

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3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 2,823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 まちづくり推進部 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
世帯数合計（人）	2,589	2,596	2,532	2,519	2,451		
使用料金合計（円）	916,187,958	910,704,188	925,466,010	906,698,829	885,525,665		

3 成果指標の達成度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
A	入居者の満足度については、目標値に対して100%以上を達成しているが、認知率が前年比で下がっており、達成度も90%を下回っていることも考慮し、評価した。 既に3年が経過しているため、認知度は確実に上がっていると思われるが、回収率が半数を下回っているため、多くの入居者の声が確認できるように回収率の向上策を講じて頂きたい。

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	①住宅の管理が日本管財(株)によって行われていること、②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（「知っている」）／（全体の回答数）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	85	90		
実績値（%）	-	-	85.0	85.0	80.0		
達成度（%）			106.3%	100.0%	88.9%	#DIV/0!	#DIV/0!

指標 2	
指標名 (単位)	入居者満足度 (%)
指標式と指標の説明	①苦情・要望への対応について、②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	80	80		
実績値 (%)	-	-	90.5	89.9	87.5		
達成度 (%)			113.1%	112.4%	109.4%	#DIV/0!	#DIV/0!

4 事業の実施状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
S	市営住宅の管理においては、住宅本体の管理、入居者の対応等、幅広い知識と経験が必要となるが、これまで大きなトラブルもないことから、仕様書で定める管理業務は概ね良好と判断できる。また、自主事業においては、高齢者を対象とした事業展開をすることで、事故等を未然に防ぐ対策として非常に有効であるため評価した。

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	各種届出受付件数956件	○
		苦情要望相談件数5,263件	
		団地別巡回件数3,264件	
		施設保守件数682件	
		家賃収納実績数188件	

企画提案事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
(なし)			

自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
ハートフルサポーター	通年	高齢者向けの簡易な手伝い 15件	◎
見守り 自動応答電話サービスを含む	通年	登録者月平均26件365日安否確認実施	◎

5 利用者の満足度

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
A	入居者の満足度については、目標値に対して100%以上を達成していることを評価したが、回収率が半数を下回っているため、多くの入居者の声が確認できるように回収率の向上策を講じて頂きたい。

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620
目標値の基準	①苦情・要望への対応について、②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	80.0	80.0		
実績値 (%)	-	-	90.5	89.9	87.5		
達成度 (%)			113.1%	112.4%	109.4%	#DIV/0!	#DIV/0!

その他の取組		
取組事項	時期	取組内容
(なし)		

6 施設の経営状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
S	新型コロナウイルスの影響で、燃料費の高騰・物流の停滞等により、通常管理業務が難しい状況にもかかわらず、限られた経費の中で柔軟な対応と適切な判断で管理業務を例年と同様に行ったことに対し、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		令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入 (a)		226,982,891	229,142,579	229,082,812
	指定管理料	226,982,891	229,142,579	229,082,812
	利用料金収入			
	その他の収入			
支出 (b)		226,982,891	229,142,579	229,082,812
	人件費	48,258,847	46,517,228	47,711,400
	本社管理経費	1,368,354	7,158,073	7,021,467
	施設管理経費	177,355,690	175,467,278	174,349,945
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	現地調査、ヒアリング及び報告書
実施時期	令和4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	不適正	仕様書に記載の研修等について、実施は確認されたが一部報告書への記載がなかった。
加点事由	具体的内容	
有	受付カウンターにアクリル板を設置し、新型コロナウイルスの感染症対策に講じており、更に多文化共生を考慮したポケットの導入により外国籍の方の言語サポートを行っている。	

8 ウェブアクセシビリティ

ホームページの作成	有
-----------	---

ウェブアクセシビリティの取組項目	取組状況
機種依存文字を使っていない。	○
ページ内の文字の大きさを変えることができる。	○
単語の途中にスペースや改行を入れていない。	○
ページ内容を的確に表しているタイトルが付いている。	○
ダウンロードできるファイルには、ファイルの種類とサイズを記載している。	○
画像には、代替テキスト等を付与し、支援技術利用者にも適切な代替情報を提供している。	○
背景色と文字色にコントラストを確保するなど、色使いに配慮している。	○
その他取り組んでいること	専門会社に業務委託を行い外部機関の知見でPC機器設定やホームページの改修を実施している。

9 指定管理者の自己評価

入居者満足度・利用者満足度調査については目標数値を達成しており継続してサービスの提供を行う。但し、入居者への認知率については令和3年度で目標値を下回った。認知度は高止まりしており、夜間も電話対応している事の周知が不足していることが起因している。地域のコミュニティ参加の強化を検討したい。管理センター配置人員においては本社専門部署からの定期的な研修を実施しておりスキルの向上も見られた。金銭や個人情報の取扱いについても本社からのモニタリングにより問題なく遂行出来ている。

次年度に向け一層の入居者満足度の向上と限られた財源の中での修繕業務の強化を目標に取り組む。

10 所管課意見

・総合的な評価としては、入居者の対応についても、施設管理等についても適正な管理を行っているとは評価できる。個々の職員についても、住宅管理に有効な研修・免許取得等、積極的に取り組んでおり、年々職員全体のスキル向上が見受けられる。

・しかし、職員のスキルが上がることで、業務が属人的になり、欠員が生じた時には、一部の業務でスムーズな業務運営ができなくなったこともあり、業務継続が可能な組織体制を構築してもらいたい。

・令和4年度の包括外部監査で、仕様書に定める業務が履行されてはいたものの、実績報告書等による報告がなかったことについて指摘を受けた。改めて仕様書の内容を確認し、業務内容及び報告すべき事項の再整理の上、市と綿密な協議を行い、更なる適正な管理運営を行って頂きたい。

11 選考委員会意見

・福祉的な配慮が必要な方が多く住む市営住宅において、指定管理事業者が行っている自主事業者等は、公営住宅ならではのきめ細かい配慮がなされていることから、評価に値する。

・アンケート結果については、市の意見同様に、より多くの意見や想いを集約し、今後の管理業務に活かしてもらいたい。

・包括外部監査の指摘であった、指定管理業務仕様書に記載された業務の事業報告がなされてなかった件については、業務は履行されていたとのことだが、事業報告による業務の適切な履行の確認が行えるように、市及び指定管理事業者は改善の必要がある。

・令和4年度・包括外部監査報告書（公認会計士・守泉 誠）によれば、「この仕様書には、市営住宅の管理運営上必要な業務や指定管理者に実施を義務付ける事業などが記載されている。したがって、指定管理者は、それらの実施内容について事業報告書にて市に報告しなければならないが、少なくとも令和3年の事業報告書にはそのような記載がない項目が見られた。」と指摘されている。今後の市営住宅指定管理者選考委員会では、包括外部監査人のご指摘を踏まえて、現場レベルで改善しているか否かをチェックする必要がある。

総合評価（自動判定）

A

(75/100)

