

指定管理施設の管理運営状況にかかる評価表

【 令和5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	【優れていると評価した点】 ・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、入居者対応等、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。
	【改善すべき点】 ・施設の老朽化に伴い、住宅修繕の対応が増加しており、事務作業などが滞ることがあった。職員増員や事務分担の検討が必要。 ・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	【優れていると評価した点】 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。
	【改善すべき点】 利用者（入居者）が年々減少しており、施設の利用促進について、既存のPR方法に加え、効果的なPR方法をさらに検討する。

2. 施設利用について

総括	昨年度から微減となったが、公社のホームページを見やすいものに更新し、また、常に最新のものに情報更新を行うことで、入居者を増やすよう努めた。
----	---

(1) 収支状況の推移（自主事業を含む）

（単位：千円）

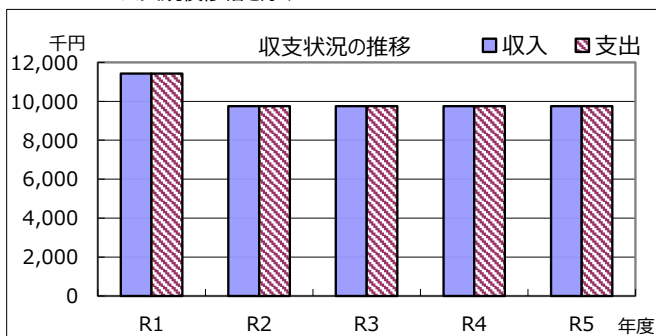
施設の収支	項目	R1	R2	R3	R4	R5
	収入	11,422	9,750	9,750	9,750	9,750
	うち指定管理料	11,422	9,750	9,750	9,750	9,750
	うち利用料	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0
支出	支出	11,422	9,750	9,750	9,750	9,750
	差引	0	0	0	0	0

<上記以外の市の収入、支出>

（単位：千円）

市の収支	項目	R1	R2	R3	R4	R5
	収入（使用料）	44,151	43,418	41,465	40,078	38,028
支出	支出	336	1,294	0	1,287	0
	うち修繕費	336	1,294	0	1,287	0

※大規模修繕を除く



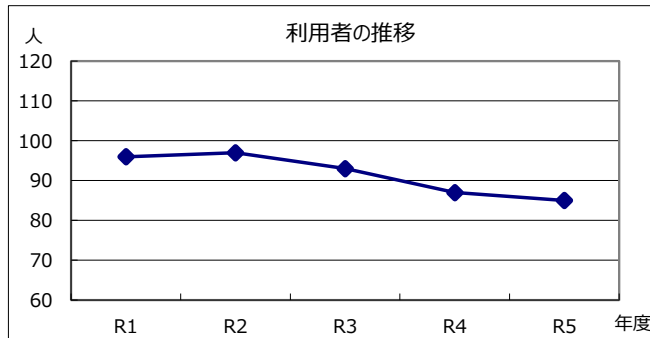
収入増・コスト削減に関する取組

- ・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：人)

利用者	R1	R2	R3	R4	R5
	96	97	93	87	85



利用者の増に向けた取組・利用の動向

会社のホームページを見やすいものに更新し、また、常に最新のものに情報を更新を行うことで、入居者を増やすように努めている。

窓口利用可能時間を P M 6 : 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、全ての住宅退去者へアンケート記入を働きかけたり、長期入居者へ文章を送付したが、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 %	特になし
	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 %	

(4) 住民サービス向上の取組・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 A M 8 : 30 ~ P M 6 : 00 までとし、また、窓口時間外での住宅訪問などを行った。

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る。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。遊具の定期点検を行い、危険な遊具については撤去を行った。
- ・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）の待遇・研修について

住宅管理者研修や滞納整理に関する研修など各種研修を受講し、施設管理技術の向上に努めている。