

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4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 2,818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 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（世帯）	2,608	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	861,531,780	

3 成果指標の達成度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
A	<p>指標1の認知率については、達成度が昨年度よりも0.6ポイント低い88.3%であった。指標2の満足度については、達成度が110%以上であり、目標以上の成果があった。認知率が低い主な原因として、「指定管理者の電話番号が、時間外(休日)も営業時間中と同じ電話番号で、指定管理者の緊急連絡先に繋がること」があまり知られていないため、周知方法等を検討し、より多くの入居者に認知してもらう対応策を講じる必要がある。</p> <p>評価については、指標1と指標2の達成度の平均値から「A」とする。</p>

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%	90%	
実績値（%）	-	-	85.0%	85.3%	80.0%	79.5%	
達成度（%）	#VALUE!	#VALUE!	106.3%	100.4%	88.9%	88.3%	#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%	80%	
実績値 (%)	-	-	90.5%	89.9%	87.5%	90.6%	
達成度 (%)	#VALUE!	#VALUE!	113.1%	112.4%	109.4%	113.3%	#DIV/0!

4 事業の実施状況

評価 (5評価)	評価理由・委員会意見
A	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、仕様書で定める管理業務は概ね良好と判断できる。また、企画提案事業については、令和3年度より利用者が増加しており、入居者と指定管理事業者の信頼関係がより一層構築されていると判断できる。 また、企画提案事業の内容を更に周知し、入居者の安心・安全な暮らしに繋がる事業を展開してもらいたい。

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(異動、明渡等)受付件数758件 (R3:956件)	○
		苦情要望相談件数5,032件 (R3:5,263件)	
		団地別巡回件数3,095件 (R3:3,264件)	
		施設保守件数673件 (R3:682件)	
		家賃収納実績数248件 (R3:188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
ハートフルサポーター (高齢者向けの簡易な手伝い)	通年	39件(R3:15件)	○
見守り 自動応答電話サービスを含む	通年	登録件数27件(R5.3月時点) (R3:26件) 365日安否確認実施	◎

自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者等	評価
(なし)			

5 利用者の満足度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
S	入居者の満足度については、目標値に対して110%以上を達成しているため「S」とした。 ただし、アンケートの回収率が3割弱のため、より多くの入居者の声を反映できるように、様々な手法で回収率の向上に資する取組が必要である。

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669/2381(回収率:28%)
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%	80%	80%	80%	
実績値（%）	-	-	90.5%	89.9%	87.5%	90.6%	
達成度（%）	#VALUE!	#VALUE!	113.1%	112.4%	109.4%	113.3%	#DIV/0!

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
A	令和3年度に引き続き、国内の燃料費の高騰・物流の停滞等により、通常の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、入居者への影響が最小限となるように臨機応変な対応を行い、適正な施設経営が行われていた。

施設の収支概要		※直近3年間について記載			(円)
項目		令和2年度	令和3年度	令和4年度	
収入（a）		229,142,579	229,082,812	229,103,197	
指定管理料		229,142,579	229,082,812	229,103,197	
利用料金収入					
その他の収入					
支出（b）		229,142,579	229,082,812	229,103,197	
人件費		46,517,228	47,711,400	48,621,509	
本社管理経費		7,158,073	7,021,467	7,222,354	
施設管理経費		175,467,278	174,349,945	173,259,334	
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)					
全体収支 【(c)+(f)】		0	0	0	
備考	令和3年度までの評価については、本体事業収支及び全体収支の各々の評価としていたが、同じ内容を重複して評価していたこともあり、令和4年度の評価については、全体収支の評価と団体の財務状況で評価を行った。				

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5年10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	コロナの影響で延期等でできていなかった事業も含めて、実施状況等を確認
加点事由	具体的内容	

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年度に引き続き、令和4年度でも目標値を下回った。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、入居者の対応及び、施設管理等について、適正な管理を行っていると評価できる。社員については、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、社員全体のスキル向上が見受けられる。
- ・令和4年度の包括外部監査での指摘事項である、仕様書で定めている広報活動、研修等が実績報告書等に未記入であったことについては、例月及び年次の実績報告書の中で報告されていることを確認し、未了事項については、現地確認で進捗状況等の確認を行った。
- ・今年度が最終年度となるので、業務を滞りなく遂行してもらうとともに、来年度の新たな指定管理者への引継等の準備を適正に進めて頂きたい。

11 選考委員会意見

- ・高齢者を対象とした企画提案事業は、令和3年度よりも利用者が増加しているが、多くの高齢者が居住している市営住宅では、まだ利用が少ない。企画提案事業はとても有益な事業のため、入居者からの問い合わせを待つプル型ではなく、プッシュ型の情報提供を積極的に行い、多くの入居者に事業を活用してもらい、安心して生活ができる手助けをお願いしたい。
- ・令和4年度の包括外部監査での指摘事項については、指定管理事業者と市の双方で確認をしており、改善が図られたことが確認できた。

総合評価（自動判定）

A

(80/100)

