

令和元年度 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	所管課 TEL	住宅課 0263(34)3246		
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 等 (185戸)				
指定管理者名(選定方式)	長野県住宅供給公社(公募)				
指定期間	平成31年4月から令和6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	77戸	74.0%	74.0%
	特定目的住宅	63戸	44戸	69.8%	69.0%
	再開発住宅	18戸	12戸	66.6%	66.6%
	(特記事項)				

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支			
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30年度決算	
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
	収入 (歳入)	指定管理料	4,924,700	指定管理料	4,924,700	使用料収入	634,490,250	使用料収入
	計	4,924,700	計	4,924,700	計	634,490,250	計	622,210,720
支出 (歳出)	人件費	2,486,000	人件費	2,672,982	指定管理料	78,560,000	指定管理料	73,855,000
	管理経費	564,000		238,663				
	委託料(保守点検費)	1,328,000		2,364,462				
	一般管理費	99,000	一般管理費	206,335				
	消費税	447,700	消費税	548,244				
	計	4,924,700	計	6,030,686	計	78,560,000	計	73,855,000
損益		0		-1,105,986	差引	555,930,250	差引	548,355,720

(特記事項)

市の収支については、指定管理と管理代行の合計額になっています。(令和2年度のモニタリングから指定管理分のみ額とします。)

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の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0) 不適切な部分の確認されたので、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
62

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ていないか	2	B	公平性が確保されており、アンケートからも問題は見られない。
	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	B	労働条件モニタリングチェック項目により確認したところ、業務従事者の適正な労働条件は確保されている。
	危機管理対策	3 災害時や緊急等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	関係機関への連絡及び事故状況の把握、記録、市への連絡と報告書の作成まで、一連で緊急連絡網が作成されており、問題はない。
		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	施設内に潜在するリスクの洗い出しを行い、利用者の事故を防止するための対策(点検チェックシート作成等)が講じられている。
	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	個人情報保護方針を文書化し、適用対象者にHP等により周知している。
	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	本施設専用の会計帳簿により、経理の管理をしており、情報公開、監査請求に対処できる内容となっている。
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	財務モニタリングチェック項目により分析した結果、経営状態に問題となる点は見当たらず健全な経営を行っている。
		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	B	市内周辺の事業所において、サポート・バックアップを常に行える体制が確立されている。
	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	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		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	報告書も適切に作成され、緊急時の連絡等も密に行われるなど、責任をもって管理運営に携わっている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	勤務表及び日報で確認したところ、人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営上は適切である。
		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	所長、課長、監理員等管理スタッフは施設の管理運営、維持管理作業の経験者であり、指揮系統、責任問題も明確になっている。
	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	働き方改革研修等を通して、業務の効率化や業務従事者の意識改革を進め、長時間労働はしていない。
	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	事業計画に基づき、接客研修、安全講習を計画的に行っており、アンケート調査での市民からの意見は良好である。
	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	B	専用のシステムにより適切に利用料金の收受、管理経費の収支を管理しており、問題は見られない。
		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	関係書類を確認した結果、適切に実施されている。
		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	実績報告書及び事業報告も適切に作成され、期限までに提出されており、問題はない。
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	緊急時の対応が業務従事者に徹底されていることから、問題はない。	
施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B	日常の巡回が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されている。
		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	設置目的、管理運営業務を的確に理解した事業計画となっており、適切に計画が履行されている。
		21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	事業計画に基づき適切に事業が実施されており、問題はない。
	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	町会と連携が取れている。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	HPの作成等により広く情報を発信し、施設の利用促進のため取り組んでいる。
	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	C	あまり講じていない。
	障害者等への配慮	25 障害者、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	障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮した対応がなされている。
	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	年間を通して受け付けており、苦情に対しては直ちに対応している。
	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	セルフモニタリングや自己評価が行われており、問題は無い。
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	電気、ガス、灯油、ガソリン、紙等の資源・エネルギー使用量削減目標に向けて、積極的に具体的な取り組みや工夫を行っている。	
経済性	経費削減・業務効率化	29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか	5	B	節電に努め、自らが施設の施設の維持管理等を実施することで、経費の削減を図っている。
	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	法改正によりエレベーターの点検費等について予定外の支出があった。

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入居者及び公社来訪者
	調査方法	意見・要望受付箱
調査結果	<ul style="list-style-type: none"> ・専用備付け用紙による受付箱への要望等なし。 ・申込希望者、既存入居者から受付時間及び電話等で下記の要望等が寄せられた。 	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>申込希望者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特定公共賃貸住宅等の他、市営住宅、県営住宅の両公営住宅に関する情報入手や申込手続きが一つの窓口でできるため便利である。 ・市営住宅等を含め、市外の在住者も受付してほしい。 <p>既存入居者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・退去の際、入居者負担の修繕費が高額となるため、見直しを検討してほしい。 ・空家が多い団地については、共益費等の負担が大きくなるため、負担方法の見直しを検討してほしい。 	

4 指定管理者による自己評価

令和元年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・特定公共賃貸住宅等、市営住宅の募集情報を市報の他、公社ホームページ及び携帯サイトに掲載し周知に努めた。また、問合せに対しては親切丁寧な対応を心掛けた。 ・補充募集期間中の木曜日は午後7時まで営業時間を延長し、日曜日は午前8時30分から午後5時15分まで窓口業務を行った。 ・補充募集は県営住宅の統一募集と同期間内に行い、応募者の選択肢の拡大と手続きの便宜を図った。 ・営業時間外でも来所者の都合に合わせ、できる限り対応を行った。 ・入居者からの苦情や修繕要望については迅速に対応するとともに、「緊急修繕」については警備会社と契約し、夜間、休日も対応を行った。 ・団地における騒音、ペットの飼育等の様々な苦情に対し、粘り強く対応し解決に努めた。 ・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努めた ・団地の環境維持のため空家の除草や、入居者からの要望による樹木の剪定、害虫駆除、ごみの片付等は可能な限り職員により行った。 ・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し込みの案内を行った。 ・60歳以上の単身高齢者及び障害者世帯のリストを作成し見守りを行った。 ・コロナウィルス感染防止対策を講じた。
要望・苦情への 対応状況	
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者の高齢化が進む中、一人暮らしの高齢者や障害者の生活状況の把握に努め、異常が認められる場合は関係機関と連携し、速やかに対応する。 ・家賃収納業務に当たっては、現年分収納率が前年対比を上回るよう努める。 ・入居率の低い特定公共賃貸住宅の新規入居の促進を図る。

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。

【自主事業を実施している場合の評価】	
【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】	
【総合的な評価】	

配点	評価
10	C
点数	5

合計点数
67

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

【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	
	調査対象	
	調査方法	
調査結果		
利用者からの意見 要望・苦情等		