

令和4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 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 等（183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	平成31年4月1日から令和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	70戸	67.30%	107.7%				
	特定目的住宅	61戸	39戸	63.93%	95.1%				
	再開発住宅	18戸	14戸	77.78%	107.7%				
	合計	183戸	123戸	67.20%	103.4%				
(特記事項)									
事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（令和4年度）				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和4年度決算		令和3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 緊急修繕費	4,930,000 10,300,000	指定管理料 緊急修繕費	4,930,000 18,190,765	使用料収入	50,701,340	使用料収入	52,161,750
	計	15,230,000	計	23,120,765	計	50,701,340	計	52,161,750	
	支出 (歳出)	人件費 管理経費	2,486,000 564,000	人件費 管理経費	2,979,339 255,581	指定管理料 緊急修繕費	4,930,000 18,190,765	指定管理料 緊急修繕費	4,930,000 16,205,213
		委託料（保守点検費）	1,332,000	委託料（保守点検費）	2,668,292				
		一般管理費	99,000	一般管理費	251,031				
		消費税	449,000	消費税	615,424				
		緊急修繕費	10,300,000	緊急修繕費	18,190,765				
計		15,230,000	計	24,960,432	計	23,120,765	計	21,135,213	
損益		0		-1,839,667	差引	27,580,575	差引	31,026,537	
(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
64.1

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	A	入居者選定においては厳正に抽選を行い。入居後のクレームに関して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	B	労働条件モニタリングチェック項目により、業務従事者の正当な労働条件であることを確認した。
	危機管理対策	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	年度初めに災害時・緊急時の連絡体制が提出されている。有事の際にも市への報告が迅速に行われている。
		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	自然災害等発生リスクに備え、施設賠償責任保険に加入し対応している。
	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	定期的に個人情報に関する研修を実施している。個人情報の書類等は施錠により管理している。
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	長野県住宅供給公社情報公開規程等に基づき、情報公開請求に対応できる体制である。	
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内容を確認したところ、良好な経営状態である。
		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	A	緊急修繕業者と協定を締結、夜間・休日等の対応は警備保障会社と契約しており24時間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	入居者対応、施設管理、家賃徴収等の市営住宅管理業務を基本協定に基づき適切に遂行している。
		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	A	必要に応じて、市の福祉部局が行う会議への出席・情報共有により高齢者・障がい者等の対応をしている。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	松本事務所以下、各地域に配備された事務所との連携体制が構築されている。
		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	A	管理職以下、事務担当者、施設管理においては有資格者を責任者として適切に配備している。
	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	関連法令に沿った規定の整備により、適正な労働環境の構築に努めている。
	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	事業計画に基づき、各種研修(接客接客、クレーム対応、個人情報保護)を行っている。
	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	B	会計システムの運用により、予算管理等のチェック体制を構築している。
		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	基本協定書に基づき、保守点検業務等の一部再委託を市への協議承認のうえ実施している。
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	C	各種報告等の内容は適切に作成しているが一部提出に遅延が見受けられる。	
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	日頃、自家用車で巡回を行っている住宅管理員等を対象に安全運転の研修を実施している。	
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	基本協定に基づいた管理区域・業務範囲について適切に管理運営が行われている。
		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	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	業務仕様書に基づき、適切に事業が実施されている。
	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	A	住宅管理人以外にも、町会長・民生委員などとの連携により問題解決に取り組んでいる。
	利用促進	23 施設の利用率の向上に努めているか	4	C	入居率を向上させるために、独自の広報・周知に努める必要がある。
	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	B	予算に限りがあり、また公平性の観点から緊急性がないものなど全てに対応できないが適切である。
	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	公営住宅に比べて対象者は少ないが、寄り添った対応をしている。
	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	事務室内に意見箱の設置、公社HPへアクセスを可能にするなど、広く意見を求め業務改善に努めている。
	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	定例の管理員会議や長野事務所による管理体制などにより自己点検が行われている。
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	事務室内の不要な照明の消灯、エアコンを使用せず窓を開放するなど省エネに努めている。	
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	B	公営住宅と一体の管理により、事務所の経費等の削減、同一業務を行う職員の研修等により効率的に業務が行われている。
	事業報告及び決算	30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とより収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか)	4	C	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・要望受付箱の設置
調査結果	別紙のとおり	
利用者からの意見 要望・苦情等	別紙のとおり	

4 指定管理者による自己評価

令和4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等の他、公社ホームページに掲載する際、特定公共賃貸住宅等の情報もあわせて掲載し周知に努めた。 ・申込の問合せ等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、でき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、休日の緊急修繕については警備会社と契約を結び対応を行った。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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案内を行った。 ・団地内の騒音、ペットの飼育等の様々な苦情に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努めた。 ・団地の環境維持のため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、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福祉部局や地元役員等と情報交換を行い見守りや声掛けを行った。
今後の目標	<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。 ・入居率の低い特定公共賃貸住宅の新規入居の促進を図る。 ・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のため団地巡回を強化し、異常が認められる場合は関係機関と連携し、未然に事故を防ぐよう速やかな対応を行う。

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】 平成20年からの長年の管理実績のなかで、単なる入退去の管理に留まらず、それぞれの入居者に対して可能な範囲で寄り添った対応をいただき、一定の信頼を得ていると思われる。 今後は、入居率の向上・収納率の向上など現状維持に留まらない新たな取り組みによる業務の遂行が求めます。

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.1

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」

判断結果
適正

※「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



【別紙】

3 利用者による評価

利用者アンケート	実施時期	年間を通じて実施
	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・要望受付箱の設置
調査結果	・備え付けの受付箱へ投函はなかったが、既入居者からの電話及び申込希望者から下記の要望等があった。	
利用者からの意見 要望・苦情等	【既入居者】 ・空家の多い団地入居者から共益費の負担が大きく共益費負担の対策を検討して欲しい。 【申込希望者】 ・申込を受けてから空家が発生するまでに（特に1. 2階）時間を要するため、空家が出て連絡しても、既に別の住宅を確保している事例があった。 ・風呂設備を設置するのに多額の費用がかかるため、申込を諦めてしまう事例もあった。	