

## 平成29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	松本市営住宅等	所管課 TEL	住宅課 内線1851						
所在地	松本市内一円	設置年月	昭和41年他						
施設設置目的	・市営住宅、特定目的住宅及び再開発住宅は、住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で住宅を賃貸し、生活の安定と社会福祉の増進を図る。 ・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。								
施設概要・設備	市営住宅・特定目的住宅・再開発住宅・特定公共賃貸住宅 等 (2,892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26年 4月 1日 ~ 平成31年 3月31日								
指定管理者の 主な業務	・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 ・市営住宅等の施設及び設備の維持管理に関する業務 ・市営住宅等の使用料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(%)				
	市営住宅	2,700 戸	2,126 戸	78.7%	96.8%				
	特定目的住宅	70 戸	44 戸	62.9%	95.7%				
	再開発住宅	18 戸	12 戸	66.7%	100.0%				
	特定公共賃貸住宅	104 戸	77 戸	74.0%	91.7%				
	(特記事項) 市営住宅耐震化事業に伴い、廃止予定住宅及び移転先住宅を募集停止としているため、利用実績が低くなっている。								
事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(平成29年度)				市の収支				
	収入 (歳入)	年度計画額		収支実績額		平成29年度決算		平成28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	72,684,000	指定管理料	72,684,000	使用料収入	648,717,120	使用料収入	652,583,110
		計	72,684,000	計	72,684,000	計	648,717,120	計	652,583,110
	支出 (歳出)	人件費	43,815,000	人件費	42,023,663	指定管理料	72,684,000	指定管理料	72,684,000
		管理経費	3,876,000	管理経費	4,107,212				
		委託料	15,500,000	委託料	15,740,376				
		(保守点検費 一般管理費	4,109,000	(保守点検費 一般管理費	4,922,281				
		消費税	5,384,000	消費税	5,343,482				
	計	72,684,000	計	72,137,014	計	72,684,000	計	72,684,000	
損益	0		546,986		差引	576,033,120	差引	579,899,110	
(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ため、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
66.9

大項目	中項目	評価項目	配点	評価	評価の根拠	
管理能力	団体の概要	1 団体の経営状況は良好か。	2	A	決算報告書から判断して、経営状況に問題はない。	
		2 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。	1	A	自社において、全県で同種の施設運営を行っており、迅速な対応が可能なバックアップ体制があり安心感がある。	
	適切な管理運営	3 市の方針、施設の設置目的、業務等を的確に理解した管理はされているか。	2	A	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。	
		4 市が示す施設運営方針や管理の基準等に適合しているか。	2	A	管理運営方針、管理運営業務の内容及び管理基準に適合した事業計画どおり実施されており、問題は見られない。	
		5 公共の仕事という倫理性や法令遵守について認識し、対応しているか。	2	A	法令を遵守した適正な管理、個人情報の保護等に留意した対応がされており、問題は見られない。	
		6 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。	2	A	自社のノウハウを生かし、責任をもって管理運営に携わっている。	
	市民の平等利用	7 正当な理由なく一部の市民に利用制限や優遇が行われていないか。	2	B	特定の個人、団体に有利または不利にならない管理運営に留意しており、アンケートからも問題は見られない。	
		8 事業内容に偏りがあり、利用者が限られることはないか。	2	B	対象となる市民に対して公平に業務が行われており、利用者の限定等は見られない。	
	適切な組織・体制	9 職員体制や配置人員は適切であるか。	2	B	職員配置計画のとおり人員が配置されており、施設管理運営上は適切といえる。	
		10 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	所長、所長代理、技術専門官の他、管理スタッフも経験者が配置され、指揮系統、責任権限も明確になっている。	
		11 労働関係法令等を遵守した労務管理規程等を整備し、業務従事者の適正な労働条件を確保しているか。	2	B	業務従事者の適正な労働条件は確保されている。	
	職員研修・人材育成	12 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	個人情報保護、クレーム対応、認知症等の職員研修や業務指導を実施しており、市民からの意見も特に問題はない。	
		13 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。	2	B	専用の会計帳簿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。	
	経理及び事務処理等	14 経理帳簿や台帳等を整備し、情報公開や監査請求に適切に対処できるか。	2	B	各種帳簿等は整備され、情報公開等に対応できる内容となっている。	
		15 必要に応じパソコン等IT機器を活用できるか。	1	B	実績報告書などパソコンを用いて作成されており、IT機器を活用して事務が適切に行われている。	
		16 施設や附属設備の保守点検作業は、必要な基準や仕様を満たしているか。	1	B	施設、設備、備品について定期点検、整備業務の内容が日報管理されており、管理基準を満たしている。	
		17 業務報告や事業報告が適切に作成されているか。	2	B	実績報告書等正確に記載され、事業報告も期限までに提出されている。	
	安全管理	18 安全対策は明確で、職員の教育・訓練の実施はされているか。	3	B	マニュアル等の整備がされ、職員教育も実施している。	
		19 施設、警備体制等は適切であるか。	3	B	教育訓練、マニュアルの整備により、施設、警備については徹底が図られており問題はない。	
		20 利用者の安全確保に関する研修を実施し、職員が内容を熟知しているか。	3	B	全職員を対象とした研修等の取り組みがある。	
緊急時対応	21 事故や災害時等緊急時の連絡体制が十分に整備されているか。	3	B	関係機関への緊急連絡網等が整備されており問題はない。		
	22 避難経路が確保されており、避難時に支障をきたす障害物はないか。	3	B	施設を定期的に巡回し、障害物の確認、撤去指導等を行っており、入居者の避難に支障はない。		
24項目 50点	個人情報保護 秘密の保護	23 個人情報等の具体的管理方法(書類・電子データ等)においてセキュリティ対策を講じているか。	2	B	自社で個人情報保護方針を策定し、利用申請書等適切な管理が行われている。	
		24 職員が業務上知り得た秘密について漏洩防止対策を講じているか。	2	B	業務従事者への指導・徹底が図られており問題はない。	
施設の運営	業務内容	25 業務について処理・対応が適切に行われているか。	2	B	事業計画書どおり適切に行われている。	
		26 管理区域、業務範囲について漏れなく的確に把握されているか。	2	B	定期巡回、清掃等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おり、問題はない。	
		27 事業の内容や施設の有効利用に創意工夫がされているか。	3	B	公営住宅の自主事業利用はできないため、入居促進に関する提案等があればよい。	
		28 年間の事業量が適切に実行されているか。	2	B	事業計画書に基づき適切に事業が実施されている。	
	経費節減・業務効率化	29 事業計画書どおりの経費節減や業務効率化が実行されているか。	3	B	節電に努め、自らが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。	
	備品等の維持管理	30 引き渡した備品等に過不足はないか。	1	B	備品等の過不足はなく、問題はない。	
		31 引き渡した備品等はその機能が失われていないか。	1	B	特殊な設備等が適正に管理されており設備・備品の機能等に問題はない。	
	利用の促進	32 施設の利用促進に努めているか。	3	B	H.P.、モバイルサイトなどで情報を提供し長期空家の解消に努めている。	
	利用者サービス	33 利用者サービスの向上に努めているか。	4	A	窓口業務時間の延長、募集期間中の休日窓口の開設等、サービス向上に努めている。	
	障害者等への配慮	34 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	地域、地元役員との連携によりそれぞれの生活状況の把握に努めている。	
苦情・要望等への対応	35 利用者アンケートが適切に実施されており、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか。	3	A	苦情へは迅速に対応している。また、市と協議しつつ要望に対応している。		
14項目 34点	セルフモニタリング	36 セルフモニタリングが適切に行われているか。	3	B	実績報告書から確認できる。	
	環境への配慮	37 省エネ等環境負荷の軽減や周辺環境に配慮するとともに、廃棄物は適切に処理されているか。	2	B	施設の運営に関し、農薬不使用への取組み等環境への配慮がされている。	
経済性 6点	事業報告及び決算	38 地域との連携	38 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	民生委員、町会長との連携、近隣住人からの聞き取りなどにより単身、高齢者の生活状況の把握に努めている。
		39 支出総額は事業計画書の範囲内であるか。	3	B	事業計画書の範囲内である。	
		40 事業計画書どおり、収入が確保できたか。(無料施設では、利用者を確保できたか)	3	B	概ね事業計画書どおりである。	

### 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	市営住宅入居者及び公社来訪者
	調査方法	意見・要望受付箱(専用備付け用紙による要望なし)
調査結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市外申込者から受付してほしいとの要望が寄せられた。</li> <li>・既存入居者から、下記要望等が口頭により寄せられた。</li> </ul>	
利用者からの意見 要望・苦情等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市営住宅と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ひとつの窓口でできるため便利である。</li> <li>・退去の際、入居者負担修繕費が高額となるため、見直しを求める意見がある。</li> <li>・空家が多い団地入居者から共益費等の負担が増額となったため、改善を検討してほしい。</li> </ul>	

### 4 指定管理者による自己評価

平成29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広報の他、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。</li> <li>・補充募集期間は、窓口業務を午後7時まで延長し、土日も午後5時まで窓口業務を行った。</li> <li>・補充募集は県営住宅の統一募集と同時期に行い、応募者の選択肢の拡大と手続きの便宜を図った。</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>・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。</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、害虫駆除及びゴミの片づけ等は可能な限り職員により行った。</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。</li> <li>・家賃等収納業務当たっては、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】	
【総合的な評価】	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅使用料の収納率は現年度分、過年度分ともに、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。また、今後の目標に掲げる特定公共賃貸住宅の入居促進等については、是非、積極的に取り組んでいただきたい。</li> <li>・住民からの様々な苦情、要望、意見等に対し、本市と連携を図りながら速やかな対応を行っている。また、指定管理者となり既に10年以上であるため、入居者サービスの向上、管理の効率化及び安定化等、本市の意向等に沿った対応が行われている。</li> <li>・住民との対応については、公共の立場を良く理解した上の対応であり評価できるので、今後は、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一層努め、事故があった場合等には関係機関と連携した速やかな対応を期待する。</li> </ul>	

配点	評価
10	B
点数	7

合計点数
73.9

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、指定管理者の取り消しの処分を含め早急な改善対応を検討する必要がある。	

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		