

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2年度

1 基本情報

公の施設名	相模原市市営住宅
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, 827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			
使用料金合計（円）	916,187,958	910,704,188	925,466,010	906,698,829			

3 成果指標の達成度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
A	引き続き認知率が高い。 また、満足度の高さは、応対品質の他、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	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（%）	-	-	80.0	85.0			
実績値（%）	-	-	85.0	85.0			
達成度（%）	#VALUE!	#VALUE!	106.3%	100.0%	#DIV/0!	#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 (%)	-	-	80.0	80.0			
実績値 (%)	-	-	90.5	89.9			
達成度 (%)	#VALUE!	#VALUE!	113.1%	112.4%	#DIV/0!	#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	指定管理者が替わり2年目であるが、引き続き市に寄せられる苦情等が低水準で推移していることは、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合理的かつい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、共用部の修繕が進捗し、入居者から市に寄せられる苦情は少ない。	◎

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	入居者対応は迅速で、特に修繕については限られた予算の中で、共用部分などの修繕を進めたことなどが苦情の減少につながっている。 さらに、い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778 令和3年1月実施
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			
実績値 (%)	-	-	90.5	89.9			
達成度 (%)	#VALUE!	#VALUE!	113.1%	112.4%	#DIV/0!	#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	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の社員が直接行うなど、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30年度	令和元年度	令和2年度
収入 (a)	227,869,140	226,982,891	229,142,579
指定管理料	227,869,140	226,982,891	229,142,579
支出 (b)	227,869,140	226,982,891	229,142,579
人件費	51,770,928	48,258,847	46,517,228
本社管理経費		1,368,354	7,158,073
施設管理経費	176,098,212	177,355,690	175,467,278
本体事業収支 【(a)-(b)】 (c)	0	0	0
自主事業収入 (d)	0	0	0
自主事業支出 (e)	0	0	0
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	現地調査及びヒアリング
実施時期	令和2年6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	担当課への苦情は依然として極めて低位で推移。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。新型コロナの感染防止対策として、後期の入居者説明会を中止したが、代替書類の郵送と個別対応の実施により、円滑な入居手続きに努めた。

全世帯を対象に実施した満足度調査（設問；「総合的な満足度」）では、前年度と同様に、利用者の93%以上から普通以上の評価を頂いた。

修繕業務では、長年対応できておらず、多くの要望が寄せられていた駐車場のライン引きに着手した。

また、様々なトラブルの要因となっているベランダの物置を、空家修繕時に撤去する取り組みを始めた。

徴収業務では、分納誓約の推進に特に力を入れ、件数ベースで約4倍（前年比）の実績を上げた。

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、共用部の修繕が積極的に進められている。

本課へ寄せられる苦情の数も低位で安定し、おおむね順調に業務が行われていると判断する。

現場で目にする社員一人ひとは正社員として前向きに業務に取り組んでおり、社員の意識の高さも苦情の減少につながっていると思慮される。

指定管理者は、使用車両や作業着、イベントなどの見た目によるアピールにこだわらない、控えめな社風を持ち好感が持てる。

10 選考委員会意見

業務開始2年目となり、修繕の進捗など目に見える部分の他、待遇・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・苦情の抑制につながっていると考えられる。

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、引き続き高いレベルを目指して努力されたい。

総合評価（自動判定）

S

(95/100)

