

平成26年度 指定管理者業務評価

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	日本管財・四国管財共同企業体		
指定期間	平成24年2月1日～平成27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、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：10人	非常勤：1人	その他： 人 合計：11人

2. 管理戸数等

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
年度末管理戸数	5,033	5,011	4,987	4,910
年度末入居戸数	4,588	4,511	4,441	4,340
年度末政策空家対象戸数	499	477	453	376
うち年度末入居戸数	301	274	251	237
修繕対応件数	373	2,014	2,204	2,126
うち夜間休日対応	28	151	168	206
うち1件50万円超	0	2	6	4
修繕を伴わない苦情処理件数	34	419	502	425
うち夜間休日対応	2	35	34	38
入居者アンケート実施状況	未実施	実施済	実施済	実施済

3. 収支状況

単位：千円

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
収入				
指定管理料	21,737	171,095	171,363	178,314
その他	0	0	0	0
収入計	21,737	171,095	171,363	178,314
支出				
人件費	7,595	36,933	35,962	37,795
事務費	3,398	7,533	6,548	7,217
修繕費	8,149	53,155	63,170	59,230
役務費	22	9,088	11,478	9,486
委託料	0	39,549	41,937	43,027
その他	633	10,350	11,002	20,004
支出計	19,797	156,608	170,097	176,759

4. 運営状況指標

	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
①事業収支（収入－支出）	1,940 千円	14,487 千円	1,266 千円	1,555 千円
②使用料収納率（現年分のみ）	95.98 %	96.00 %	96.16 %	95.68 %
③使用料収納率（過年度分含む）	91.43 %	91.81 %	92.34 %	92.04 %
④人件費比率	38.36 %	23.58 %	21.14 %	21.38 %
⑤外部委託費比率	—	25.25 %	24.65 %	24.34 %
⑥戸あたり管理費（1か月当たり）	3,933円(1,967円)	31,253円(2,604円)	34,643円(2,887円)	36,000円(3,000円)

※②、③収納率は、3月31日現在

5. その他特記事項

平成27年4月1日から5年間の指定管理業務について、公募の結果2社の応募があり、選考により日本管財・四国管財共同企業体が引き続き業務を実施することとなった。

6. 評価結果

(1) 総合評価（審査委員会評価）

年度	総合評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）
23	A	業務開始から2か月間での評価となったこともあり、緊急時対応などで準備が整っていない部分が見受けられますが、管理者として十分な能力を備えているものと考えます。今後は、単なる管理運営のみならず、提案事業であるコミュニティや地域福祉に関する事業など、指定管理者制度ならではの踏み込んだサービスにも期待します。
24	A	施設の維持管理面においては良好な管理運営がなされていると考えますが、履行の確認で指摘を受けた事項については改善へ取り組んでください。また、収納率向上の取組や提案事業であるコミュニティや地域福祉に関する事業などにも引き続き取り組んでいただきたいと思います。
25	A	「履行の確認」の項目において、前回指摘した事項が一定改善されており、まだ収納率向上の取組も実施され、概ね適切な管理運営がなされていると考えます。引き続き収納率向上の取組や提案事業であるコミュニティや地域福祉に関する取組をお願いします。
26	A	概ね適切な管理がなされていると考えます。引き続き、収納率向上に関する取組をお願いします。また、より良いサービスの提供につながるような自主事業を実施していただくよう期待します。

(2) 1次評価（施設所管課評価）

年度	1次評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）
23	A	他都市での業務実績が本市でも有効に活かされています。とりわけ先進都市の優れた業務の進め方等に関し、貴重な情報源となっております。
24	A	徐々に習熟しており、失敗があっても、素早くフォローしていこうという姿勢が見受けられます。おおむね適正な管理が行われています。
25	A	サービスの品質について、必ずしも事業計画書等の水準以上とまでは言えないものの、より良く改善していこうとする姿勢が見受けられ、おおむね適正な管理が行われています。
26	A	滞納世帯数は減少しているものの徴収率は若干下がっており、月別の収納会議等において、よりきめ細かな対応を指示しています。住民アンケートの結果は概ね良好ですが、より良いサービスの提供を目指し、改善点等の積極的な提案をお願いします。

(3) 自己評価（指定管理者自己評価）

年度	自己評価	コメント（評価のポイント、課題及び改善点）
23	A	概ね事業計画書通り業務遂行しております。更に細部の点検をしつつ24年度につなげていきます。
24	S	懸案であった収納業務や高齢者見守り業務もH24・8月後半より徐々に成果がでています。事業計画書に謳っているホームページは2月より開設し、内容充実は5月から全市営住宅を表示し新規入居者公募内容も表示しています。住民アンケートは平成25年1月に100サンプルを無作為で調査致しました。
25	S	滞納世帯の収納率アップを図ることに重点を置いて対応しており、実績も上がっています。分室に備え付けていたAEDを高知市南別館のセンター内に移したため、救命講習未受講者全員を対象に普通救命講習を受講し、万が一の場合にも対応できる体制を敷いています。住民アンケートは平成26年1月20日～2月20日実施しました。
26	S	滞納世帯に対して継続的に重点対応しており、滞納世帯数は年々減少しています。市営住宅が年々老朽化することに加え本年の8月豪雨により修繕に係る費用が増大する中、住民サービスを最優先し、緊急修繕に取り組んでいます。住民ニーズ等を把握するための住民アンケートは1月～2月に実施しました。

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
小項目			
①業務の履行状況			
人員体制	事業計画に基づき、適切な人員配置がなされたか。 従業者に対し、施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。 必要な資格を有する人員が確保されているか。	3 3 3	3 3 3
法令等の遵守	法令等に基づく検査、届出等はなされているか。	3	3
個人情報	個人情報の取扱い、従事者への研修、漏洩した場合の対策がとられているか。	3	3
市営住宅管理システムの運用	システムを運用する者を定め、事前に市に報告しているか。 個人情報保護に留意してシステムを運用しているか。	3 3	3 3
情報公開	保有する文書が分類・整理され、閲覧等の請求があった場合に 応じているか。	3	3
緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され、従業者訓練の実施や事故発生 時・緊急時の対応は適切か。	3	3
入退き関係業務	業務内容説明書に沿った適切な処理ができていないか。	3	3
使用料等収納関係業務	業務内容説明書に沿った適切な処理ができていないか。	3	3
入居者等対応業務	適切な各種受付等窓口対応ができていないか。 修繕以外の苦情・要望に対する適切な処理ができていないか。	3 3	3 3
修繕業務	修繕要望に対する適切な処理ができていないか。	3	3
年度ごとの業務計画	各年度重点的に取り組む主要業務計画は計画どおり実施されて いるか。	3	3
その他業務	その他の業務について事業計画の内容は適切に実施されている か。	3	3
保険加入	事業計画に定める保険に加入しているか。	3	3
②提案事業の実施状況			
事業の実施状況	提案事業は事業計画に基づき、着実に実施されているか。	2	2
③施設設備の維持管理			
保守点検業務説明書記載の 各業務の実施状況			
1) エレベーター等	適切な第三者委託などにより、設備保守点検業務説明書に記載 されている業務が確実に実施されているか。	3	3
2) 受水槽及び高架水槽等			
3) 消防用設備等			
4) 浄化槽			
5) 12条定期点検(建築)			
6) 12条定期点検(設備)			
7) 量水器他			
8) 児童遊園遊具等			
鍵・備品管理の実施状況	鍵や備品の管理は適切に行なわれているか。	3	3
20項目×3点=60点		59 /	59 /
		60	60

評価基準（再掲）

点数	小項目の配点基準
3	概ね協定書・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。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要である。

(2) サービスの品質

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
小項目			
①施設設備の維持管理業務			
書類等の整備保管	点検報告書等を適切に整備保管できているか。	4	3
不具合等に対する対応	保守点検の結果明らかになった不具合への対応や緊急時の対応が 適切になされているか。	4	3

事前周知の取り組み	業務の履行にあたって自治会等への事前周知は適切になされて いるか。	4	3
身分証の携帯等	業務に従事する者はきちんと身分証等を携帯しているか。	3	3
経費節減の取り組み	設備管理・修繕等が計画的に実施されているか。	4	3
②運営業務			
職員の接客態度	各担当者の接客態度は良好か。	4	3
入居者満足度の把握と対応	入居者アンケートを実施し、その結果を適切に把握して運営に 反映しているか。	3	3
市民サービスの向上	市民サービスの向上につながる適切な対応がとられているか。	3	3
実施状況の報告	連絡会議等へ出席し、事業報告書などの必要な資料が適切に提 出できているか。	4	3
業務改善	連絡会議等で指摘された問題点や改善勧告に対し、積極的に解決・ 改善に取り組み、その結果は妥当なものであるか。	4	3
10項目×4点=40点		37 /	30 /
		40	40

評価基準（再掲）

点数	小項目の配点基準
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	概ね協定書・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ている。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要であり、目標の全面的見直しが必要である。

(3) サービスの安定性

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
小項目			
①事業収支の状況			
事業収支	事業収支が赤字の場合、黒字化のための改善策が実施されている か。	3	3
人件費比率	支出に占める人件費の割合が減らされすぎでないか。	3	3
外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合が過度に偏っていないか。	3	3
3項目×3点=9点		9 /	9 /
		9	9

評価基準（再掲）

点数	小項目の配点基準
3	事業計画・収支計画等に基づく、経営がなされている。
2	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、経営が殆どなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的見直しが必要である。

(4) 評価

評価分類	配点	換算率	総評点	ウェイト	1次評価 評点	1次評価 換算後 総評点数	評価
(1) 履行の確認	60	0.500	30	60 %	59	29	A
(2) サービスの品質	40	0.375	15	30 %	30	11	
(3) サービスの安定性	9	0.600	5	10 %	9	5	
合計	109	-	50	100 %	98	45	

(評価基準再掲)

総評点数	46点以上	41点以上	36点以上	35点以下
評価	S	A	B	C
評価基準	適正に管理運営が行 われており、優れた 実績をあげている。	適正に管理運営が行 われている。	概ね適正であるが、 一部改善を期待す る。	改善が必要である。