

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 27 年 4 月 1 日 ~ 平成 32 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	常勤職員	11人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	13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	平成 27 年度 (1 年目)		平成 28 年度 (2 年目)		平成 29 年度 (3 年目)		平成 30 年度 (4 年目)		平成 31 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)	1,063,484	1,058,840	1,054,114	1,047,498	1,029,723	1,022,213				
現年度収納率 (パーセント)	98.00 %	97.57 %	98.00 %	97.38 %	98.00 %	97.29 %	%	%	%	%
過年度使用料収入 (千円)	18,439	22,404	17,896	21,506	22,441	22,129				
過年度収納率 (パーセント)	28.00 %	34.02 %	28.00 %	33.65 %	33.00 %	32.54 %	%	%	%	%
目標値に対する 達成状況について	現年度収納率については、総滞納世帯数が前年度より減少しているものの、10カ月以上の滞納世帯数が横ばいのため、1世帯当たりの現年滞納額が減少せず、目標額を下回っている。過年度については指定管理受託以降専任担当による催告により目標値を大きく上回っている。		現年度収納率については、総滞納世帯数が年々減少しているものの、10カ月以上の滞納世帯数が増加しているため、1世帯当たりの現年滞納額が増加し、目標額を下回っている。過年度については指定管理受託以降専任担当による催告により目標値を大きく上回っている。		前年度同様、10ヶ月以上の滞納世帯の割合が増加している。当該滞納者は1世帯当たりの現年滞納額の増加だけでなく、延滞金が多くなる古い滞納分から解消しようとするため、現年分の収納率が目標値を下回る一つの要因になっている。過年度については、目標値を近年の実績数値に近づけたため目標を下回っているが、過去10年間の平均収納率26.84%は大きく上回っている(指定管理受託以降の平均は31.04%)。					

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 27 年度 (1 年目)	平成 28 年度 (2 年目)	平成 29 年度 (3 年目)	平成 30 年度 (4 年目)	平成 31 年度 (5 年目)	
年度末管理戸数	4,979 戸	4,813 戸	4,861 戸	戸	戸	
年度末入居戸数	4,240 戸	4,123 戸	4,001 戸	戸	戸	
年度末政策空家 対象戸数	376 戸	250 戸	250 戸	戸	戸	
うち年度末入居戸数	176 戸	141 戸	131 戸	戸	戸	
修繕対応件数	1,800 件	1,810 件	1,943 件	件	件	
うち夜間休日対応	142 件	112 件	94 件	件	件	
うち1件50万円超	5 件	8 件	4 件	件	件	
修繕を伴わない 苦情処理件数	362 件	227 件	197 件	件	件	
うち夜間休日対応	33 件	12 件	9 件	件	件	
利用状況について の評価	管理戸数は旭町2丁目コミュニティ住宅が完成して増加。入居戸数は年々100世帯ほど減少している。修繕対応件数は入居者負担についての理解が浸透しつつあり減少しているが、老朽化に伴い年々単価は高くなっている。修繕を伴わない苦情処理件数は減少しているが、解決困難な同一案件の対応が増えているため対応の難易度は高くなっている。		管理戸数は筆山、東石立の廃止により減少。入居戸数は年々の自然減に加え、筆山と東石立から民間に移った分が減少要因となっている。修繕対応件数は横ばいだが設備の老朽化による新規設備への更新が増加している。修繕以外の対応処理件数の減については前年度と同じ。		管理戸数は旭町2丁目コミュニティ住宅2号棟の完成により増加。しかし旭町2丁目コミュニティ住宅の入居者数がまだわずかであること及び年々の自然減から入居戸数は減少している。修繕対応件数の増加は、台風被害による住宅の修繕件数の増加及び設備の老朽化による新規設備への更新が原因。修繕を伴わない苦情処理件数は前年度と同じ傾向。	

※H26年度実績 年度末管理戸数:4,910戸、年度末入居戸数:4,340戸、年度末政策空家対象戸数:376戸

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 27 年度 (1 年目)	平成 28 年度 (2 年目)	平成 29 年度 (3 年目)	平成 30 年度 (4 年目)	平成 31 年度 (5 年目)
収入	指定管理料	194,842	197,109	212,727		
	利用料金収入	0	0	0		
	自主事業収入	0	0	0		
	その他収入	0	0	0		
	収入計	194,842	197,109	212,727	0	0
支出	人件費	38,503	37,883	39,333		
	事務費	5,706	4,067	3,572		
	修繕費	54,748	60,689	60,620		
	役務費	10,448	13,204	14,565		
	委託料	64,126	68,442	74,953		
	その他	20,127	21,726	19,613		
	支出計	193,658	206,011	212,656	0	0
差引収支 (収入計-支出計)		1,184	▲ 8,902	71	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 27 年度 (1 年目)	平成 28 年度 (2 年目)	平成 29 年度 (3 年目)	平成 30 年度 (4 年目)	平成 31 年度 (5 年目)
①	利用料金比率	0.0 %	0.0 %	0.0 %	- %	- %
②	指定管理料比率	100.0 %	100.0 %	100.0 %	- %	- %
③	人件費比率	19.9 %	18.4 %	18.5 %	- %	- %
④	利用者1人当たりの 管理コスト	38,895 円	42,803 円	43,747 円	- 円	- 円
⑤	利用者1人当たりの 高知市負担コスト	39,133 円	40,953 円	43,762 円	- 円	- 円
⑥	外部委託費比率	33.1 %	33.2 %	35.2 %	%	%

※【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)

		平成 27 年度 (1 年目)	平成 28 年度 (2 年目)	平成 29 年度 (3 年目)	平成 30 年度 (4 年目)	平成 31 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		
	② 調査期間	1ヶ月	1ヶ月	1ヶ月		
	③ 配布数	100世帯	100世帯	100世帯		
	④ 回収数	44	39	30		
	⑤ 回収率	44 %	39 %	30 %	- %	- %
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(100%) 迅速さ(100%) 業務知識(100%) 修繕対応 親切・丁寧(87.50%) 迅速さ(93.75%) 施工状況(75.00%)	利用者における満足度割合 (普通以上) 窓口対応 親切・丁寧(87.5%) 迅速さ(87.5%) 業務知識(68.75%) 修繕対応 親切・丁寧(83.33%) 迅速さ(91.67%) 施工状況(75.00%)	利用者における満足度割合 (普通以上) 窓口対応 親切・丁寧(94.12%) 迅速さ(100.00%) 業務知識(100%) 修繕対応 親切・丁寧(90.00%) 迅速さ(90.00%) 施工状況(100%)		

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出来ないか。	市営住宅の駐車場は近隣有料駐車場より料金が低額であり、入居者及びその家族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、近隣の駐車場等を利用するように指導しているが、住宅によっては近隣に有料駐車場が無い場合、来客用駐車場の恒常的な利用や周辺道路への不法駐車等、ルール違反が後を絶たないのが現状である。

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 市営住宅管理システム入力業務	市営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事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0	
20 情報公開に関する事	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	3	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	3.7	
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	4.0	
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	3	3.0	
5 公共性の確保	市営住宅の設置目的等を十分理解しているか	4	4	4.0	
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	4.0	
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	3	2.7	
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	2	2.0	
配点40点(8項目×5点)		小計	31	27	26.4

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	15.0

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	概ね事業計画・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	78 %	27 点	68 %
(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 %	108 点	89 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
27	<p>市営住宅が年々老朽化しており、設備の更新や計画修繕等に要する費用が増大する中、住民サービスを最優先して緊急修繕に取り組んでいます。滞納世帯に対しては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。ただ、現年度収納率が年度途中で前年度を下回っていたため、2か月滞納者に対する電話催告を行うことにより、現年度収納率アップに取り組みました。その結果、年度途中で前年度を下回っていた現年度収納率は3月末時点でほぼ前年度並みとなりましたので、更に、出納閉鎖期間中も取り組み強化を継続し、収納率の向上に努めてまいります。</p> <p>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。</p>
28	<p>市営住宅の老朽化で設備の更新や計画修繕等に要する費用が増大する中、住民サービスを最優先して、緊急修繕や設備の更新等に取り組んでいます。</p> <p>滞納の改善については継続的に重点対応しており、総滞納世帯数は年々減少していますが、10カ月以上の滞納世帯が減少しないことから現年度収納率が目標額に達せず、当面の課題となっています。これについては高額滞納者をリストアップし毎月の収納会議で対応策等を協議・検討して、収納率の目標達成に取り組んでいるところです。過年度については収納率の目標を大きく上回っています。近年、単身死亡で有力な身寄りのない返還案件が増加しており、返還に伴う荷物や増築物等の撤去、入居者負担の破損箇所修理について要請しても実施してもらえないケースが多く、撤去・修理等を徹底すれば返還が遅れ使用料の滞納が増加するというジレンマに陥っています。結局、対応してもらえない事例はセンターが残置物の撤去等を行い返還遅れによる滞納増をできるだけなくすように努めています。</p> <p>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、入居者の声を各種業務に反映させています。</p>
29	<p>市営住宅の老朽化に伴う設備の更新や計画修繕等に要する費用、空き家の増加等に伴う除草等の費用が増大する中、住民サービスを最優先して、緊急修繕や設備の更新等に取り組んでいます。</p> <p>滞納の改善については継続的に重点対応しており、総滞納世帯数は年々減少していますが、10カ月以上の滞納世帯が減少しないことから現年度収納率が目標額に達していません。これについては高額滞納者をリストアップし毎月の収納会議で対応策等を協議・検討して、収納率の目標達成に取り組んでいるところですが、長期の高額滞納者は1世帯当たりの現年滞納額が増加するだけでなく、滞納分を納付する際延滞金が多くなる古い滞納分から解消しようとするため、現年度収納率が伸び悩んでいます。過年度については過去5年間、収納率の目標を大きく上回っていたため平成29年度から目標値を過去の実績レベルに引き上げたことから若干目標値を下回っていますが、過去10年間の平均値26.84%は大きく上回っています。近年、単身死亡で有力な身寄りのない返還案件が増加しており、返還に伴う荷物や増築物等の撤去、入居者負担の破損箇所修理について要請しても実施してもらえないケースが多く、撤去・修理等を徹底すれば返還が遅れ使用料の滞納が増加するというジレンマに陥っています。結局、対応してもらえない事例はセンターが残置物の撤去等を行い返還遅れによる滞納増をできるだけなくすように努めています。</p> <p>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、入居者の声を各種業務に反映させています。</p>

30	
31	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
27	住宅政策課が依頼する小修繕対応が若干遅れることなどはありますが、概ね適切な管理がなされています。また、収納会議等での話し合いを受け、重点的に電話催告等を実施するなど、住宅使用料徴収率向上のために積極的に努力してくれてはいますが、結果として徴収率はほぼ横ばいの状況です。
28	住宅政策課が依頼する小修繕対応が若干遅れることがあったが、概ね適切な管理がなされています。修繕については、事業計画書においても、管理センターに加えて日本管財の一級建築士が配置された部署による技術支援・アドバイスを活用し効果的な業務を履行する旨が記載されているが、実施された様子が見受けられにくい状況です。また、収納会議等での話し合いを受け、重点的に電話催告等を実施するなど、住宅使用料徴収率向上のために努力してくれてはいますが、結果として徴収率は若干下がっています。
29	概ね適切な管理がなされています。住宅使用料徴収率については、過年度徴収率の目標値を28%から33%に変更したこともあり、現年度・過年度とも目標を達成できていません。徴収率向上のため、さらに効果的な方法が必要な状況です。また、徴収に限らず、困難案件は早期の相互連絡が必要であり、今まで以上に密接に情報交換を行っていくべきと考えています。
30	
31	

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 %	A
(2) サービスの質の確認	40 点	26.4 点	66 %	
(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	107.4 点	89 %	

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2点以下の評価があるもの	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、また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。	概ね事業計画書・仕様書に沿った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

概ね適切な管理運営がなされていると考えます。収納率の向上については、目標達成に向けた手法や人員体制の検討が望まれます。昨年に引き続き高齢者対応については、福祉部門との連携による充実した取組みの実施を期待します。

(3)総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
27	A	— 点	概ね適正な管理運営がなされていると考えますが、住宅使用料の収納率向上に関する取組の継続とともに、入居者の満足度向上に向けた自主事業の実施に努めていただくようお願いします。
28	A	105.2 点	緊急連絡等の対応や業務改善事項への取組みが行われ、概ね適切な管理運営がなされていると評価します。 目標の収納率を下回った住宅使用料の収納業務については、関係機関との協力体制の充実が望まれます。 また、入居者への対応に関しては、アンケート方法の工夫による適切なニーズ把握や福祉部門との連携による高齢者対応の充実を期待します。
29	A	107.4 点	概ね適切な管理運営がなされていると考えます。収納率の向上については、目標達成に向けた手法や人員体制の検討が望まれます。昨年に引き続き高齢者対応については、福祉部門との連携による充実した取組みの実施を期待します。
30		点	
31		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
現年度収納率のアップ	平成30年度	平成26年度から目標値である98%の収納率を下回っているため、2か月滞納者への電話催促等早期に芽を摘む対応をした結果、総滞納者数は減少しているものの長期、高額滞納者数が減らず、結果として目標の収納率を達成できていない。平成28年度から高額滞納者を抽出し、毎月の収納会議で対応を検討し改善に努めており、引き続き長期・高額滞納者の減少に努める。
市及び管理センターが行う管理の周知徹底	平成30年度	市営住宅の建設、運営を市が行っていることから、全ての管理を市(管理センター)がやらなければならないとの認識をもっている入居者や自治会があり、民間の賃貸住宅や分譲住宅でも実施していないようなサービスを求められることが多々ある。これらの要望や苦情に対しては公営住宅の目的、入居者等の義務や役割を説明し、理解を求めるように努めているが、理解してもらえないことが多い。従って、具体的によく求められる時間外の対応等について、全ての住宅を対象に配布する文書、時間外受付を行っているコールセンター等により、対応可能な内容を伝えるなど、市及び管理センターが行う管理の内容について周知徹底を図りたい。
住宅の老朽化に伴う設備等の更新	未定	指定管理業務の修繕費に当たる緊急修繕や一般修繕の範囲を超えた、老朽化に伴う電気温水器、給湯器、浄化槽等の交換は計画修繕として別途予算を取る必要があると思われるが、現状予算獲得が難しく指定管理業務の修繕費で対応している。