

1 施設概要

施設名	高知市市営住宅及び共同施設		施設所管課	住宅政策課				
指定管理者名	四国管財・日本管財共同企業体							
指定期間	令和 2 年 4 月 1 日	～	令和 7 年 3 月 31 日	公募・指名の別	公募			
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貸貸し、又は転貸することにより、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与すること							
業務内容	1. 入居者の募集に関する業務 2. 入居、退去等に関する業務 3. 市営住宅及び共同施設の維持管理に関する業務 4. 前3号に掲げるもののほか、市営住宅等の設置目的を達成するために市長が必要と認める業務							
施設内容	市営住宅及び共同施設							
職員体制	常勤職員	13人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	15人
	パート職員	2人	アルバイト	0人	その他	0人		

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	令和 2 年度 (1 年目)		令和 3 年度 (2 年目)		令和 4 年度 (3 年目)		令和 5 年度 (4 年目)		令和 6 年度 (5 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
現年度使用料収入(千円)	1,004,569	1,006,537								
現年度収納率(パーセント)	98.00 %	98.19 %								
過年度使用料収入(千円)	25,673	25,321								
過年度収納率(パーセント)	33.00 %	32.55 %								
目標値に対する達成状況について	令和元年度から強化した2か月滞納者を中心に電話での継続的、集中的な催告の結果、短期滞納者だけでなく3か月以上の長期滞納者も年度末同期比で前年度より44世帯減少するなど、収納率アップに向けた取組の成果が表れており、現年度収納率は、目標の98%を上回っている。 過年度についても、目標値の33%には及ばなかったものの昨年度を大幅に上回り、32.55%となっている。									

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 2 年度 (1 年目)	令和 3 年度 (2 年目)	令和 4 年度 (3 年目)	令和 5 年度 (4 年目)	令和 6 年度 (5 年目)
年度末管理戸数	4,971 戸	戸	戸	戸	戸
年度末入居戸数	3,862 戸	戸	戸	戸	戸
年度末政策空家対象戸数	274 戸	戸	戸	戸	戸
うち年度末入居戸数	124 戸	戸	戸	戸	戸
修繕対応件数	1,861 件	件	件	件	件
うち夜間休日対応	76 件	件	件	件	件
うち1件50万円超	3 件	件	件	件	件
修繕を伴わない苦情処理件数	316 件	件	件	件	件
うち夜間休日対応	10 件	件	件	件	件
利用状況についての評価	管理戸数にほとんど変化はないが、入居戸数は毎年の自然減により53戸減少している。修繕対応件数は前年度比で200件と大幅に増加しているが、過去5年平均は1,789件であることから、例年よりやや多いという結果になっている。 内容には水道関係や排水関係の修繕が増加しており、建物の老朽化の影響が出てきている。また、空家等の増加による除草・剪定の件数も年々増加している。修繕を伴わない苦情も増加傾向にあり、特に騒音に対する苦情の場合、音に対する許容範囲に個人差があることから、一般的な生活音に対しても一方的に苦情を申し立てるケースや、認知症や聴覚による思い込みの騒音被害を訴えるケースが目につくようになってきている。このような場合、親族の協力が得られない、関係機関に協議しても有効な対応策が見いだせない等、対応に苦慮しているのが現状である。				

※R1年度実績 年度末管理戸数:4,973戸、年度末入居戸数:3,915戸、年度末政策空家対象戸数:250戸、修繕実績:1,661件

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		令和 2 年度 (1 年目)	令和 3 年度 (2 年目)	令和 4 年度 (3 年目)	令和 5 年度 (4 年目)	令和 6 年度 (5 年目)
収入	指定管理料	313,240				
	利用料金収入	0				
	自主事業収入	0				
	その他収入	0				
	収入計	313,240	0	0	0	0
支出	人件費	53,092				
	事務費	5,162				
	修繕費	124,642				
	役務費	16,188				
	委託料	102,248				
	その他	9,040				
	支出計	310,372	0	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)		2,868	0	0		0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	令和 2 年度 (1 年目)	令和 3 年度 (2 年目)	令和 4 年度 (3 年目)	令和 5 年度 (4 年目)	令和 6 年度 (5 年目)
① 利用料金比率	0.0 %	- %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	100.0 %	- %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	17.1 %	- %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	62,437 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	63,013 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	32.9 %	%	%	%	%

※【運営状況分析指標の考え方】

指標	指標の説明
① 利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
② 指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③ 人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④ 利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥ 外部委託費比率	支出の総額に対して外部委託費の占める割合を表す。

6 利用者の満足度調査等(指定管理者記入欄)

		令和 2 年度 (1 年目)	令和 3 年度 (2 年目)	令和 4 年度 (3 年目)	令和 5 年度 (4 年目)	令和 6 年度 (5 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	アンケート調査	アンケート調査	アンケート調査	アンケート調査	アンケート調査
	② 調査期間	1か月				
	③ 配布数	200世帯				
	④ 回収数	80				
	⑤ 回収率	40 %	%	%	%	%
調査結果		利用者における満足度割合 (普通以上) 窓口対応 親切・丁寧(91.18%) 迅速さ(88.24%) 業務知識(82.35%) 修繕対応 親切・丁寧(93.33%) 迅速さ(93.33%) 施工状況(86.67%) 住宅の満足度(80.77%) 主な課題としての意見 (設備の老朽化:58.97%) 住環境の満足度(91.14%) 主な課題としての意見 (入居者の高齢化:43.04%)				

7 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

日付	苦情・意見等	対応状況
通年	入居者が高齢・病気がちのため住宅外に住む子供が毎日のように訪問してくれるが、市営住宅の駐車場を契約できないか。	住宅によっては近隣に有料駐車場が無いため、介護目的等で住宅を訪問する肉親が来客用駐車場を恒常的に利用したり、周辺道路へ違法駐車を行うなど、結果的にルール違反が後を絶たないのが現状である。これらの違反行為に対しては、市営住宅の駐車場は近隣有料駐車場より料金が低額となっていることや、入居者やその同居者が自ら使用する車のみ利用可能となっていることを説明し指導しているが、現実的に近隣に有料駐車場が無かったり、今後高齢者のみの世帯や要介護者がいる世帯が増えることが予想されることから、市営住宅の有料駐車場契約要件を条件付きで見直すことを検討する必要がある。
通年	空家、空き地の雑草が春から秋にかけてすぐに伸び放題になるため、現在行っている年1回の除草ではすぐに生え放題になり、近隣住民や入居者からの苦情が絶えない。	除草・剪定費用については、空家の増加により年1回だけの除草でも予算を大幅に上回ってきている。そのため、空地や募集の見込みのない空家について防草シートを張る予算を令和3年度に100万円計上してもらっているが、次年度以降も予算を漸増してもらえるように要請中。

8 評価シート(自己評価・一次評価・総合評価)

(1) 業務の履行状況の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3.0	
2 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0	
3 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	3	3	3.0	
4 入居関係業務	入居関係業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
5 退去(返還)手続業務	退去(返還)手続業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
6 使用料決定補助業務	使用料決定補助業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
7 使用料等収納業務	使用料等収納業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
8 滞納整理及び法的措置補助業務	滞納整理及び法的措置補助業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
9 入居者対応業務	入居者等対応業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
11 一般管理業務	一般管理業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
12 施設整備保守管理定期点検等業務	施設整備保守管理定期点検等業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
13 駐車場管理関係業務	駐車場管理関係業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
14 建替事業又は用途廃止関係業務	建替事業又は用途廃止関係業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
15 市管住宅管理システム入力業務	市管住宅管理システム入力業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
16 自治会支援業務	自治会支援業務が適切に行われたか	3	3	3.0	
17 賠償責任保険への加入	規定の保険に加入しているか	3	3	3.0	
18 緊急時対応	緊急時・災害時の対応体制(マニュアル作成・訓練等)が確立されているか	3	3	3.0	
19 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0	
20 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0	
21 備品購入・管理の状況	備品の購入・管理は適正に行われたか	3	3	3.0	
22 暴力団排除	暴力団等の排除の取組は適切に行われているか	3	3	3.0	
配点66点(22項目×3点)		小計	66	66	66.0

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(2) サービスの質の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 管理運営の基本事項	管理センターの開設時間は遵守されているか。また、夜間・休日等についても緊急連絡等に対応できているか	4	4	3.0	
2 入居者等のニーズの把握	入居者等のニーズを把握し、事業計画等に反映できているか	4	4	3.0	
3 入居者等へのサービス向上	入居者等へのサービスの向上につながる適切な取組がなされているか	4	4	3.0	
4 事業(自主事業を除く。)の実施状況	事業(自主事業を除く。)は効果的に行われたか 例)開催状況、利用者の満足度等	4	4	3.0	
5 公共性の確保	市管住宅の設置目的等を十分理解しているか	4	4	3.0	
6 事業報告	事業報告書などの必要な書類が適正に提出されているか	4	4	3.0	
7 事務改善	前回のモニタリング実施時や連絡会議等で改善を要するとされた事項について、適切に対応されているか	4	4	3.0	
8 目標達成度	目標として設定した住宅使用料収納率は達成できたか	3	3	3.0	
配点40点(8項目×5点)		小計	31	31	24.0

評価基準

点数	小項目の評価基準
5	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、非常に優れていると認められる。
4	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	3.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3.0	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0	
5 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15	15.0

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づく経営がなされている。
2	おおむね事業計画・収支計画等に基づく経営がなされているが、簡易な改善や一部業務の見直しを要する。
1	事業計画・収支計画等に基づく経営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的な見直しが必要である。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

9 自己評価・一次評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価 (指定管理者)	配点に対する割合	一次評価 (施設所管課)	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	66 点	66 点	100 %	66 点	100 %
(2) サービスの質の確認	40 点	31 点	77.5 %	31 点	78 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	15 点	100 %
合計	121 点	112 点	93 %	112 点	93 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
2	<p>空家等が年々増加し、除草・剪定費用が修繕・役務費用を圧迫してきている状況下で、職員による緊急的、簡易な最低限度の機能回復の修繕や自営での剪定等を増やしていくなど、限られた予算の中で除草等費用を捻出している。</p> <p>滞納の改善については、2か月滞納者を中心に電話での継続的、集中的な催告を実施した結果、現年度収納率は目標の98%を達成している。</p> <p>過年度についても収納会議で個々の案件ごとに指導方針等を検討し対応しており、目標値の33%に近づいている。</p> <p>住民ニーズ等を把握するためのアンケート調査は、調査票配布先を100世帯から200世帯に増やし、入居者からの意見を広く聴取することに努めた。高齢者等の対策としては、アンケート調査でも要望が多い高齢者夫婦の訪問について、75歳以上の夫婦世帯を「高齢単身者等訪問」に加え、自主事業としての「きずな電話」や本年度から始めた「ハートフルサポーター」により、見守りや生活支援の充実に努めている。</p> <p>また、新型コロナの蔓延に伴い、新規入居者の募集受付を郵送にするとともに、午前午後各1回行っていた入居者説明会も3回に分けて実施するなど、三密を避けるための取組を行った。</p>
3	
4	
5	
6	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
2	<p>管理部門においては、経験を生かし、おおむね適切な管理がなされております。また、多様化する入居者のニーズや苦情についても、市と協力し、対応を実施していただいています。収納部門については、2年連続現年度収納率前年比100%を超え、目標値である98%も達成し、地道な対応が結果として表れています。引き続き、収納率向上に向けて催告など努力を続けていただきたいと思っております。</p>
3	
4	
5	
6	

10 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価 (指定管理者業務評価委員会) 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	66 点	66.0 点	100 %	S
(2) サービスの質の確認	40 点	24.0 点	60 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15.0 点	100 %	
合計	121 点	105.0 点	87 %	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	・評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で3点未満の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、又はそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	おおむね事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

(2) 総評

適正な管理運営がなされています。
積極的に自主事業に取り組み、事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われていると評価できます。
アンケートについては、満足度の経年変化の分析により、利用者の満足度向上につながる取組を期待します。
引き続き、過年度分も含めた家賃収納率の目標達成を目指してください。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
2	S	105.0 点	適正な管理運営がなされています。 積極的に自主事業に取り組み、事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われていると評価できます。 アンケートについては、満足度の経年変化の分析により、利用者の満足度向上につながる取組を期待します。 引き続き、過年度分も含めた家賃収納率の目標達成を目指してください。
3		点	
4		点	
5		点	
6		点	

11 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応
高額滞納者の減少	令和3年度以降順次	滞納の芽を早期に摘むために、2か月滞納者への電話催告を集中的に行うとともに、長期滞納者に対しても電話催告を充実させた結果、令和2年度末で全滞納世帯数が前年度比99世帯減少し、3か月以上の滞納世帯数も44世帯減少している。長期滞納者の減少が高額滞納者の減少につながるため、令和3年度以降も現在の対応を継続し、高額滞納者の減少に努める。
住宅の老朽化に伴う設備等の更新	未定	令和2年度のアンケート調査で「住宅に対する満足度」は80.77%と高い結果になったが、58.97%の入居者が課題として設備の老朽化を上げている。電気温水器、給湯器、浄化槽等生活に欠かせない設備はもとより他の付帯設備についても壊れるまで修理しないという原則があり、設備等が老朽化していても、入居者から壊れたとの連絡があった時に指定管理業務の修繕費で対応しているのが現状であるため上記のようなアンケート結果となっている。また、維持・修繕負担区分が入居者となっている物についても、耐用年数が経過している物の修繕まで入居者負担となっていることに対する入居者からの不満も多い。これらの課題や不満に対応するためには、耐用年数を過ぎ老朽化した設備等については計画修繕として定期的に交換・修繕することや、維持・修繕負担区分を見直すこと等が必要となってくる。