

# 指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

評価年度	令和元年度
------	-------

## 1 基本情報

公の施設名	市営住宅
指定管理者名	日本管財株式会社
指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日
施設設置条例	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し、又は転貸することにより、国民生活の安定と社会福祉の増進に寄与すること
施設概要	59団地 2,830戸 (借上げ住宅;14住宅 301戸、特定公共賃貸住宅;3戸、準公営住宅;5戸を含む)
施設所管課	都市建設局まちづくり計画都市営住宅課

## 2 管理実績

項目(単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数合計(人)	2,589	2,596	2,532				
利用料金合計(円)	916,187,958	910,704,188	925,466,010				

## 3 成果指標の達成度

評価(5評価)	評価理由・委員会意見
<b>S</b>	指定管理者として初年度であるにも関わらず、高い認知度を得ている。また、修繕等の満足度が高いが、これは修繕費の単価抑制により、共用部分の修繕が進んでいることも原因の一つと考えられ、評価に値する。

### 指標1

指標名(単位)	入居者への認知率(%)
指標式と指標の説明	住宅の管理が日本管財(株)によって行われていること、電話番号そのまま、夜間・休日にも指定管理者が応答すること (大変良い+良い+普通) / (全体の回答数 - 利用したことがない) の平均

項目(単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標値(単位)	-	-	80.0				
実績値(単位)	-	-	89.2				
達成度(%)	-	-	111.5%				

### 指標2

指標名(単位)	入居者満足度(%)
指標式と指標の説明	苦情・要望への対応について、修繕への対応について (大変良い+良い+普通) / (全体の回答数 - 利用したことがない) の平均

項目(単位)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標値(単位)	-	-	80.0				
実績値(単位)	-	-	90.5				
達成度(%)	-	-	113.1%				

#### 4 事業の実施状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
<b>S</b>	指定管理者が替わった初年度であるが、以前に比べ市に寄せられる苦情等が著しく減少していることは、共用部の修繕が進んでいることや、従事者による入居者への対応がていねいに行われていることの現れであると考えられる。

##### 市が指定する事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
市営住宅の管理	通年	修繕単価の抑制などにより、共用部の修繕も進み、入居者から市に寄せられる苦情がなくなった。	

##### 自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価

#### 5 利用者の満足度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
<b>S</b>	限られた予算の中でも、修繕費の節減を図りながら、速やかな対応に努めており、共用部分などの修繕が進んだことなどが結果として苦情の減少につながっている。 さらに、ていねいな接遇や電話対応などもあり、満足度が高くなっていると考えられる。

##### 利用者満足度調査

調査手法/サンプル数	入居者全世帯にアンケート用紙を配布 回収790
目標値の基準	苦情・要望への対応について、修繕への対応について (大変良い+良い+普通) / (全体の回答数 - 利用したことがない) の平均

項目（単位）	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標値（％）	-	-	80.0				
実績値（％）	-	-	90.5				
達成度（％）	-	-	113.1%				

##### その他の取組

取組事項	時期	取組内容

## 6 施設の経営状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
S	津久井地域の入居者が減少し敷地管理が困難となりつつある中、解体後の敷地における軽易な除草は指定管理者が直接行うなど、工夫と努力により業務を遂行している点などを評価した。

施設の収支概要		直近3年間について記載		
		（円）		
項目		平成29年度	平成30年度	令和元年度
収入（a）		228,954,678	227,869,140	226,979,630
	指定管理料	228,954,678	227,869,140	226,982,891
	利用料金収入			
	その他の収入			-3,261
支出（b）		228,954,678	227,869,140	226,979,630
	人件費	52,018,440	51,770,928	48,258,847
	本社管理経費			1,368,354
	その他の支出	176,936,238	176,098,212	177,352,429
本体事業収支【(a)-(b)】(c)		0	0	0
自主事業収入（d）				
自主事業支出（e）				
自主事業収支【(d)-(e)】(f)		0	0	0
全体収支【(c)+(f)】		0	0	0
備考				

団体の財務状況	団体本体の経営状況について特段の問題はない。
---------	------------------------

## 7 管理業務の履行状況

検査方法	ヒアリング
実施時期	令和2年8月

検査項目	確認結果	備考
管理業務	適正に実施	
危機管理	適正に実施	
人員配置・地元活用	適正に実施	
現金管理	適正に実施	
会計・経理	適正に実施	
情報セキュリティ	適正に実施	
情報公開・個人情報保護	適正に実施	
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	
加点事由	具体的内容	
有	担当課への苦情がなくなった。従業員への教育も含め、多くの自治体で培った経験が本市の市営住宅管理に活かされている。	

## 8 指定管理者の自己評価

業務仕様書や提案書に沿った実績を上げることができた。関係者とも良好な関係を築けている。全入居者を対象にした満足度調査では、利用者の93%以上より普通以上の評価を頂いた。修繕業務では、長期間放置されていた共用照明や各種設備の補修へ着手した。徴収業務では、夜間・土日訪問、分納誓約の推進等の取組みにより、収納率の向上を達成した。巡回業務では、安否確認のツール「きずな電話」を導入したことで、孤独死のリスク軽減に繋がっている。その他の業務では、全ての対象団地で消防訓練を実施し、消防法上の問題点を是正した。

## 9 所管課意見

老朽化が進みつつある本市の市営住宅の指定管理者として、限られた予算を効率的に配分するなど、入居者の生活を守るため、共用部の修繕も積極的に進めている。

当初、短い期間で新規に業務を開始せざるを得なかったことで業務の引継ぎが円滑になされるかを懸念していたが、おおむね順調に業務が進んでいると判断する。

社員一人ひとりが積極的な姿勢で取り組む姿を現場で目にもすることも多く、こうした意識の高さが苦情の減少につながっていると思われる。

販促用マグネットシートに事務所の電話番号を印刷して入居者に配布するなど、認知度アップの工夫も見受けられる。

## 10 選考委員会意見

業務開始初年度であるが、修繕の進捗など目に見える部分の他、接遇・福祉・個人情報保護などに係る適切な従業員教育など、細やかな対応が入居者の高い満足度につながっていると思われる。

指定管理者は全国に展開する企業と認識しているが、地元業者の育成や業務の分配への配慮、並びに入居者における指定管理業務の認知度及び満足度の向上については、引き続き努力されたい。

