

令和6年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

| | | | | | | | | | | | | |
|----------------|---|------------|------------|---------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------|------------|
| 施設名称 | 松本市特定公共賃貸住宅等 | | 所管課 TEL | 住宅課 0 2 6 3 - 3 4 - 3 2 4 6 | | | | | | | | |
| 所在地 | 松本市一円 | | 設置年月 | 昭和41年他 | | | | | | | | |
| 施設設置目的 | <ul style="list-style-type: none"> ・特定公共賃貸住宅は、中堅所得者に対して居住環境の良好な賃貸住宅の供給を図る。 ・特定目的住宅及び再開発住宅は、住宅に困窮する低所得者に対して低廉な家賃で賃貸し居住の安定を図る。 | | | | | | | | | | | |
| 施設概要・設備 | 特定公共賃貸住宅・特定目的住宅・再開発住宅（182戸） | | | | | | | | | | | |
| 指定管理者名（選定方式） | 長野県住宅供給公社（特命） | | | | | | | | | | | |
| 指定期間 | 令和6年4月1日から令和10年3月31日（5年間） | | | | | | | | | | | |
| 指定管理者の 主な業務 | <ul style="list-style-type: none"> ・入居者の公募、入居、退去及び明渡しの手続きに関する業務 ・入居者との連絡調整に関する業務 ・特定公共賃貸住宅等の施設及び設備の維持管理に関する業務 ・特定公共賃貸住宅等の家賃の徴収に関する業務等 | | | | | | | | | | | |
| 利用料金制の導入 | なし 委託料方式 | | | | | | | | | | | |
| 施設の利用状況 | 利用区分等 | 利用目標 | 利用実績 | 対目標比（％） | 対前年比（％） | | | | | | | |
| | 特定公共賃貸住宅 | 104戸 | 84戸 | 80.76% | 4.8% | | | | | | | |
| | 特定目的住宅 | 60戸 | 45戸 | 75.00% | 4.5% | | | | | | | |
| | 再開発住宅 | 18戸 | 11戸 | 61.11% | 11.1% | | | | | | | |
| | （特記事項） 利用実績は年度末の戸数とした | | | | | | | | | | | |
| 事業収支 （単位：円） | 指定管理者収支（令和6年度） | | | | 市の収支 | | | | | | | |
| | 収入 （歳入） | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 令和6年度決算 | | 令和5年度決算 | | | | |
| | | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | | | |
| | | 指定管理料 | 6,690,000 | 指定管理料 | 6,690,000 | 使用料収入 | 51,046,330 | 使用料収入 | 48,469,870 | | | |
| | 計 | 6,690,000 | 計 | 6,690,000 | 計 | 51,046,330 | 計 | 48,469,870 | | | | |
| | 支出 （歳出） | 人件費 | 2,690,000 | 人件費 | 3,285,857 | 指定管理料 | 6,690,000 | 指定管理料 | 4,930,000 | | | |
| | | 管理経費 | 166,000 | 管理経費 | 299,047 | | | 緊急修繕費 | | 11,995,525 | 緊急修繕費 | 10,211,862 |
| | | 委託料(保守点検費) | 2,936,000 | 【内訳】 ・車両旅費、通信費等 委託料(保守点検費) | 2,829,219 | | | | | | | |
| | | 一般管理費 | 289,000 | 【内訳】 ・EV・受水槽・消防設備等 一般管理費 | 167,941 | | | | | | | |
| | | 消費税 | 609,000 | 【内訳】 ・事務所経費（保守点検・保険料・公租公課等） 消費税 | 658,206 | | | | | | | |
| 計 | 6,690,000 | 計 | 7,240,270 | 計 | 18,685,525 | 計 | 15,141,862 | | | | | |
| 損益 | 0 | | -550,270 | | 差引 | 32,360,805 | 差引 | 33,328,008 | | | | |
| （特記事項） | | | | | | | | | | | | |

2 市（所管課）による評価

指定管理者の事業計画書（提案書）の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。
 評価の手段は、実績報告書（毎月）及び事業報告書（年度終了時）の点検並びに立入検査（随時）等によるものです。

| 評価の基準 | |
|-------|---|
| A | (1.0) 高いレベルで実施されており、高く評価できる。 |
| B | (0.7) 事業計画書（提案書）どおり適切に実施されており、問題は見られない。 |
| C | (0.5) 事業計画書（提案書）どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分を確認され、改善に向け対応中または対応済みである。 |
| D | (0.0) 不適切な部分を確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。 |

小計
67.5

| 大項目 | 中項目 | 評価項目 | 配点 | 評価 | 評価の根拠 |
|-----------------------------------|-------------------------------------|---|--|---|---|
| 管理基準対応 | 市民の平等利用 | 1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げしていないか | 2 | B | 抽選及び空き待ちにおいて公平な入居者決定をしている。入居後のさまざまなクレームにも公平に対応している。 |
| | 職員の労働条件 | 2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか | 2 | A | 労働条件モニタリングにより確認。「みなし公務員」として長野県職員に準じた労働条件が確保されている。 |
| | | 3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか | 2 | B | 24時間365日の対応体制が確立され、有事の際にも市への報告が迅速に行われている。 |
| | 危機管理対策 | 4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか | 2 | B | 施設賠償保険に加入し、損害賠償当支払いリスクを最小限に抑える内容となっている。 |
| | | 個人情報保護 | 5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか | 2 | B |
| | 情報公開 | 6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか | 2 | B | 長野県情報公開条例の規定に準ずる「公社情報公開規定」を制定している。 |
| 管理能力 | 団体の概要 | 7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか | 4 | B | 財務モニタリングにより経営状況に問題がないことが確認できた。 |
| | | 8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか | 2 | A | 市内3か所を拠点とした日中の迅速な対応及び24時間365日の対応ができる体制である。 |
| | 管理運営 | 9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか | 5 | B | 本市での長年の受託実績及び他自治体も含めた公的住宅の管理実績を活かし、業務を適切に行っている。 |
| | | 10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか | 3 | B | 市の福祉部門や他の関係機関（警察、消防、町会など）との連絡体制が構築されている。 |
| | 組織・体制 | 11 職員体制や配置人員は適切であるか | 3 | A | 管理代行業務、県営住宅などの職員の兼務により管理戸数に対して十分な人員が配置されている。 |
| | | 12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか | 2 | B | 管理に必要な有資格者（1級建築士ほか）が複数名配置され、指揮系統も明確である。 |
| | 働き方改革の推進 | 13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか | 2 | B | 各種行動計画により働き方改革を推進している。女性技術職員も採用している。 |
| | 職員研修・人材育成 | 14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか | 2 | B | 接客・応対マナー及びクレーム研修ほか多数の研修を実施している。 |
| | | 経理及び事務処理等 | 15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか | 3 | A |
| | 16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか | | 2 | B | 特に専門性のある法定点検等（EV・受水槽・消防）のみ一般競争入札により選定している。 |
| 17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか | 3 | | B | 翌月10日までに月次、年度終了後には年次の報告書等を作成し、事業報告がされている。 | |
| 安全管理 | 18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか | 4 | B | 監理員会議を毎月実施し、情報共有や研修が実施されている。 | |
| 施設の運営 | 業務内容 | 19 管理区域、業務範囲についての確に把握し、適切に管理運営を行っているか | 4 | B | 本市及び他市における長年の受託実績により、業務範囲を熟知している。 |
| | | 20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか | 5 | B | 公営住宅（住宅に困窮する低額所得者が対象）とは異なる性質をもつ住宅であるが、公営住宅に準じた管理を行っている。 |
| | | 21 年間の事業量が適切に実行されているか | 3 | B | 長年の受託実績及び充実した業務体制により効率的に業務を行っている。 |
| | 地域との連携 | 22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか | 2 | B | 福祉部局や自治会住民との「つなぎ役」となり、地域コミュニティとの連携強化を支援している。 |
| | 利用促進 | 23 施設の利用率の向上に努めているか | 4 | B | 空き部屋が減少しつつあるが、より入居促進の取り組みが必要。 |
| | 利用者サービス向上 | 24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか | 5 | B | 市住、県住との一体的管理により募集の利便性が高い。市内3か所の拠点で密着型の管理を行っている。 |
| | 障がい者等への配慮 | 25 障がい者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか | 3 | B | 階段の昇降が困難な入居者の相談に対して住み替えの相談に乗っている。定期的な巡回で見守り等を行っている。 |
| | 苦情・要望等への対応 | 26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか | 3 | B | 苦情対応マニュアルにより対応している。 |
| | セルフモニタリング | 27 セルフモニタリングが適切に行われているか | 3 | B | 意見箱の設置。意見に対しての組織内検討委員会が設置されている。 |
| | 環境への配慮 | 28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか | 2 | B | 社用車を更新する際には省エネ性能の高い車種を選定したり、自家用車で外出の際には直行直帰に努めている。 |
| 経済性 | 経費削減・業務効率化 | 29 経費節減や業務効率化に取り組んでいるか | 5 | A | 他の市営住宅、県営住宅等との一体的な管理により経費削減（職員の兼務、社用車・事務機器等の兼用）をしている。 |
| | 事業報告及び決算 | 30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか（又は、利用者を確保できたか） | 4 | B | 使用料収入（市の収入）を除くと、支出が収入を上回っている。 |

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

| | | |
|--------------------|--|----------------------|
| 利用者アンケート | 実施時期 | 年間を通して実施 |
| | 調査対象 | 特定公共賃貸住宅等既入居者及び入居希望者 |
| | 調査方法 | 意見・要望箱の設置 |
| 調査結果 | 備え付けの受付箱へ投函はなかったが、メールや窓口対応により即入居者及び入居希望者から下記の要望があった。 | |
| 利用者からの意見 要望・苦情等 | 【即入居者】 ・空家の多い団地入居者から合併浄化槽維持管理経費等、共益費の負担が大きいため、何か対策を検討してほしい。 【入居希望者】 ・ベルハイツ大野田等家賃の低廉な特定公共賃貸住宅は、年金他の収入で家賃の支払は可能と思われるが、入居希望者の所得が特定公共賃貸住宅への収入基準を満たさないため、申込を諦める事例があった。 | |

4 指定管理者による自己評価

| | |
|-----------------|--|
| 令和6年度の 自己評価 | <ul style="list-style-type: none"> 市営住宅の募集情報を市報、公社ホームページに掲載する際に特定公共賃貸住宅の情報もあわせて掲載し周知に努めた。 申込等の問合せに対して親切丁寧な対応を心がけ、営業時間外でも来所者の都合に合わせて出来る限り対応を行った。 入居者からの修繕要望等は迅速に対応するとともに営業時間外、休日等の緊急修繕は警備会社と契約し対応を行った。 市営住宅の収入超過者に対して、特定公共賃貸住宅への申込を勧めた結果、2名の入居があった。 騒音、ペットの飼育等の様々な苦情に対し、関係者と解決に向け粘り強く対応した。 団地巡回を随時実施し、危険個所の早期発見と事故防止に務めた。 団地の維持管理のため入居者からの要望による樹木の選定、害虫駆除、ごみの片付け、空家の除草等は可能な限り職員が行った。 単身高齢者については、福祉部局や地元役員等と情報交換を行い、見守りや声かけに心がけた。特に「福祉サービスを受けていない者」に関しては、重点的に見守った。 市営住宅と一体の管理を行うことにより、団地を管理する事務所の経費等の削減、同一業務を行う職員の管理業務の効率化を図った。 |
| 要望・苦情への 対応状況 | <ul style="list-style-type: none"> 家賃収納業務は前年度分の収納率を上回るよう努める。 入居率の低い住宅の新規入居の促進を図る。 |
| 今後の目標 | |

5 市(所管課)による総合評価

| 総合評価 (4段階評価) の基準 | |
|------------------|---|
| A (1.0) | アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。 |
| B (0.7) | アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。 |
| C (0.5) | アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。 |
| D (0.2) | 改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。 |

| |
|--|
| 【総合的な評価】 長年の管理実績によって築いた入居者との信頼関係は高く、単に営利を目的とした運営でないことが感じられます。 管理運営に関して事務的にも技術的にも他自治体も含めた管理実績が生かされています。 安定的な管理運営がされていますが、特命であることに甘んじず、入居率や収納率の向上、問題解決に向けた業務改善等に常に努めていただきたい。 |
|--|

| | |
|----|----|
| 配点 | 評価 |
| 10 | B |
| 点数 | 7 |

| |
|------|
| 合計点数 |
| 74.5 |

| 判断の基準 | |
|------------|-------|
| 75点以上 | 「良好」 |
| 60点以上75点未満 | 「適正」 |
| 45点以上60点未満 | 「要改善」 |
| 45点未満 | 「不可」 |

「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

| |
|-----------|
| 判断結果 |
| 適正 |