

# 指定管理施設の管理運営状況にかかる評価表

【 令和4年度分 】

施設名	市営住宅（山村住宅、特定公共賃貸住宅、小集落改良住宅）	施設所管課	建築住宅課	
指定管理者	島根県住宅供給公社	指定管理期間	令和2年04月01日	から 令和7年03月31日
				まで

## 1. 総合評価

市	<b>【優れていると評価した点】</b> ・入居者からの修繕依頼や苦情・相談に対し、知識と経験に基づいて迅速かつ親切、丁寧な対応を行った。 ・日本語の通じない外国人入居者が増加する中、丁寧で適切な対応を行った。 ・災害時の住宅の目的外使用にあたっては、休日関係なく迅速に対応を行った。
	<b>【改善すべき点】</b> ・正規職員の割合が少なく、住宅修繕の対応が頻発すると、事務が滞りがちになる。 ・全ての住宅退去者15名へアンケートの記入を働きかけたが、アンケート回答数が1名に留まったため、アンケート対象者を含め方法の検討を行う必要がある。
指定管理者	<b>【優れていると評価した点】</b> 夜間・休日の緊急修繕が必要な時に、入居者からの電話に対して、コールセンターの設置により、緊急電話の受け付けと初期対応を一体的に行うなど、迅速に対応している。
	<b>【改善すべき点】</b> 施設の利用促進について、既存のPR方法に加える有効的なPR方策をさらに検討する。

## 2. 施設利用について

総括	公社のホームページを随時、更新するなど、最新情報の提供とPRを行うことにより、入居者を増やすよう努めたが、昨年度から微減となった。
----	-------------------------------------------------------------------

### (1) 収支状況の推移（自主事業を含む）

（単位：千円）

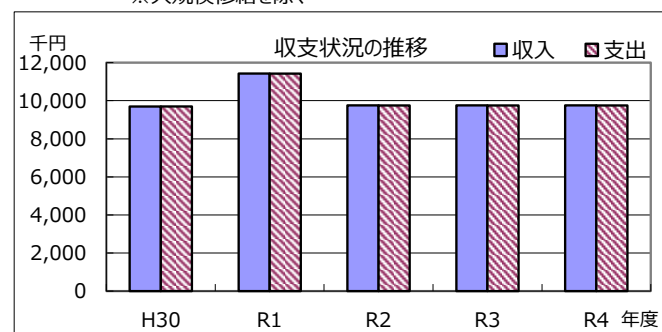
施設の収支	項目	H30	R1	R2	R3	R4
	収入		9,697	11,422	9,750	9,750
	うち指定管理料	9,697	11,422	9,750	9,750	9,750
	うち利用料	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0
支出		9,697	11,422	9,750	9,750	9,750
差引		0	0	0	0	0

<上記以外の市の収入、支出>

（単位：千円）

市の収支	項目	H30	R1	R2	R3	R4
	収入（住宅使用料等）		46,841	44,151	43,418	41,465
支出		0	336	1,294	0	1,287
	うち修繕費	0	336	1,294	0	1,287

※大規模修繕を除く



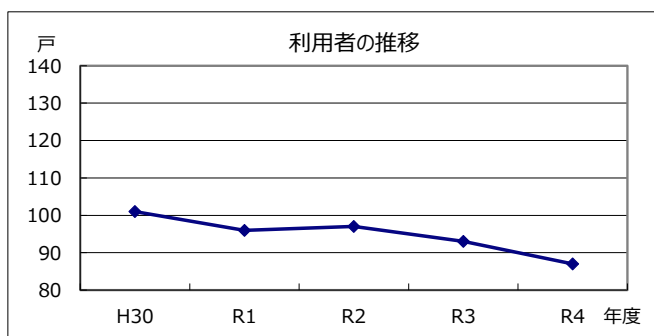
### 収入増・コスト削減に関する取り組み

- ・収入は住宅使用料及び駐車場使用料であり、滞納が発生しないように、未納が生じた初期段階で電話、文書、訪問催告により家賃収納に努めた。
- ・入居者を増やすよう、ホームページの更新などPRに努めた。

## (2) 利用者の推移

(単位：戸)

利用者	H30	R1	R2	R3	R4
	101	96	97	93	87



### 利用者の増に向けた取り組み・利用の動向

会社のホームページを随時、更新し、最新の情報提供を行い入居者を増やすように努めている。  
窓口利用可能時間をPM6:00までとし、入居申込の問い合わせ等に対応している。  
年度末時点の入居戸数は、前年度と比較して微減となった。

## (3) 利用者アンケート

### アンケートの実施状況

指定管理者の事務所（島根県住宅供給公社出雲住宅管理事務所）にアンケート用紙を備え付け、全ての住宅退去者15名へアンケート記入を働きかけたが、関心が薄く回答は1名のみであった。今後、アンケート対象者を含めアンケート方法の改善を検討する。

回答数	職員の対応・マナー・説明、施設管理・サービス	主な意見
1件	①非常に良い	0件 0.0%
	②良い	1件 100.0%
	③ふつう	0件 0.0%
	④悪い	0件 0.0%
	⑤非常に悪い	0件 0.0%
		特になし

## (4) 住民サービス向上の取り組み・事例

- ・外国籍住民からの問い合わせに対応するため、電話通訳事務を導入し、窓口での迅速かつ丁寧な対応に努めた。
- ・夜間、休日の緊急連絡先として、コールセンターを設置し、緊急電話の受付と初期対応を一体的に行うようにした。
- ・窓口利用可能時間をAM8:30～PM6:00までとし、夕方仕事帰りの立ち寄りを可能にしている。

## 3. 自主事業について

総括	該当なし
実施状況	

## 4. 施設の維持管理・安全対策について

- ・設備等の保守点検を計画通りに実施し、安定した施設管理ができています。また、住宅訪問時には、適宜、施設の状況を確認するなど、施設の管理に努めている。
- ・施設の老朽化により、修繕費が年々増加傾向にある。
- ・住宅敷地の植栽について、生垣や高木など樹木が成長し剪定費用が増加している。

## 5. 職員（従業員等）の接遇・研修について

住宅管理者研修を受講し、施設管理技術の向上に努めている。