた。修繕関係に関する苦情に対して、修繕費負担区分表に基づく公平公正な判断、説明及び対応を行った。	住戸内の設備不良に関して、迅速かつ丁寧な対応を行った。入居者の迷惑行為に関して、双方の意見の聞き取りや証拠の確認を行いながら、問題の解決に努めた。修繕関係に関する苦情に対して、修繕費負担区分表に基づく公平公正な判断、説明及び対応を行った。
③ 利用者満足度向上への取り組み	迷惑行為等に対する注意喚起や注意文の提示、ポスティング等を通じ、自治会活動のサポートを行った。また、自治会活動の継続が困難となった住宅や、自治会活動に支障をきたしている住宅について、入居者の相談を受け、自治会活動継続のためのサポートを行った。開催予定であった認知症講習や地震等の災害に対する基本知識から災害時の行動・対応などに関する防災講習について、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、各講習の開催に代えて関係資料を配付した。	迷惑行為等に対する注意喚起や注意文の提示、ポスティング等を通じ、自治会活動のサポートを行った。また、自治会活動の継続が困難となった住宅や、自治会活動に支障をきたしている住宅について、入居者の相談を受け、自治会活動継続のためのサポートを行った。開催予定であった認知症講習や詐欺防止講習、地震等の災害に対する基本知識から災害時の行動・対応などについて説明する防災講習について、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、各講習の開催に代えて関係資料を配付した。

## 3 その他

	令和3年度	令和2年度
① 個人情報保護の対応状況	市に準じるとともに自社で定めた個人情報保護方針(プライバシーポリシー)や個人情報保護規程を履行し、個人情報の保護が図られている。	市に準じるとともに自社で定めた個人情報保護方針(プライバシーポリシー)や個人情報保護規程を履行し、個人情報の保護が図られている。
② 情報公開実施状況	市と同様の対応をしている。	市と同様の対応をしている。
③ 緊急時等への対応状況	セキュリティ会社への委託により、閉庁時(夜間・休日)であっても緊急時等に対応できる体制を整えている。なお、平日の就業時間中は、窓口で直接対応している。シフト制による平日出勤人数の削減やパーテーションパネルの設置等を行うことにより、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に努めた。	セキュリティ会社への委託により、閉庁時(夜間・休日)であっても緊急時等に対応できる体制を整えている。なお、平日の就業時間中は、窓口で直接対応している。シフト制による平日出勤人数の削減やパーテーションパネルの設置等を行うことにより、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に努めた。