

【施設状況】

グループ名称	市営住宅56、特定公共賃貸住宅6、定住促進住宅30、厚生住宅14							
指定管理者名	長野県住宅供給公社				法人番号	3100005001848		
所管課	主	182500	住宅課	副				
構成施設	2359	市営住宅						
	2392	特定公共賃貸住宅						
	2398	定住促進住宅						
	2339	厚生住宅						
施設分類	07	基盤型	施設利用者圏域	01	地域施設	利用制適用区分	01	代行制
施設概要	市営住宅56、特定公共賃貸住宅6、定住促進住宅30、厚生住宅14							
施設設置目的	市営住宅、定住促進住宅及び厚生住宅は、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、居住の安定を図る。また、定住促進住宅は中山間地域の活性化の担い手となる定住者の促進を図る。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。							
基本方針等	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者が常に安心して安全な生活が送れるよう適切な管理運営を行うとともに、夜間・休日の緊急連絡等に常時対応できる体制を整備する。 ・入居者からの相談や苦情等については、丁寧かつ適切に対応し、サービスの向上に努める。 ・使用料徴収については、滞納者への迅速かつ適切な納付指導により、収納率の向上を図る。 							
主な実施事業	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者募集 ・入退居及び各種手続き業務 ・入居者及び住宅管理 ・設備の保守 ・駐車場使用に関する業務 ・収入調査 ・家賃及び駐車場使用料等徴収業務 ・住宅管理システム入力業務 等 							

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	・協定、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> ・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	<ul style="list-style-type: none"> ・協定、事業計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	長野県住宅供給公社			指定回数	4 回	
指定期間	平成30年4月1日	～	令和5年3月31日	5年	管理運営開始日	平成19年4月1日
指定管理者の健全性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。 また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。					評価
	特記事項 (問題等があった場合に、その内容等を記入)					3

2 施設の有効活用

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		利用区分等	単位	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年比	評価
		市営住宅	戸	2,560	2,494	2,439	2,298	94%	4
		特定公共賃貸住宅	戸	30	31	31	30	97%	
		定住促進住宅	戸	24	23	23	28	122%	
		厚生住宅	戸	12	12	12	12	100%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
(特記事項) 【令和2年度】 市営住宅は令和元年東日本台風により被災した豊野地区の沖及び美濃和田団地の一部(平屋建て)で利用不能となり減少したものの、また、定住促進住宅は新規入居により利用増となったもの。									
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案			追加事業、未実施事業及び未実施の理由				
	市指定事業	・入居者募集事務 ・入居手続き事務 ・入居者及び住宅管理等業務 ・入居者等に対する調査、指導 ・財産管理事務 ・施設、設備の保守点検及び緊急修繕等 ・退去関係業務 ・家賃決定業務の補助 ・収入調査業務の補助 ・高額所得者の明渡し関係業務の補助 ・駐車場利用者及び駐車場管理関係業務 ・家賃及び駐車場使用料徴収業務 ・団地の巡回業務 ・住宅、駐車場管理システム入力業務 等							
	自主事業	・携帯サイトでの募集情報の提供 ・ホームページへの募集案内の掲載等 ・快適な生活のための住情報の提供(市営住宅だより) ・入居者募集手続きの見直しの提案							
サービス維持・向上の取組み(広報等)	入居者募集の広報に関しては、指定管理者ホームページ及び携帯サイトに情報を掲載。また、入居者募集期間中の19時までの窓口開設時間の延長、休日(午前10時から午後4時)の窓口開設による、市民サービスの向上。「市営住宅だより」を年2回発行し、全戸配布を行うことによる情報発信に努めている。								

3 利用者評価

利用者評価	区分	内容		評価
	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	その他	
利用者からの評価・苦情等	(2) 調査、会議等の内容	・意見箱を公社窓口、各監理員事務所に継続設置し、意見、要望等を求めている。 ・公社ホームページにEメールの受付バナーを設け対応している。 ・電話等での意見、要望があった場合は、毎月1回行っている市との定例会議の中で報告、対応協議を行っている。		4
	(3) 調査、会議等の結果	・意見箱への意見は無かった。 ・Eメールによる問合せに対してはメール返信による回答のほか、必要に応じて電話連絡の説明も行った。入居関係の問い合わせについては、折り返し電話にて対応した。 ・提出を受けた要望や意見については、市と公社で必要に応じて現地確認を行うなど、適切な対応を行った。		
	(1) 良好とする評価	・入居申込み時の休日の窓口開設が便利。 ・市住、県住の受付窓口が同じ場所で、申込者にとっては両方の話を聞きながら申込みが出来、選択肢が広がる。 ・市住、県住の収入基準を超過している者に対しては、公社賃貸住宅への住み替えについての相談に応じることが可能。		
	(2) 苦情・改善等の要望事項	・新型コロナに関連し、入居申込などについて、郵送提出を要望する声があった。		
	「対応措置」	・本来は資格審査など書類確認や相談案内を要するため窓口受付としているが、問い合わせがあった場合は「郵送も可」とし、弾力的な運用を行った。		

4 事業収支

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和2年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和2年度決算		令和元年度決算(前年度)		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額	
	収入	利用料金 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	119,120,000	利用料金 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	119,120,000 744,589	歳入	使用料 雑(納付金) <small>行政財産目的外使用料</small> 貸付料 その他 駐車場使用料	613,216,981 19,325,400	
計	119,120,000	計	119,864,589	計	632,542,381	計	650,457,722		
支出	人件費 設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	62,800,000 40,360,000 6,611,000 3,069,000 6,280,000	人件費 設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	62,800,000 43,946,512 5,627,681 3,069,000 6,280,000	歳出	指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他 報償金	119,120,000 744,589	指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他 報償金	118,570,200 465,037
計	119,120,000	計	121,723,193	計	119,864,589	計	119,035,237		
自主事業	収入		収入						
	支出		支出						
	自主事業損益	0	自主事業損益	0					
損益	0		-1,858,604	差引	512,677,792		531,422,485		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和2年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								51.6%	
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由									

5 管理運営全般 ※すべて で、「3」、「4」、「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか 配置実績 (うち市内雇用職員数) 長野県住宅供給公社住宅管理部市営住宅課 15名 市営住宅課 7名・監理員事務所(北部・南部2ヶ所) 8名	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか		
平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に実行されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 備品はⅠ種、Ⅱ種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか		

6 危機管理体制

※すべて☑で、「3」。1カ所でも空欄の場合は「1」「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

No. 80

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☑	3	
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか			
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか			
	個人情報保護 1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	☑		
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか		☑
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		☑
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☑		
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか			

7 地域連携

地域連携	評価	
地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。	3	
協定内容・指定管理者提案		追加された内容、未実施の内容及びその理由
①自治会との連携 自治会等と常に連携を保ち、入居者が健全な住生活ができるよう努め、また、地域との連携の強化を図るため、常に現場に出向いて対応する。 ②福祉施設等との連携等 福祉サービスを提供する他施設と連携し、入居者に必要な情報の提供と利用の促進を図る。 ③障害者就労施設等を優先し、市営住宅に係る印刷物等の発注を行う。		

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価
指定管理者の健全性	3	6	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性 3</p> <p>施設の有効活用 4</p> <p>利用者評価 4</p> <p>事業収支 3</p> <p>管理運営全般 4</p> <p>危機管理体制 3</p> <p>--- 基準値</p> <p>合計得点 68</p>
施設の有効活用	4	8	
利用者評価	4	8	
事業収支	3	12	
管理運営全般	4	16	
危機管理体制	3	12	
地域連携	3	6	

評価理由

・「2 施設の有効活用」「3 利用者評価」については、窓口の開設時間を通常時で17時15分、電話対応は18時までとし、入居者募集期間中は窓口開設を19時まで延長するとともに、休日も10時から16時まで開設することにより、入居者及び入居希望者に対するサービスの維持・向上を図る運営が継続され、サービスの向上として既に定着していることから、評価を「4」とした。また、自主事業として、「市営住宅だより」を継続的に年2回発行し、収入申告の提出、家賃決定通知の機会に合わせて全戸配布し、情報発信に努めている。
 ・「5 管理運営全般」については、適切な施設管理はもとより、増加しつつある単身高齢者世帯に対する住宅監理員の見守りの実施など、きめ細かな対応が行われていることから、評価を「4」とした。
 ・「6 危機管理体制」については、「緊急時通報マニュアル」に示した「長野市へ通報する内容の基準」をもとに適切な対応が行われている。

取組み・改善案等 (施設所管課)

前年度からの課題	改善状況	改善案等(改善されていない場合)
家賃及び駐車場使用料の滞納者の長期化・高額化を避けるため、直接業務に携わっている公社住宅監理員と市の担当者で打合せを行い、個別に滞納の状況、原因を確認しながら協力して指導に当たる。	家賃及び駐車場の滞納者が増加しないよう毎月滞納者の状況を把握しながら継続して滞納整理に努めた。個々の事情を精査したうえでの面談を重ねて取り組んだ結果、前年度に比べて収納率が向上した。	

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)

家賃及び駐車場使用料の滞納者の長期化・高額化を避けるため、滞納の早期段階における解消を目指し、初期段階からの滞納者の状況を把握しながら納入指導等を引き続き実施することにより収納率の向上を図る。直接業務に携わっている公社住宅監理員と市の担当者で頻繁に打合せの場を設け、個別に滞納の状況、原因を確認しながら協力して指導に当たる。滞納の長期化・高額化する恐れがある者に対しては、公社と連携し、早めに来社要請等を行いながら面談を実施していくとともに、場合によっては明渡訴訟も視野に入れながら指導に当たる。

指定管理者自己評価

(1) 今年度の取組みに対する評価

- ① サービス向上に向けての取組み
 - ・市営住宅の募集情報を公社ホームページに掲載し、パソコン、タブレット、スマートフォン、携帯などで募集情報を入手できるように周知に努めた。また、県営住宅の情報も同時掲載し、入居希望者への情報提供や応募の選択肢を増やし入居の可能性を高めた。
 - ・新型コロナウイルス感染防止対策として、平日の窓口業務を令和2年4月下旬から午後5時15分までとし、電話対応は午後6時までとした。
 - ・入居募集期間中の平日の窓口業務は午後7時まで時間延長し、入居募集期間中の土・日は午前10時から午後4時まで継続実施した。
 - ・市営住宅の年8回の募集のうち5回を県営住宅と同時募集するとともに、公営住宅の収入基準を超過している入居希望者には公社賃貸住宅の案内を行うことにより、入居希望者の選択肢を増やし入居の可能性を高めた。
 - ・入居者からの苦情や修繕の依頼については、休日を除き原則として当日のうちに住宅監理員が訪問し、話しを伺うとともに現場を確認して、その状況により緊急修繕工事指定業者に工事を依頼するなど、迅速かつ入居者に配慮した対応を行った。
 - ・入居説明や鍵渡しなどの日時については、入居者の都合が合わない場合は個別に対応を行った。

- ② 業務の効率化に対する取組み
 - ・監理員事務所を北部地域と南部地域の2か所に設置し、各団地への対応時間を短縮するとともに管理経費の縮減を図った。
 - ・住宅監理員にパソコンを貸与し、文書フォーマットを統一し事務の効率化を図った。
 - ・管理担当職員及び住宅監理員が携帯電話を携帯することにより、入居者からの依頼等に迅速に対応するとともに、現場への移動時間の無駄を省いた。

- ③ その他
 - ・家賃等滞納者に対しては、本人への督促・催促、連帯保証人への催促等を行い滞納整理に努め、前年度の収納率を上回ることができた。
 - ・退去滞納者に係る家賃滞納額が滞納家賃全体の4割以上を占めるため、退去者ごとの事情を精査したうえで督促状の送付、電話催促等を行い一定の成果を得た。
 - ・休日、夜間等の時間外における緊急事態に対し、365日24時間対応をより確実にを行うことを目的として、緊急電話連絡の対応を継続的に警備保障会社に委託し、緊急時の迅速な対応に努めた。
 - ・入居者に対して市営住宅等に係わる情報を発信するため「市営住宅だより」を夏と冬の年2回発行し、全戸に配付した。
 - ・単身高齢世帯の定期的な見守りおよび緊急時の対応に備えて、これらの世帯について継続的に緊急連絡先の収集を行うとともに、夏と冬の年2回以上担当の住宅監理員が単身高齢者の各戸を訪問などし、それぞれの季節に合わせた体調管理に関する文書を配布しながら実情の把握に努めた。
 - ・毎月開催している監理員会議では、個人情報保護、接遇、滞納整理も含めた日常業務について研修を行った。
 - ・新型コロナウイルス感染防止対策として、検温器の設置、対応する窓口に飛沫防止パーテーションの設置、事務所内の消毒、換気の徹底を図った。
 - ・印刷物の発注を障がい者就労支援施設等から見積を徴した結果、最低価格のため発注した。

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- ・空家が多数あり、高層・中耐の空家についてはハトのフン害等の対策に係る管理経費、低層の空家については除草に係る管理経費が増加している。
- ・ペットの飼育や餌付け、騒音、ごみの放置、無断駐車・迷惑駐車等で苦情が寄せられている入居者に対し、繰り返し指導を行っているが改善されないケースが多い。
- ・退去の際に家賃滞納があり、退去修繕費も払えない入居者については、分納を条件に退去を認めても約束が履行されないケースがある。
- ・入居者が毎年行うことになっている収入申告について、足が不自由、交通費がない等で所得証明書等の添付書類を市役所(支所)へ取りに行けない高齢者や障がい者について、住宅監理員が委任を受けて代行して取得するケースがあり、添付書類を省略できる規定改正が必要と思われる。
- ・高齢者、障がい者、生活保護受給者、ひとり親世帯等の入居者が多く、苦情、相談等の対応について行政と連携する必要がある。

(3) 総合評価 評価基準
 【A】計画や目標を大きく上回る 【B】計画や目標を上回る 【C】計画や目標どおり
 【D】計画や目標を下回る 【E】計画や目標を大きく下回る

指定管理者
自己総合評価

B

- ① 評価理由
 - ・家賃収納率について、家賃滞納は家賃収入の確保や入居者の公平性の観点等から収納率を向上させることが必要であるが、入居者の収入、生活状況、就労状況等でたやすく解消できるものではなく、日々のこまめな対応が必要となる中で、前年度の収納率を上回ることができた。
 - ・窓口業務の時間延長や募集期間の土日の営業をし、入居者や入居希望者へのサービス向上ができた。

- ② 次年度以降の取組み
 - ・家賃及び駐車場使用料の滞納が増加しないよう、毎月滞納者の状況を把握するなど、引き続き滞納整理に努める。
 - ・中・長期滞納者への取り組みは、入居者の不公平感をなくす意味合いからも滞納整理を積極的に実施し、厳格な対応を執る。また、訴訟和解者についても和解条項に違約した場合は中・長期滞納者と同様に行う。
 - ・毎年増えていく単身高齢入居者については、本人の同意のもと緊急連絡先を届け出るよう働きかける。また、夏・冬の気候的に厳しい季節を中心に、住宅監理員が当該入居者宅を訪問するなど、定期的な安否確認を継続実施する。
 - ・印刷物の発注については、今年度同様に障がい者就労支援施設等から見積・指名業者として選定する。