別紙様式 1

平成 23 年度 指定管理者運営状況点検・評価シート

対象施設名	徳島県借上公共賃貸住宅（夢一番館）	施設所在地	徳島市末広 4 丁目 1 - 5 8
指定管理者名	シティ・ハウジング株式会社	指定期間	平成 21 年 4 月 1 日～平成 24 年 3 月 31 日
施設所管課	住宅課	【連絡先】	0 8 8 - 6 2 1 - 2 5 9 0

1 施設の概要

設置年月日	H6. 9. 1
設置目的	特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律及び徳島県借上公共賃貸住宅の設置及び管理に関する条例に基づき、住宅に困窮する中堅勤労者に住宅を提供する
施設内容	賃貸住宅：鉄筋コンクリート造・9階建て・41戸
利用料金等	月額家賃：70㎡タイプ66,000円-23戸 75㎡タイプ71,000円-4戸 78㎡タイプ74,000円-14戸
開館日・休館日等	なし

2 指定管理者の業務

指定管理者の業務内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設、物品等の維持管理 ・入居の許可に関する業務 ・入居者の公募に関する業務 ・家賃等の徴収に関する業務 ・模様替え等に関する業務 ・明け渡しの際の検査及び明渡し請求に関する業務 ・立入検査に関する業務 ・その他知事が必要と認める業務
------------	---

3 施設の管理体制

管理体制	<p>正職員 26 名 臨時職員 6 名 計 32 名</p> <p>※他の賃貸住宅等管理も含む</p>
------	--

4 施設の利用状況

利用者数 (戸)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	23年度	35	33	33	33	31	31	30	29	29	29	29	27	369
	22年度	35	34	34	34	34	33	32	32	32	32	32	33	397
	21年度	36	35	35	34	35	35	36	37	37	36	35	35	426

月別利用 料金収入 (千円)		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
	23年度	2,208	2,232	2,232	2,173	2,102	2,232	1,969	1,965	1,965	1,965	1,886	1,830	24,759
	22年度	2,321	2,295	2,295	2,295	2,267	2,225	2,379	2,155	2,155	2,155	2,155	2,185	26,882
	21年度	2,484	2,418	2,369	2,352	2,396	2,396	2,468	2,496	2,553	2,479	2,413	2,413	29,237

施設毎 利用料金収入 (千円)		(家賃)					計
	23年度	24,759					24,759
	22年度	26,882					26,882
	21年度	29,237					29,237

5 収支の状況

(単位：千円)

項目		平成23年度	平成22年度	平成21年度
収入	指定管理料	4,353	4,470	4,620
	利用料金収入	0	0	0
	事業収入	0	0	0
	その他	0	0	0
	計	4,353	4,470	4,620
支出	人件費	1,709	1,475	1,632
	管理運営費	620	620	620
	事業費	2,355	2,415	2,390
	その他	0	0	0
	計	4,684	4,510	4,642
収支		-331	-40	-22

※H23年度はH24年3月31日現在値

6 コスト削減・サービス向上に関する取組状況

コスト削減の取組	賃貸住宅の仲介・管理に特化した業務形態と4,700戸の賃貸住宅管理を行っていることから、清掃業務を含む大半の業務を自社社員が実施し、指定管理施設の募集広告、外部委託業務の発注等にはスケールメリットを活かして管理コストの削減に努めている
サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・24時間365日トラブル対応のホットラインを設置して迅速な対応を行い、受け付けたクレーム内容を共有化して未然にトラブルを防止できる社内体制を確立している ・自社のホームページ及び携帯サイト上に夢一番館入居者のみが利用できる専用IDとパスワードを発行し利用者が容易に要望やクレームを伝えることができるシステムを整備している ・本来業務により蓄積された市場調査データを生かして、利用者ニーズにあった設備のグレードアップ、リフォーム等の提案を行っている ・利用者への安全を確保するために、施設賠償保険に加入する

7 自主事業の取組状況

自主事業取組状況	<ul style="list-style-type: none"> ・年2回のアンケートによるモニタリング以外に、自社ホームページからいつでも容易に要望、相談ができるようにしている ・トラブルの対応は、お客様サービスデスク全員が即座に対応できる体制を整え、処理対応が妥当であったかどうかその都度検証し、生活改善に努める ・入居希望者が空き家の見学に来た際の第一印象を大切にすため、臭い対策等細かい配慮を行っている ・リフォームについて、利用者のニーズに合った内装ができるよう、専用のソフトを用いてリアルな内装提案を行っている
----------	---

8 管理運営業務に係る点検・評価

項目	評価	点検結果
①利用者ニーズの把握・分析と利用促進 ・利用者ニーズの把握 ・利用者ニーズへの対応 ・施設の利用促進	A	アンケート調査や、ホームページからの相談受付を行い、入居者から直接要望を聞くとともに、本来業務（4,700戸余りの賃貸住宅仲介・管理）により得られる市場調査データから利用者ニーズの把握と分析を行っている
②自主事業 ・計画した自主事業の実施	A	入居促進のため、臭い対策等細かな自主事業を行っている
③適正な維持管理 ・施設の保守管理・修繕 ・年間作業計画に基づく適正な維持管理 ・県備品等の適正な管理	A	適正な維持管理が実施されている
④収支計画 ・収支計画の達成状況 ・コスト削減の状況 ・外部委託の状況	A	清掃業務等を自社社員で行うなどコスト削減に努めており、収支計画に沿った維持管理ができています
⑤管理運営体制等 ・管理運営業務計画書 ・職員の配置、研修計画 ・諸規程の整備 ・利用料金の徴収、減免 ・モニタリングの実施状況	A	・管理運営に関する計画、人員配置、法令遵守、報告等適正に処理されている ・積極的なモニタリングが実施できている
⑥職員体制 ・職員の労働条件	A	各種有資格者も確保されている
⑦地域への貢献 ・地元雇用の状況 ・地元企業への業務委託	A	全社員、地元雇用している
⑧地域との連携 ・地元団体等との連携	A	近隣住民も参加してもらい、徳島市消防局の指導のもと年1回消化訓練、避難訓練を実施している
⑨安全管理 ・安全管理体制、事故防止体制 ・災害等発生時の対応体制 ・マニュアルの整備、職員教育 ・個人情報保護への適正対応	A	・「防災対策マニュアル」を作成し、24時間、365日緊急対応が可能な体制としている ・個人情報保護についても適正な対応がとられている

項 目	評 価	点 検 結 果
⑩環境への配慮 ・環境対策の状況	A	・自社社員による清掃を行い、環境美化に努めている ・アイドリングストップ、ゴミ分別の徹底等を利用者に働きかけるとともに、外灯等の点灯時間を細かに調整し、電気使用量を抑えるよう努めている
⑪その他 ・関係法令の遵守状況 ・情報公開請求への対応体制	A	法令遵守に努め、情報公開については、要綱を策定している
総合評価	A	

- 〈評価指標〉 S：協定書の内容や目標を上回る成果があり、優れた管理運営が行われている。
A：概ね協定書の内容とおりの成果があり、適正な管理が行われている。
B：協定書の内容や目標を下回る項目があり、さらなる工夫や努力が求められる。
C：管理運営が適正に行われたとは認められず、改善を要する。

※ 項目については、事業計画書と整合性をはかる。

9 その他（今後の課題及び対応等）

--