

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	14人	非常勤職員	0人	契約社員	0人	合計	16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	1,004,193	1,003,845	995,817	997,769	969,161	978,074		
現年度収納率(パーセント)	98.00 %	98.19 %	98.00 %	97.97 %	98.00 %	98.19 %	98.00 %	98.90 %		
過年度使用料収入(千円)	25,673	25,321	22,908	20,387	22,395	23,148	19,843	24,035		
過年度収納率(パーセント)	33.00 %	32.55 %	33.00 %	29.37 %	33.00 %	34.11 %	33.00 %	39.97 %		
目標値に対する達成状況について	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>昨年度同様電話での継続的、集中的な催告の結果、年度末の全滞納世帯数が前年度比で79世帯減少している。使用料収納率については、現年度収納率が97.97%と目標値の98%を若干下回り、過年度についても目標値の33%を下回ったが、現年度と過年度を合わせた合計の収納率は前年度比100.05%を達成している。</p> <p>電話での継続的、集中的な催告に加え、住宅政策課の協力を得て訪問による催告を大幅に増やした結果、現年度過年度とも目標値を達成している。</p> <p>令和5年度より、住宅政策課の協力のもと臨戸訪問、呼び出し指導を強化した結果、臨戸訪問171件、呼び出し指導440件の実績として、現年度98.90%、過年度39.97%と目標値を上回る結果となっている。</p>									

### 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	5,033 戸	5,033 戸	5,017 戸	戸
年度末入居戸数	3,862 戸	3,818 戸	3,713 戸	3,616 戸	戸
年度末政策空家対象戸数	274 戸	274 戸	268 戸	983 戸	戸
うち年度末入居戸数	124 戸	93 戸	82 戸	466 戸	戸
修繕対応件数	1,861 件	1,707 件	1,681 件	1,601 件	件
うち夜間休日対応	76 件	56 件	52 件	51 件	件
うち1件50万円超	3 件	6 件	5 件	14 件	件
修繕を伴わない苦情処理件数	316 件	259 件	362 件	255 件	件
うち夜間休日対応	10 件	8 件	12 件	12 件	件
利用状況についての評価	<p>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。内容的には水道関係や排水管路の修繕が増加してきており、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、認知症や幻聴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。</p> <p>管理戸数の増加は下島町コミュニティ住宅と地域活性化住宅。下島町コミュニティ住宅の入居がまだ始まっていないので管理戸数は増加しているが、入居戸数は44戸減少している。修繕対応件数は前年度が増加していたため令和3年度は154件減少している。全体が減少しているのに反して「水道」や「雑排水」が過去3年平均より増加しており、建物の老朽化の影響が大きいと思われる。修繕を伴わない苦情が減少しているが、騒音、迷惑行為、ゴミ屋敷、違反駐車、ペットの飼育等同一案件で繰り返し継続して対応するケースが増加していることが原因である。これらの苦情は思い込みによる訴えや、継続して指導しても改善しないケースがほとんどである。継続して指導しても改善しない入居者に対しては何らかのペナルティを科すことを検討する必要がある。</p> <p>管理戸数は変わらないが、入居戸数は105戸減少している。修繕対応件数も26件減少しているが、原材料費等の高騰による単価アップの影響で件数が減少しても修繕費は増加するところを、職員による緊急的、簡易な最低限度の機能回復の修繕等を行うことにより前年度並みの修繕費となっている。修繕の夜間休日対応は給水設備や浄化槽の老朽化による対応が増加しており、現地での夜間対応に時間を要している。根本的な老朽化への対応が必要。修繕を伴わない苦情については、騒音について、相手が否定しているにもかかわらず苦情を繰り返すケースや認知症やアルコール依存症で自らの行為を認識せずに迷惑行為を繰り返すケースが増加している。入居者の高齢化が進んでいることから今後も増加することが予想されるため、地域包括支援センター等との連携が更に必要となってくる。</p> <p>管理戸数は取り壊して、前年度より16戸減少。政策空家戸数については、みなしが政策空家に組み込まれたことにより、大幅な増加となった。修繕対応件数は前年度より80件減少となっているが、入居戸数の減少を加味すると前年と同様の実施率であった。50万円超の修繕が前年度より9件増加しており、原材料費・委託費の高騰も一因ではあるが、経年劣化にともなう修繕の増加が大きく影響している。修繕を伴わない苦情については、前年度より107件減少となっており、入居戸数の減少を加味しても減少傾向となった。空家の増加、自治会解散にともない管理費用は増加傾向。入居者の高齢化による支援、孤独死への対応についても増加が予想されるので、引き続き柔軟に対応が求められる。</p>				

### 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)
指定管理料	313,240	301,312	295,076	303,548	
収入					
利用料金収入	0	0	0	0	
自主事業収入	0	0	0	0	
その他収入	0	0	0	0	
収入計	313,240	301,312	295,076	303,548	0
支出					
人件費	53,092	55,143	54,081	54,431	
事務費	5,162	5,291	5,137	5,554	
修繕費	140,588	154,178	149,112	156,933	
保険料	242	242	242	242	
委託料	102,248	82,703	74,856	78,840	
その他	9,040	2,976	9,701	7,548	
支出計	310,372	300,533	293,129	303,548	0
差引収支 (収入計-支出計)	2,868	779	1,947	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 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	- %
② 指定管理料比率	100.0 %	100.0 %	100.0 %	100.0 %	- %
③ 人件費比率	17.1 %	18.3 %	18.4 %	17.9 %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	62,437 円	59,712 円	58,241 円	60,504 円	- 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	63,013 円	59,867 円	58,628 円	60,504 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	32.9 %	27.5 %	25.5 %	25.0 %	%

※【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	1か月	1か月	1か月	
	③ 配布数	200世帯	200世帯	200世帯	200世帯	
	④ 回収数	80	97	77	91	
	⑤ 回収率	40 %	48.5 %	39 %	46 %	%
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%)	利用者における満足度割合 (普通以上) 窓口対応 親切・丁寧(90.91%) 迅速さ(88.64%) 業務知識(95.45%) 修繕対応 親切・丁寧(91.30%) 迅速さ(91.30%) 施工状況(95.65%) 住宅の満足度(86.60%) 主な課題としての意見 (設備の老朽化:48.45%) 住環境の満足度(90.72%) 主な課題としての意見 (入居者の高齢化:45.36%)	利用者における満足度割合 (普通以上) 窓口対応 親切・丁寧(86.11%) 迅速さ(88.89%) 業務知識(80.56%) 修繕対応 親切・丁寧(100.00%) 迅速さ(72.73%) 施工状況(90.91%) 住宅の満足度(64.38%) 主な課題としての意見 (設備の老朽化:57.14%) 住環境の満足度(76.00%) 主な課題としての意見 (入居者の高齢化:48.05%)	利用者における満足度割合 (普通以上) 窓口対応 親切・丁寧(71.15%) 迅速さ(73.08%) 業務知識(75.00%) 修繕対応 親切・丁寧(50.00%) 迅速さ(55.56%) 施工状況(60.00%) 住宅の満足度(81.32%) 主な課題としての意見 (設備の老朽化:66.20%) 住環境の満足度(86.36%) 主な課題としての意見 (入居者の高齢化:63.38%)		

## 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
3月頃	管理センターが管理している事をしてしている68.89%	アンケート対象200世帯に高知市管住宅管理センターの連絡先などをポスティングにて再度、ご案内させていただきます。
通年	修繕に関する対応について	電話での修繕負担区分への理解を求めただけでなく、現地を確認し、柔軟な対応を行うよう住宅管理センター職員へ研修等を通じて再度、周知致しました。
通年	窓口・修繕に関する対応について	令和5年度より住民サービス向上の為、住宅管理センター職員を1名増員し、組織体制についても順次、再編を行いました。
通年	対応状況の問い合わせ、催促について	貴市 住宅管理システムへ対応状況を入力し、情報を共有させて頂く事で、苦情や修繕対応についてサービス向上に引き続き努めます。

## 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	2.7
2 職員配置	適切な人員配置がされたか	2	2	2.0
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	2	2	2.0
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	2	2.0
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	2	2	2.0
10 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	2	2	2.0
11 一般管理業務	一般管理業務が適切に行われたか	2	2	2.0
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	2	2.0
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事	個人情報保護に関する対策は適切か	2	2	2.0
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
<b>配点66点(22項目×3点)</b>		<b>小計</b>	<b>60</b>	<b>58</b>
			<b>58</b>	<b>57.7</b>

#### 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	3.3	
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	3	3	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	3.3	
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	3	3	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	3.3	
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	2	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	3	3	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	5	5	4.0	
配点40点(8項目×5点)		小計	30	28	25.9

## 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	2	2.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	2	2.0	
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	2	2.3	
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	12	12.3

## 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	60 点	91 %	58 点	88 %
(2) サービスの質の確認	40 点	30 点	75 %	28 点	70 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	12 点	80 %
合計	121 点	105 点	87 %	98 点	81 %

### (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管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。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	<p>空家等の増加により除草・剪定を行う範囲が年々増加し予算内での執行が困難となっているため、自管による除草・剪定を増やして入居者からの要望等に応えるようにしている。それでも、除草・剪定が主な内容である役務費の実績は前年度比約380万円(うち防草シート100万円)増加しており、指定管理料全体の予算内でやり繰りを行い凌いでいるのが現状である。</p> <p>滞納の改善については、長期・高額滞納者への電話催告等の充実に加え、滞納の芽を早期に摘むために1、2か月滞納者への電話催告を集中的に行った結果、全滞納世帯数は年度末で対前年度比79世帯減少し、現年度、過年度を合わせた収納率は前年度比100.05%となっている。</p> <p>新型コロナ対策として昨年度から郵送による新規入居申込の受付を行っている。従前の2日間だけの会場での受付の場合、申し込みを行う日が限定されるため申込者にとっては日程を融通することができなくなったり、申込者が集中する日や時間帯によっては会場で待たされることもあったが、郵送による受付の場合、受付期間が2週間ほどあることや、その間の窓口での受付や電話での内容確認等の対応も行っていることから、市民の評判は概ね良好である。従って、新型コロナが落ち着いた後も、市民サービスの観点から現状の郵送による受付(窓口での受付も含む)を継続することが望ましい。</p>
4	<p>住宅の老朽化に伴い住宅設備の老朽化が更に進んでいることから、古くなった設備等について壊れるまでは修理しないという現行の修繕・更新等のルールや修繕費用の負担区分について入居者から疑義が生じ、規定通りの取り扱いに納得していただけない場合が多くなっているが、計画的な設備の更新や負担区分の見直しがない以上、公平な対応の見地から時間を要してもダメなものはダメと伝え理解を得るようにしている。また、現行の事務取扱の運用について入居者から疑義がある場合は必ず市に確認することとしており、市とのすり合わせの結果入居者の主張が認められない場合にはセンターの方からダメだと伝えている。これらの場合、納得しない入居者が市から見解を聞きたいとして直接市に管理センターの対応への不満やクレーム等を持って来るケースがあるが、センターとしては全ての入居者に対して平等に規定や市の運用通りの対応をするように心掛けている。</p> <p>除草等費用については、自営を増やし、新たに温水除草を取り入れるなど限られた予算の中で経費削減に努めている。温水除草については初期導入費用が掛かるものの、通常の業者委託による除草よりも経費は安く、除草効果も長い。</p> <p>滞納の改善については、電話での継続的、集中的な催告に加え、住宅政策課の協力を得て訪問による催告を大幅に増やした結果現年度、過年度とも目標値を達成している。</p>
5	<p>令和4年度評価を受け、評価頂いた業務については引き続き創意工夫をしながら業務を実施するとともに、ご指摘のあった修繕業務における対応から報告までの問題点については重く受け止め組織的に継続的な改善を行った。</p> <p>使用料滞納徴収では、貴市との連携・協力により、臨戸訪問、呼び出し指導への同席の強化により、現年度、過年度ともに、過去最高の収納率を達成、引き続き継続して対応にあたりたい。</p> <p>修繕業務に関する問題点については業務ごとに分業して行ってきた管理センターの体制について、管理センターへの業務支援・指導を行うJV協議会の設置、部門ごとにグループ長を新たに配置する事で、管理センターが一丸となって住民サービスの向上につなげていける体制の再構築を行った。修繕に関する受付対応については可能な限り現地へ伺い修繕内容の確認、住民負担区分について再度説明など根気強く対応し、理解を求めた。また苦情・修繕受付対応についての進捗状況を住宅管理システムへ入力し情報共有する事で、業務の見える化を行い貴市とスムーズな連携が取れるように努めた。</p>
6	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
2	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います。
3	管理部門においては、おおむね適切な管理がなされておりますが、仕様書の定める修繕費用の負担区分について疑義が生じ、修繕対応に時間を要することが多い。また、住民から住宅管理センターの対応への不満の声が市に対してあり、市が直接対応することもあることから、住民に寄り添った丁寧な対応をするように努めていただきたい。収納部門については、地道な対応は見受けられますが、2年連続現年度収納率前年比100%を超えているものの、目標値である現年度収納率98%、過年度収納率33%を達成できていないため、収納率向上に向けた努力を続けていただきたいと思います。
4	管理部門中、入居・退去等の窓口業務は、概ね適正に事務がなされている。保守点検業務及び除草剪定等の役務は、創意工夫もあり適正な管理がされている。緊急修繕・一般修繕等は住民からの依頼に対し、初動・対応・報告等が人員欠員のため丁寧な対応が見受けられず、調整会議では再三協議・改善を求めてきた。水道メーター交換業務において、一部不適切な事案が発生している。修繕以外の苦情について、指定管理者で対応すべき事案も、所管課で対応するケースも非常に多くあった。収納率については、担当者の丁寧な対応により現年度・過年度ともに目標とする収納率を達成できた。自治会業務については、指定管理業務内容説明書及び業務分担表において指定管理者の業務であるにも関わらず、(これまでの経過もあるが)適切に履行できておらず、対応に時間を要することとなった。それ以外にも業務内容説明書に関することで市と指定管理者の間で見解の違いがあり協議に時間を要することが多く見受けられた。収支予算・決算関係において、説明や書類の提出を求めるも不十分である。さらなる住民サービス向上のため努力を続けていただきたいと思います。
5	窓口業務においては、住宅返還すべき事案について対応を先送りにしたケースがあったが、今後長期化するような対応困難ケースについては、市と協議しながら解決に努めていただきたいと思います。また、修繕に係る問い合わせに対し修繕対応職員の不足で初動が遅れる等苦情につながっているところがありましたが、改善してきており、引き続きサービス向上に向け努力を続けていただきたいと思います。個人情報保護については、納付書の誤送付があったが改善に向けて取り組んでおり、引き続き注意をお願いします。収納率については、担当者の丁寧な対応により現年度・過年度ともに目標収納率達成しています。自治会や共益費の対応については、5年度から積極的に対応していただけており、今後も経験を重ねサービス向上に努めるようお願いします。
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	57.7 点	87 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	40 点	25.9 点	65 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	12.3 点	82 %	
合計	121 点	95.9 点	79 %	

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

事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。  
 現年度、過年度分ともに使用料の収納及び収納率が目標を達成できています。  
 計量法に基づく水道メーターの取替や修繕の実施について、所管課との間で認識に相違があるようなので、十分に協議の上、仕様書に沿って適正に実施してください。  
 修繕費については、複数の業者に見積りを依頼することで安価に修繕できる可能性もあるので、経費削減に向けて取り組んでいただくことを期待します。

## (3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
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	A	104.8 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。使用料収入及び収納率が目標を達成できていませんので 引き続き、目標達成を目指してください。 修繕業務や入居者対応業務については施設所管課と対応方針のすり合わせを行うなどして住民に寄り添った対応に努めてください。今後は、アンケートにより把握したニーズを、入居者への対応に反映されることを期待します。
4	A	90.0 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 現年度、過年度ともに使用料収入及び収納率が目的を達成しましたが、修繕業務や入居者対応業務については施設所管課と対応方針のすり合わせをし、仕様書に沿って適正に実施してください。 引き続き、アンケート結果を入居者のニーズ把握に活用し、今後の入居者への対応に反映されることを期待します。
5	A	95.9 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 現年度、過年度分ともに使用料の収納及び収納率が目標を達成できています。 計量法に基づく水道メーターの取替や修繕の実施について、所管課との間で認識に相違があるようなので、十分に協議の上、仕様書に沿って適正に実施してください。 修繕費については、複数の業者に見積りを依頼することで安価に修繕できる可能性もあるので、経費削減に向けて取り組んでいただくことを期待します。
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
一般・緊急修繕における住民負担区分の理解	通年	電話で形式的な説明を行うだけでなく、理解が得られない場合は現地へ確認に伺うなど、丁寧な説明を根気強く行う事で理解して頂けるように努める。
住宅の老朽化に伴う一般修繕業務の増加	通年	修繕内容ごとに緊急度を取りまとめ、計画的に修繕することで、業務の効率化を図る。 修繕内容について貴市住宅政策課へ情報共有することで、長期的な視点での対応を行う。
空家増加に伴う管理費用の増加	通年	増加する空家の除草作業において苦情箇所の除草作業を行うだけでなく、防草シート敷設、温水除草などによる予防作業による効率化を図る。
入居者の高齢化	通年	孤独死、支援が必要なケースが増加している。高齢者巡回と柔軟な対応を引き続き行う。