

令和2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"> <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 等(185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	71	68.3%	68.3%				
	特定目的住宅	61戸	44	72.1%	72.1%				
	再開発住宅	18戸	13	72.2%	72.2%				
	(特記事項)								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算	
		項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額
		指定管理料	4,924,700	指定管理料	4,924,700	使用料収入	53,672,100	使用料収入	634,490,250
		計	4,924,700	計	4,924,700	計	53,672,100	計	634,490,250
	支出 (歳出)	人件費	2,486,000	人件費	2,672,159	指定管理料	4,924,700	指定管理料	4,924,700
		管理経費	564,000	管理経費	236,264				
		委託料(保守点検費)	1,328,000	委託料(保守点検費)	2,600,826				
		一般管理費	99,000	一般管理費	242,145				
		消費税	447,700	消費税	575,139				
	計	4,924,700	計	6,326,533	計	4,924,700	計	4,924,700	
損益	0		-1,401,833		差引	48,747,400	差引	629,565,550	
(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
63

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	入居者への公平性が額歩されており、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を確認したところ、業務従事者の正当な労働条件は確保されている
	危機管理対策	3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか	2	B	災害及び事故発生時の状況把握、記録、市への連絡と報告書の作成までが、一連で緊急連絡網が作成されている
		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	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、適用対象者にホームページ等により周知を行っている
	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、経理を管理しており、情報公開及び監査請求に対処が可能となっている
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内容を分析した結果、問題点は見当たらず、良好な経営状態となっている
		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、施設運営方針が的確に理解され、適切に業務が履行されている
		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	関係機関との緊密な連携を保ち、責任を持って事業に取り組んでいる
	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、勤務時間等は適切である
		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、管理員等のスタッフは、施設の管理運営、維持管理作業の経験者であり、指揮系統、責任権限は適切である
	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	業務の効率化や業務従事者の意識改革等を進め、働き方改革に積極的に取り組んでいる
	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、職員研修や安全講習が適切に実施されている
	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	専用のシステムにより、利用料の收受、管理経費の収支が、適正に事務処理されている
		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	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、期限までに報告されている
	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	事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施は徹底されている
	施設の運営	業務内容	19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか	4	B
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	施設の設置目的を把握し、事業計画が適切に履行されている
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	町会との連携が積極的に取られている
利用促進		23 施設の利用率の向上に努めているか	4	B	ホームページ等の作成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	B	利用者からの要望に応じ対応している
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適切に行われている
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	使用量削減目標を定め、その達成に向けて、積極的な取り組みを行っている	
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、施設の維持管理の実施により経費の縮減に取り組んでいる
	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	保守点検等の委託料の支出が約2倍となっている

### 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"> <li>・備え付けの受付箱への要望実績なし。</li> <li>・即入居者からは電話及び窓口相談の際に、下記の要望があった。</li> <li>・申込希望者の申込受付時に、下記の要望があった。</li> </ul>	
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>・入居率が低く空家の多い団地入居者から、共益の負担が大きくなっているため、空家率に応じた助成制度を導入して欲しい。</li> </ul> <p>【申込希望者】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・申し込み時点で住民票・所得証明などの書類提出を求められるが、落選してしまうとそれらの書類が無駄になってしまうため、申込添付書類の省略化をして欲しい。</li> </ul>	

### 4 指定管理者による自己評価

令和2年度の 自己評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定公共賃貸住宅等、市営住宅の募集情報を市広報誌の他、公社ホームページに掲載し周知に努めた。また、問合せに対しては新設丁寧な対応を心掛けた。</li> <li>・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。</li> </ul>
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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・休日でも対応を行った。</li> <li>・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。</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> <li>・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。</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し込みの案内を行った。</li> <li>・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。</li> <li>・コロナウイルス感染防止のため、受付カウンターに飛沫防止アクリル板の設置・事務室入口に自動検温装置を設置・朝、夕に受付カウンター及び飛沫防止アクリル板の消毒作業を行い、感染拡大防止に努めた。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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の強化を行い、異常が認められる場合は関係機関と連携し、速やかな対応を行い、事故を未然に防ぐよう努める。</li> <li>・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。</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】
【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】
<ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅使用料の収納率について、現年度分・過年度分の収納率が上がらない現状もあるため、更なる努力に期待したい。</li> <li>・住民からの様々な苦情・意見・要望等に対し、本市との連携を図りながら速やかな対応が行われている。</li> <li>・今後、入居者の高齢化が進む中、一人暮らしの高齢者の生活状況の把握に一層努め、事故等があった場合には、関係機関と連携した速やかな対応を引き続き期待する。</li> </ul>

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
70

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		