

業務評価票（令和5年度）

様式 5

基本情報			
施設名	福岡市営住宅	指定管理者等	福岡市住宅供給公社
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日	所管課	住宅都市局住宅部住宅管理課
業務区域	全市（東区、博多区、中央区、南区、城南区、早良区、西区）		
業務範囲	募集入退去等、家賃収納整理、家賃減免、収入申告、同居承認等、入居者指導、入居者支援、保守管理(※)、緊急・小口修繕(※)、駐車場管理運営(※)、空家修繕、計画修繕(※)中央区、南区、城南区を除く		

1 業務の履行に関する評価		
評価項目	評価	評価の理由
(1) 市営住宅センター（施設管理事務所）の運営	B	一級建築士や宅地建物取引士等の資格を有する職員や英語が堪能な職員を配置する等、入居者からの多様な相談に対応できる体制を整えている。
(2) 市営住宅の運営	A	・子育て世帯の入居機会の拡大や車椅子使用者世帯向け住宅の提供等、社会的な課題やニーズに配慮した入居者の募集を行っている。 ・口座振替の利用促進や督促を適切に行うことにより、高水準の家賃収納率を維持している。 ・高齢化や地域コミュニティの希薄化が進展する中、コミュニティガーデン許可制度の試行を行い、地域コミュニティの活性化に寄与している。
(3) 市営住宅の維持管理	B	・勤務時間外も含め、火災や災害に迅速に対応できるよう、災害対策本部設置のマニュアルの整備や連絡体制を整えている。 ・時間外緊急受付センターを設置し、修繕等の対応が24時間365日可能な体制を整えている。
(4) 市の施策への貢献	B	・修繕等の業者発注において、地場中小企業への分離分割発注を行い、地場中小企業の受注機会の確保に努めている。 ・グループウェアを導入する等、事務の効率化に努めている。 ・職員の平均時間外勤務時間や有給休暇取得日数の実績から、職員のワークライフバランス向上に関する取り組みの成果が見られる。

2 サービスの質に関する評価		
評価項目	評価	評価の理由
(1) 利用者満足度	C	入居者アンケートの回収数が少ないため、周知方法や回収方法について検討する必要がある。
(2) 入居者意見への対応	B	公社窓口や電話だけでなく、住宅を巡回する中で相談対応を行い、担当部署に適切に引継ぎを行っている。
(3) 受付・接遇	B	受付窓口は整理整頓されており、接遇も適切である。
(4) 事業の実施	B	IoTを活用した高齢者見守り支援について、市に適宜報告を行いながら調査・検討を進めている。

3 経済性・効率性に関する評価		
評価項目	評価	評価の理由
(1) 収支の実績	B	収支計画に基づき、適切に事業を実施している。
(2) 経費の縮減	B	設備の改良や発注方法の工夫等、経費の縮減の取り組みを実施している。

4 その他施設の管理運営にあたり工夫し成果をあげた取組等（加点事項）
市営住宅の網戸の再利用を行うことにより、入居者の費用負担の軽減や環境負荷の軽減を図った。

5 指定管理業務における不適切な行為（減点事項）		
指導状況	不適切な行為の内容	改善状況
なし		

6 市による総合評価	
上記1～5を踏まえ、以下の通り評価を行う。	
B	【評価できる点】 ・社会的な課題やニーズに配慮した入居者募集を行っている。 ・高齢化や地域コミュニティの希薄化が進展する中、それらに対する取り組みを実施している。
	【改善が必要な点】 入居者アンケートの周知方法や回収方法について、検討を行う必要がある。

【総合評価】
S：業務仕様を大きく上回る、優秀な管理運営が行われた。
A：業務仕様を上回る、良好な管理運営が行われた。
B：業務仕様を達成し、適正な管理運営が行われた。（標準レベル）
C：業務仕様を下回っており、管理運営の改善が必要である。
F：業務仕様を著しく下回っており、管理運営の大幅な改善が必要である。