

## ■ 指定管理者制度導入施設 中間評価シート ■

### 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 2,823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）	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
利用者数合計（人）	2,532	2,519	2,451		
利用料金合計（円）	925,466,010	906,698,829	885,525,665		

### 3 成果指標の達成度

評価（5評価）	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	評価点 (20点満点)	評価点 <b>17</b>
	<b>S</b>	<b>A</b>	<b>A</b>				

#### 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）	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	85.0	80		
達成度（%）	106.3%	100.0%	89%	#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)	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)	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	評価点 (20点満点)	評価点 <b>20</b>
	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>				

#### 市が指定する事業

主な事業名	内容等	効果等
市営住宅の管理	各種届出、苦情相談、巡回、保守業務、家賃収納	市営住宅の適正な施設管理、入居者等からの手続き、相談、要望、苦情等の解決等

#### 自主事業

主な事業名	内容等	効果等
ハートフルサポーター	高齢者向けの簡易な手伝い 15件	電球交換等、身近なことを手助けすることで、怪我等のトラブルを未然に防いでいる
見守り 自動応答電話サービスを含む	登録者 月平均26件 365日安否確認実施	一人暮らしの老人が起こりうるあらゆる事故を未然に防いでいる

#### 5 利用者の満足度

評価 (5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点 <b>18</b>
	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>A</b>				

#### 利用者満足度調査

調査手法	入居者全世帯にアンケート用紙を配布
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)	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!

#### 利用者意見の把握に資するその他の取組

主な取組事項	取組内容
特になし	

#### 利用者意見に対する対応

主な意見	対応内容
特になし	

## 6 施設の経営状況

評価 (5評価)	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	評価点 (20点満点)	評価点 <b>20</b>
	<b>S</b>	<b>S</b>	<b>S</b>				

### 施設の収支概要

(円)

項目	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
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		
その他の支出	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					

## 7 管理業務の履行状況

検査項目	確認結果				
	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
管理業務	適正に実施	適正に実施	適正に実施		
危機管理	適正に実施	適正に実施	適正に実施		
人員配置・地元活用	適正に実施	適正に実施	適正に実施		
現金管理	適正に実施	適正に実施	適正に実施		
会計・経理	適正に実施	適正に実施	適正に実施		
情報セキュリティ	適正に実施	適正に実施	適正に実施		
情報公開・個人情報保護	適正に実施	適正に実施	適正に実施		
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	適正に実施	不適正		
加点の有無	有	有	有		
主な加点内容	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。	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。	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 提案事項のうち未実施のこと

主な事項	内容等	理由・今後の実施見込等
広聴広報活動	バーナー広告の活用(相模原市HP)	市営住宅課と協議予定。【実施予定】
修繕完了時のアンケート	住戸内修繕完了後に居住者にアンケートを取る	年次アンケートで実施。【代替実施】
募集関係業務における取組	募集住戸の動画撮影	募集のしおりに間取り掲載。【代替実施】
募集関係業務における取組	月1回の空家点検	空家を把握し都度対応。【代替実施】
退去関係業務における取組	タブレット端末による退去の説明	チェック表にて退去説明。【代替実施】
要配慮者への支援	タブレット端末等による補足資料の説明	しおり等により説明。【代替実施】
要配慮者への支援	車椅子体験	コロナウイルス感染防止の為、集合研修を見送り。今後実施を検討。【実施予定】
要配慮者への支援	認知症講座の開催	資格者によるセンター内講座は実施しているが、地域住民の方を招いての開催は未実施。今後実施を検討。【実施予定】
団体独自の提案	社会福祉協議会と協業したゴミ屋敷の片づけ	社協との打合せは実施しているが、片付けまでは至らず。今後実施方法等を検討。【実施予定】
要配慮者への支援	・市営住宅建て替え時の官民連携 ・駐車場使用料、特別公共賃貸住宅家賃の利用料金制度化 ・駐車場空き区画の有効活用	指定管理事業者としては対応可能であるが、市の裁量による。【実施なし】
地域コミュニティ活性化対策	地域コミュニティ活性化のためのイベント主催	自治会イベントの参加、協力があるが、当社主催でのイベントの開催には至らず。今後実施を検討。【実施予定】

## 9 提案事項にないが実施したこと

主な事項	内容等	効果等
市営住宅駐車場管理システム入力	申込、所有者変更、解約等市システムへ入力	市営住宅職員の負担軽減

## 10 指定管理者の自己評価

相模原市の財政や現状の問題を認識し、課題を解決するために必要な事を事業計画として作成した。入札要綱や仕様書に記載ある事は遂行出来ているが、同事業計画に記載してある提案事項については未実施の内容が多々あった。理由としてはコロナウイルス感染防止による参加型研修会の見送りやタブレット導入などの電子化の遅れがあげられる。未実施事項についてはセンター配置社員によるマンパワーでカバー出来ていると認識しているが、指定管理期間中に出来る内容については対応を進めていき入居者満足度の向上につなげて行きたい。

## 11 所管課意見

・提案事項については、新型コロナウイルス感染症の影響による社会経済情勢や生活習慣の変化が原因で代替え実施又は未実施のものがあるが、未実施事項については、引き続き市と協議を行い、実施に向けて取り組んでもらいたい。

・包括外部監査の指摘事項（仕様書に記載された業務の事業報告がされていなかったこと）については、真摯に受け止め、改めて仕様書を見直し、市と綿密な協議のもと年間事業計画書を作成し、遺漏なく必要な報告等を行ってほしい。

## 12 選考委員会意見

- ・良好な管理運営状況であることは理解できるが、提案事項の未実施なものは、今後、なるべく早い時期に取り組むべきである。
- ・包括外部監査において指摘があったことを契機に、改めて指定管理業務全般について精査を行い、必要な改善を図ってほしい。
- ・引き続き、安全・安心な市営住宅を市民に提供できるように、よく連携を図り取り組んでもらいたい。

### 総合評価（自動判定）

