

平成28年度指定管理者適用施設 モニタリング評価調書

No. 81
ID 182501

【施設状況】

グループ名称	市営住宅、特定公共賃貸住宅、若者向住宅、厚生住宅								
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	若者向住宅							
	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、特定公共賃貸住宅、若者向住宅、厚生住宅 85施設 (3,665戸 H28.4.1現在)								
施設設置目的	市営住宅、厚生住宅及び若者向住宅は、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。 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建物の維持管理を適切に行うとともに、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。 ・入居者からの照会や苦情等については、迅速且つ的確に対応し、サービスの向上に努める。 ・使用料徴収については、滞納者への適切な納付指導と早期の対応により、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 ・入退去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、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	<ul style="list-style-type: none"> ・協定、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、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	3 回	
指定期間	平成25年4月1日	～	平成30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)					

		利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		市営住宅	戸	2,862	2,831	2,726	2,626	96%	3
		特定公共賃貸住宅	戸	40	36	34	34	100%	
		若者向住宅	戸	25	32	32	28	88%	
		厚生住宅	戸	15	14	13	13	100%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
<p>(特記事項) 数値は、各年度4月1日現在の入居戸数。入居実績は、市が策定する募集計画や空家修繕予算等により変化するもので、指定管理者の努力が反映されるものではない。また、平成25年度からは信州新町及び中条地区の住宅が含まれている。</p>									
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応急修繕等 ・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 ・風呂機器のリース ・快適な生活のための住情報の提供 ・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し周知に努めている。また、入居者募集期間中は、窓口開設時間を延長するとともに、休日(午前10時から午後4時)も窓口を開設することにより、市民サービスの向上につながっている。「市営住宅だより」を年2回発行、全戸配布することによる情報発信に努めている。							

3 利用者評価

		区分	内容	評価
利用者評価	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	その他	4
		(2) 調査、会議等の内容	・住宅管理部事務所及び監理員事務所に投書箱を継続設置した。 ・社のホームページにEメールの受付バナーを設け対応した。	
		(3) 調査、会議等の結果	・投書及びEメールによる要望・意見はなかった。	
	利用者からの評価・要望・苦情等	(1) 良好とする評価	・住宅の担当監理員が、どのようなことに対しても親身になって対応してくれ、独りでも安心して暮らしていける。 ・入居申込み時、休日に窓口が開いていて受付ができ、とてもありがたかった。	
(2) 苦情・改善等の要望事項		特に無し		
<<対応措置>>				

	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価	
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27年度決算（前年度）			
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	金額		
事業収支 (単位：円)	収入	利用料金		利用料金		使用料	675,417,444	使用料	687,349,954	3
		指定管理料	115,776,000	指定管理料	115,776,000	雑(納付金)		雑(納付金)		
		委託料		委託料		行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料		
		販売収入等		販売収入等		その他		その他		
		その他収入		その他収入	155,400	駐車場使用料	20,858,300	駐車場使用料	20,884,200	
	計	115,776,000	計	115,931,400	計	696,275,744	計	708,234,154		
	支出	人件費	67,780,527	人件費	67,780,527	指定管理料	115,776,000	指定管理料	115,776,000	
		設備管理費		設備管理費		委託料		委託料		
		備品購入費		備品購入費		需用費		需用費		
		修繕費		修繕費		役務費		役務費		
光熱水費			光熱水費		使用料・賃借料		使用料・賃借料			
事業費			事業費		修繕費		修繕費			
事務経費		9,276,000	事務経費	9,175,177	工事請負費		工事請負費			
本社経費		本社経費		備品購入費		備品購入費				
その他	8,619,473	その他	5,814,986	その他		その他				
管理経費	30,100,000	管理経費	32,846,515	報奨金	155,400	報奨金	225,575			
計	115,776,000	計	115,617,205	計	115,931,400	計	116,001,575			
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		314,195	差引	580,344,344		592,232,579		
人件費比率【人件費(賃金等)／平成28年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									58.6%	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	配置実績 (うち市内雇用職員数) 住宅管理部 計15人(12人) [専従職員6人(4人)、兼務職員1人(1人)、監理員8人(7人)]		
	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		
平等利用	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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		
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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		
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	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行われたか		
セルフモニタリング等	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	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか		
	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		

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	4
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	1 施設の利用者の個人情報を守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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか	<input checked="" type="checkbox"/>	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	

7 地域連携

地域連携	評価
<p>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。</p>	3
<p>協定内容・指定管理者提案</p>	
<p>追加された内容、未実施の内容及びその理由</p>	
<p>①自治会との連携 自治会等と常に連携を保ち、入居者が健全な生活ができるよう努める。また、地域との連携の強化を図るため、常に現場に出向き対応する。 ②他施設との連携等 市の様々な福祉施策について、担当部局と連携を図り必要な支援を行う。また、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。</p>	

【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 5 4 3 2 1 0</p> <p>施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制 地域連携</p> <p>--- 基準値</p>
施設の有効活用	3	6	
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	4	16	
地域連携	3	6	
合計得点			

評価理由 「3 利用者評価」については、窓口の開設時間を通常時で18時まで、入居者募集期間中は19時まで延長するとともに休日も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的にされていることから評価を「4」とした。
「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世帯に対し、当該入居者宅への訪問を随時実施し、定期的な安否確認を行うなどのきめ細やかな対応をしながら実情の把握に努めている点から評価を「4」とした。
「6 危機管理体制」については、入居者が緊急時に365日24時間確実に連絡がとれる体制が整備されていること。また、8名の監理員が各々担当団地を常時巡回し、団地内の様々な苦情等に対し迅速に対応できる体制をとっていることが、入居者の安心・安全及び防犯につながっていると判断できることから評価を「4」とした。

	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）
取組み・改善案等（施設所管課）	<p>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、初期段階からの納入指導等を実施することにより収納率の向上を図る。</p>	<p>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滞納整理に努めた。退去滞納者については、個々の事情を精査したうえで督促状の送付、面談等を行い一定の成果を得た。</p>	
次年度の目標・取組み等（施設所管課）	<p>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。</p>		

指定管理者自己評価

B

(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及びモバイルサイトに掲載し周知に努めた。
- ・平日の窓口業務は午後6時まで、入居募集期間中は午後7時まで時間延長し、入居募集期間中の休日（午前10時から午後4時）の窓口業務を継続実施した。
- ・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にすると共に、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、入居者の都合に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

- ・27年度から監理員事務所を北部、南部地区担当2か所に集約し、管理経費の削減を図った。
- ・全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。
- ・管理担当職員及び全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

- ・退去滞納者に係る家賃滞納額が滞納家賃全体の6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、面談等を行い一定の成果を得た。
- ・休日、夜間等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、全戸に配布した。
- ・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届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会議を行った。
- ・収入申告書の未提出者については、手紙や電話等で催促し早期の提出を促した。

(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、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。
- ・ペットの飼育や騒音、ごみの放置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害者について、住宅監理員が委任を受けて代行して取得するケースもあるため、添付書類を省略できる規定改正が必要と思われる。

(3) 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、訴訟和解者については和解条項に違反した場合は厳格な対応を執るよう委託者に働き掛ける。
- ・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ていただくよう働きかける。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定期的な安否確認を継続実施する。

【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る