

:: 指定管理者制度導入施設 モニタリング・シート ::

評価年月日: 令和元年7月3日

1 基本事項	
公の施設の名称	相模原市市営住宅
指定管理者の名称	共同企業体ウイツ
指定期間	平成26年4月1日から平成31年3月31日まで
施設設置条例の名称	相模原市市営住宅条例
施設の設置目的	健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸することにより、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与するため。
施設概要	団地数 : 60団地(直接建設:46団地、借上げ団地:14団地) 棟数 : 153棟(直接建設138棟、借上げ建設:15棟) 管理戸数 : 2,834戸(直接建設:2,533戸、借上げ住宅:301戸) (公営住宅2,826戸、準公営住宅:2戸、特定公共賃貸住宅:6戸) [平成31年4月1日現在]
施設所管課の名称	市営住宅課

2 管理実績							
項目(単位)	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
指定管理者委託認知率(%)	96.9	97.4	96.9	97.1	97.1	97.4	98.3
窓口開設認知率(%)	67.8	71.0	73.2	73.7	76.8	77.1	77.5
住宅巡回認知率(%)	75.5	79.6	80.7	81.1	77.5	80.8	77.5
()							
()							
()							

3 成果指標の達成度	
指標名(単位)	指定管理者業務の認知率
指標式と指標の説明	指定管理者について入居者が認知することにより、入居者からの要望収集や業務改善が図れること。また、市の業務負担の軽減が期待できること。

項目	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
目標値(単位)	80.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0	90.0
実績値(単位)	71.7	75.3	83.6	84.0	83.8	85.1	84.4
達成度(%)	89.6%	83.7%	92.9%	93.3%	93.1%	94.6%	93.8%

指標名(単位)	入居者満足度
指標式と指標の説明	入居者からの電話、窓口及び緊急連絡先への依頼に対する対応結果により、入居者満足度やニーズを把握することで業務改善や満足度の向上に繋げること。

項目	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
目標値(単位)	-	-	80.0	80.0	80.0	80.0	80.0
実績値(単位)	-	-	88.0	85.3	86.0	88.3	77.9
達成度(%)	-	-	110.0%	106.6%	107.5%	110.0%	97.4%

施設の設置目的や施策の達成度を客観的に評価するため、指定管理者の募集において示した成果指標。

4 評価		
指標名(単位)	評価	コメント
施設の設置目的の達成度	B	評価は「B」と下がったが、昨年よりも認知率が下がっているとは考えられない。
事業・業務の履行状況	S	施設管理について、巡回業務の他、迅速な修繕や事故対応を行うことにより良好な住環境の維持に努めており評価できる。 入居者指導について、入居者の高齢化に伴う問題や、入居者間のトラブルなどへの公平で粘り強い相談、指導を行っていた。また、ゴミ出し等のルール・マナーを周知するなどトラブルを未然に防ぐ取り組みも継続的に行われていた。
利用者満足度の向上度	B	拠点は3区に設置され、入居者からの連絡への対応は迅速に実施されていた。 また、福祉に関する検定の合格者を配置するなど、サービスの充実を質的な面からも図っていたことは評価できる。
財務状況の適正性	-	指定管理者が交替したため、今回は評価対象としない。

【施設の設置目的の達成度】の評価基準

モニタリングシート(3 成果指標の達成度)における「達成度」の内容について、次の基準により評価する。

- S: 当該年度の達成度が110%以上
- A: 当該年度の達成度が100%以上110%未満
- B: 当該年度の達成度が90%以上100%未満
- C: 当該年度の達成度が80%以上90%未満
- D: 当該年度の達成度が80%未満

【事業・業務の履行状況】の評価基準

モニタリング基礎シート(様式1)における「評価」の内容について、次の基準により評価する。

- S: 全ての評価項目に「A」または「B」がつき、「C」の数が評価項目の総数の3分の2以上である。
- A: 全ての評価項目に「A」または「B」つき、「C」の数が評価項目の総数の3分の2未満である。
- B: 全ての評価項目が「C」である。
- C: 「C」と「D」のどちらもつかない項目が1つある。
- D: 「C」と「D」のどちらもつかない項目が2以上ある。

【利用者満足度の向上度】の評価基準

モニタリング基礎シート(様式2)における「達成度」の内容について、次の基準により評価する。

- S: 当該年度の達成度が110%以上
- A: 当該年度の達成度が100%以上110%未満
- B: 当該年度の達成度が90%以上100%未満
- C: 当該年度の達成度が80%以上90%未満
- D: 当該年度の達成度が80%未満

【財務状況の適正性】の評価基準

モニタリング基礎シート(様式3)における「3 指定管理者の団体本体の経営状況」の内容について、次の基準により評価する。

- S: 評価対象年度の決算において、収入が支出を上回っており、かつ選考委員会による意見として本体の経営状況に「特段の課題はない」とされた場合
 - A: 評価対象年度の決算において、本社等からの繰入れを行って(収支が一致している。予定外の自主事業等へ対応した場合を除く)、選考委員会による意見として本体の経営状況に「特段の課題はない」とされた場合
 - B: 評価対象年度の決算において、本社等からの繰入れを行っているが(予定外の自主事業等へ対応した場合を除く)、選考委員会による意見として本体の経営状況に「特段の課題はない」とされた場合
 - C: 評価対象年度の決算において、本社等から繰入れを行っている(予定外の自主事業等へ対応した場合を除く)、または選考委員会による意見として本体の経営状況に「若干の懸念がある」とされた場合
 - D: 評価対象年度の決算において、本社等から繰入れを行って(予定外の自主事業等へ対応した場合を除く)、選考委員会による意見として本体の経営状況に「重大な懸念がある」とされた場合
- 「財務状況の適正性」の項目については、グループ全体としての評価とする。(複数の施設をグルーピングしている場合のみ)

客観的評価として以上の基準によりS～Dを判定し、選考委員会の意見を踏まえて調整することも可能とする。

5 施設所管課による総合評価

コメント	<p>入居者に大きな入れ替えはなかったため、今回のアンケート集計結果に係る昨年比の変化については、回答数に起因する誤差の範囲と認識する。</p> <p>見守り支援巡回によるていねいな安否確認、迅速な修繕や事故等への対応など、日頃からの取り組みについては評価できる。</p> <p>高齢者や障害者への対応や入居者間のトラブル等、解決が困難な事例にも、他団体との連携、巡回業務や入居者指導、相談などを通じた公平で粘り強い対応が見られ、住環境の維持に繋がっていた。施設・設備の修繕についても、一貫した対応に努めていた。</p>
------	--

6 指定管理者選考委員会による評価

評価実施日	令和元年7月3日(水)
コメント	<p>事業・業務の履行状況については、入居者にとって安心・安全な環境の維持に積極的に取り組んでいた。</p> <p>入居者からの多様な相談や経年劣化等による設備の修繕にも迅速に対応していたことは評価できる。</p> <p>なお、指定管理者として得た入居者の個人情報について厳正な管理を行うとともに、経理書類の保存期間など各種法規等の遵守に引き続き配慮されたい。</p>