

令和3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57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	65戸	62.50%	91.50%				
	特定目的住宅	61戸	41戸	67.21%	93.20%				
	再開発住宅	18戸	13戸	72.22%	100.00%				
	（特記事項）								
事業収支 （単位：円）	指定管理者収支（令和3年度）				市の収支				
	収入 （歳入）	年度計画額		収支実績額		令和3年度決算		令和2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 12,872,000	指定管理料 緊急修繕費	4,930,000 16,205,213	使用料収入	37,241,900		
	計	17,802,000	計	21,135,213	計	37,241,900	計	0	
	支出 （歳出）	人件費 管理経費	2,486,000 663,000	人件費 管理経費	2,849,800 497,542	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	【内訳】 ・旅費 ・印刷製本費 ・賃借料 ・保険料 委託料（保守点検費）	2,517,111				
		消費税 緊急修繕費	449,000 12,872,000	消費税 緊急修繕費	586,445 16,205,213				
		計	17,802,000	計	22,656,111	計	21,135,213	計	0
		損益	0		-1,520,898	差引	16,106,687	差引	0
（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
64.4

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	入居者選定の際（抽選等）及び、入居後のサービス（クレーム対応等）において公平な対応をしている。
	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は確保を確認した。
	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	A	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、一連の体制が構築されている。
		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	自然災害等発生時のリスクに備え、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	定期的に個人情報保護に関する研修を実施し、個人情報の書類等は施錠可能な棚等に保管している。
	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	B	緊急修繕指定業者と協定を締結、夜間・休日等の対応は警備保障会社と契約。管理を常に行える体制である。
	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	住宅に困窮者への住戸提供等により、公営住宅の目的を果たすよう、基本協定に基づいた業務が適切に履行されている
		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	A	市の福祉部局も含めた連携体制により、高齢者・障がい者等のサポートに取り組んでいる。
	組織・体制	11 職員体制や配置人員は適切であるか	3	B	各事務所の住宅管理員を配置し、松本事務所の社員との連携により業務が円滑に行われている。
		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	所長以下、施設の管理運営、維持管理作業の経験者や有資格者を配置し、指揮系統、責任権限も明確である。
	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	働き方改革関連法令に沿う関係規程の整備を進め、適正な労務管理と、業務の効率化に取り組んでいる
	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、接客研修、クレーム対応研修、個人情報保護研修などを定期的に行っている
	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	公社基準に基づく会計システムを導入。適切に事業費を支出し、予算管理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	保守点検業務等の管理業務の一部再委託を基本協定書に基づき本市と協議、承認のうえ再委託している。
		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	B	実績報告書及び事業報告も、日報から年次報告まで適切に作成され、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	日常的に乗用車を使用するため、安全運転の講習を実施。高所や急傾斜地の作業には安全器具の装着を徹底。
	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
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	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	団地のみならず、要配慮者に対して町会・民生委員等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	C	通常の募集に加えて工夫が必要と思われる。
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	公平性を確保しつつ、要望等に応えている。
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	A	入居者には、障がい者・高齢者等の弱者の比率が高いが、親切丁寧な対応がされている。
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	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	日常業務において不備な点はないか、管理経費の支出が適正に行われているかの自己点検を行っている
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の開放するなど、省エネに取り組んでいる。	
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	募集受付方法の事後審査制度の導入等を検討し、事務の効率化及び入居希望者の負担軽減を提案している。
	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3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。 ・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。
要望・苦情への 対応状況	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・単身高齢者に対し福祉部局や地元区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"> ・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。 ・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。

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"> ・コロナ禍のなか、減免制度等の活用により収納率が低下しなかったことは評価できる。しかし、収入額自体は大幅に減少しているため、入居率の向上を収入増加に繋げるよう努めていきたい。 ・管理代行業務と併せて、長年のノウハウを生かし、効率的に業務が遂行されている。今後も、特に高齢者・障がい者等の弱者一人一人に寄り添ったサービスに取り組んでいきたい。

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

【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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 備え付けの受付箱への要望実績なし。 ・ 既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。 ・ 申込希望者の申込受付時に、下記の要望があった。 	
利用者からの意見 要望・苦情等	<p>【既入居者】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 ・ また、入居率の向上に繋がる施策を講じてほしい。 ・ 空き住戸の管理をしっかりしてほしい。 <p>【申込希望者】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 空家が出ずに（特に1. 2F）申込を付けてから時間が掛り、空きが出ても状況が変わってしまっている事例があった。 ・ 高齢単身者の見守り巡回を強化してほしい。 ・ 連帯保証人の確保が大変なので免除してほしい。 	