

令和5年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

別紙1

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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>								
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（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"> <li>・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</li> <li>・入居者との連絡調整に関する業務</li> <li>・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</li> <li>・特定公共賃貸住宅等の家賃の徴収に関する業務等</li> </ul>								
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	79戸	75.96%	112.9%				
	特定目的住宅	61戸	43戸	70.49%	110.3%				
	再開発住宅	18戸	13戸	72.22%	92.9%				
	（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5年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和5年度決算		令和4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	4,930,000	指定管理料	4,930,000	使用料収入	48,469,870	使用料収入	50,701,340
		緊急修繕費	5,536,000	緊急修繕費	10,211,862				
		計	10,466,000	計	15,141,862	計	48,469,870	計	50,701,340
	支出 （歳出）	人件費	2,486,000	人件費	3,035,556	指定管理料	4,930,000	指定管理料	4,930,000
		管理経費	564,000	管理経費	261,995	緊急修繕費	10,211,862	緊急修繕費	18,190,765
		委託料（保守点検費）	1,332,000	委託料（保守点検費）	2,800,084				
		一般管理費	99,000	一般管理費	185,341				
消費税		449,000	消費税	628,297					
緊急修繕費		5,536,000	緊急修繕費	10,211,862					
	計	10,466,000	計	17,123,135	計	15,141,862	計	23,120,765	
損益	0		-1,981,273		差引	33,328,008	差引	27,580,575	
（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が確認され、改善に向け対応中または対応済みである。
D	(0.0)	不適切な部分が確認されたので、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
64.4

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	厳正に抽選により入居者を決定している。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	「みなし公務員」として長野県職員に準じた労働条件となっており、各項目において問題がなかった。	
		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	「長野県住宅供給公社個人情報保護規定」及び「長野県住宅供給公社個人情報保護取扱要領」により運用している。
	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	地方住宅供給公社法に基づき長野県が出資して設立された特別法人であり安定した経営がされている。	
		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	A	市内3か所を拠点とし、迅速な対応ができる体制であり、時間外においても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	他自治体も含めた公的住宅管理の経験を活かし、業務を適切に行うことができる。	
		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	市のほか関係機関（警察、消防など）の関係機関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、県営住宅等と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	経理部門には有資格者（簿記）が配属され担当部署から各経理部門による2重・3重チェックによる経理を行っている。
			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	法に定める設備の保守（E.V・受水槽）のみ委託し、資格者による保守委託を一般競争入札により選定している。
安全管理	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	事業報告書等を作成し、履行状況が整理されている。		
施設の運営	業務内容	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、職員の安全管理の教育・訓練が実施されている。	
		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	業務の遂行に必要な内容に漏れや逸脱がなく記載されている。	
		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	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。	
	地域との連携	21 年間の事業量が適切に実行されているか	3	B	長年の受託実績により効率的に業務を行っているが、業務改善の努力が必要である。	
		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	C	入居率の向上に繋がる取り組みが必要である。	
	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	市住、県住との一体的管理により募集の利便性が高い。既入居者には24時間365日の緊急時の対応をしている。	
	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	福祉部局のほかに住宅管理人、民生児童委員、自治会役員等との情報交換がされている。	
	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	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	団地巡回による予防保全による長寿命化への取り組みがされている。		
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	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、公用車・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	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、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	<p>【即入居者】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・空家の多い団地入居者から共益費の負担が大きいため、何か対策を検討してほしい。</li> </ul> <p>【入居希望者】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・風呂設備等を設置する費用が多額のため、申込を諦める事例もあった。</li> </ul>	

### 4 指定管理者による自己評価

令和5年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・申込等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出来る限り対応を行った。</li> <li>・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契約会社と契約し対応を行った。</li> <li>・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案内をした結果、4名が入居した。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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研修等の効率化を図った。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家賃収納業務は前年度分の収納率を上回るよう努める。</li> <li>・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。</li> </ul>

### 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】	<table border="1"> <tr> <td>配点</td> <td>評価</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>B</td> </tr> <tr> <td>点数</td> <td>7</td> </tr> </table>	配点	評価	10	B	点数	7
配点		評価					
10		B					
点数	7						
【個別施設ごとのテーマに対する評価 ※設定がある場合】							
<p>【総合的な評価】</p> <p>長年の管理実績のもと、日頃の丁寧な対応により既入居者からの信頼も得ていると感じています。維持管理についても、専門職員を配置し、老朽化が進む施設の不具合に対して迅速に対応いただいています。課題としては、現状維持に留まらず、入居率や収納率の向上に努め、市に対しても成果を上げる提案をいただきたい。</p>							

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
71.4

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