

業務評価票（令和 6 年度）

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	住宅都市みどり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	・市と協議のうえ、ひとり親世帯や若年夫婦世帯等の入居資格を緩和する等、社会情勢に応じて柔軟な対応を行っている。 ・高水準の家賃収納率を維持している中、更に収納率を上げる工夫や努力が見られる。
(3) 市営住宅の維持管理	B	・空家修繕のマニュアルを策定するにあたり、一部修繕範囲の見直しや業者との修繕内容の協議を行うことにより、コスト縮減に取り組んでいる。 ・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	A	・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や育成に努めている。 ・グループウェアを導入し、電子での情報共有を行う等、環境への配慮や事務の効率化に努めている。 ・職員の平均時間外時間数、平均有給休暇取得日数や男性職員の育児休業取得率の実績から、職員のワークライフバランス向上の取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	B	入居者アンケートの回収目標数を達成し、公社サービスへの総合満足度も大変満足・満足と回答した入居者が88.8%と高い数値となっている。
(2) 入居者意見への対応	B	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。 ・接遇研修の実施やマニュアルの整備を行い、職員の接遇の向上に努めている。
(4) 事業の実施	B	・全住宅の管理組合（自治会等）にアンケート調査の実施・集約を行い、要望や運営の状況について整理した。 ・高齢者支援事業について、市に適宜共有しながら検討・制度設計を着実に進めている。

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	A	設備の改良や事務改善により、経費の縮減に繋がっている。

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）		
市と公社による共益費徴収管理事業のモデル実施を開始するにあたり、市と協議を重ね、制度設計を行った。また、事業開始後は滞りなく事業を実施している。		

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の実施や共益費徴収管理事業の制度設計等、福祉的な配慮や市の施策へ大きく寄与している点。 ・管理運営業務の着実な遂行や業務改善によるコスト縮減を図っている点。
	【改善が必要な点】 なし

【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。
--