

## 令和5年度 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	住宅課
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日
施設種別	基盤施設

## 1. 指定概要

施設概要	名称	市営住宅(一部)						
	所在地	大分市荏隈910番地1 他						
	設置目的	国及び地方公共団体が協力して、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を目的とする。						
	施設の建築年 (又は事業開始年)							
指定管理者	名称	(株)別大興産 (2,189戸)						
	代表者名	(株)別大興産 代表取締役 伊勢戸 英世						
	所在地	別府市餅ヶ浜町10番8号						
指定管理業務の内容		①入居者の公募並びに入居及び退去に関する業務 ②入居者の指導及び管理に関する業務 ③家賃及び駐車場使用料の収納に関する業務 ④市営住宅及び共同施設の維持管理並びに修繕に関する業務 ⑤その他、市長が特に必要と認める業務						
料金体系		(家賃)公営住宅法施行令第2条に規定する方法により算出した額 (駐車場使用料)大分市営住宅等駐車場の管理に関する要領に規定する方法により算出した額						
利用料金制		未導入			選定方法		公募	
指定期間		令和 4年 4月 1日～ 令和 9年 3月 31日 (5年間)			導入年度		平成 26 年度	
家賃収納率 (単位:%)				R4年度 目標④	98.50	達成率 ①/④	101%	
H25年度② (直営時又は 制度導入1年目)	30年度	R1年度	R2年度	R3年度③	R4年度①	H25年度比 ①-②	R3年度比 ①-③	
97.98	99.66	99.77	99.81	99.70	99.78	1.80	0.08	
管理運営経費の削減額 (直営時比較・前指定期間比較) (単位:千円)								
直営時 管理運営経費( b )	前指定期間 最終年度R3年( c )	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度( a )	直営時(H26年度)比較 ( a ) - ( b )	前指定期間比較 ( a ) - ( c )	
69,760	28,722	29,066	29,129	28,722	31,000	▲ 38,760	2,278	
利用者満足度 (%)		満足		やや満足		配置職員数(人)	直営時又は導入1年目	
		51.10%		11.88%			23	

## 2. 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組	40		32
(1) 施設の設置目的の達成	20	4	16
①施設の特徴を生かし、施設の効用を高めるための取組がなされているか。			
②施設の設置目的に応じた効果的な広報など情報発信がなされているか。			
③施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組がなされ、その効果があったか。	【実績】 ○定期巡回等により、事故やトラブルの未然防止等に努めている。さらに、利用者からの施設の修繕に関する相談への対応も高く評価できる。 参考:アンケート調査において、修繕に関する相談をした際の対応について満足度95.06%、修繕の対応の迅速さについて満足度94.46%以上が「普通以上」と回答している。 ○ホームページで市営住宅の情報の発信を行うことにより、幅広く広報がなされている。また、ホームページは可能な限り最新の状態に更新できるように心がけており、情報を漏れなく市民に伝えることができている。 ○掲示物や設置物等の要望には、可能な限り対応しており、入居者の施設内での生活の利便性向上を目指して数多くの取組を実行している。		
(2) 利用者の満足度	20	4	16
①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。			
②サービスの質や量は向上しているか。			
③利用者の苦情や要望、意見を把握し、その対応を行っているか。			
④利用者への情報提供が十分になされたか。	【実績】 ○利用者アンケートの結果、利用者の満足度「普通以上92%以上」という目標を達成し(94.22%)、利用者の満足度が高いことが認められる。 なお、アンケートは郵送配布し、回収は郵送又は持参としている。サンプル数は729件の内、有効回答668件である。 ○前年度の利用者アンケートにおいて、利用者の満足度は93.43%が普通以上の回答であったのに対して、今年度は94.22%となっている。前年度より0.79%満足度が高いという結果から、サービスの質や量が向上していることがうかがえる。 ○電話や窓口、アンケート等で苦情・要望等把握し、それらに対し迅速で適切な対応を行っている。 ○団地内で行われるものについては、事前に管理人を通じて文書の回覧等を行い、入居者全体に連絡をするようにしており、事務連絡の遺漏がないように効率的な手段を確立している。		
2 効率性の向上に関する取組	30		26
(1) 経費の低減等	20	4	16
①施設の管理運営において経費の削減が図られているか。			
②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。			
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。	【実績】 ○制度導入1年目(H26)と比較すると、人件費・事務費等管理運営費において削減がなされている。 ○保守点検業務や修繕工事など、入札や見積の実施により、管理運営費の削減に努めている。		
(2) 収入の増加	10	5	10
①収入を増加させるための具体的な取組がなされ、その効果があったか。			
【実績】 ○住宅使用料の滞納者に対し、文書、電話、住宅訪問による催告及び呼び出しによる納付指導がなされ、納付指導に応じない場合は、連帯保証人への納付指導依頼等を行っている。また、対象者選定補助業務など、法的措置に関しても本市と密に連携して早期回収を図り、適切に取り組んでいる。その結果、現年徴収率は、99.78%となり、目標の98.50%を上回る高水準となっている。現年度過年度合わせた徴収率は98.60%となり、前5年間と比較しても最高である。			

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組	30		21
(1) 施設の管理運営の実施状況	15	3	9
①事業計画等に基づく適切な人員配置や勤務体制となっているか。			
②従事者への教育・研修は、適切に行われているか。			
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	【実績】 ○職員の配置や勤務体制は良好であり、問題は認められない。 ○市営住宅管理業務研修等の独自で行っている研修に加えて、大分市で行っている人権・同和問題研修や、リスクマネジメント研修、コンプライアンス研修等にも参加している。 ○自治会や周辺住民からの要望にも対応しており、地域協働に積極的である。さらに、必要な場合には関係団体との連携を行い、迅速な問題解決に努めている。		
(2) 法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	15	4	12
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)の遵守等に遺漏はないか。			
②施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。			
③市民の公平かつ平等な利用が確保されているか。			
④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
⑥事故発生時や非常災害時において適切な対応が取れる体制を確保しているか。	【実績】 ○法令等に違反する行為は見受けられておらず、関係法令の遵守に努めている。 ○個人情報保護に関する研修を実施する、個人情報を持ち出す際は使用目的・持ち出し時間等がわかるよう記録するなど適切な対応がとられている。さらに、個人情報に関する規格(Pマーク)を保有しており、適切に管理されている。 ○偏った対応は認められておらず、市民に対する平等な対応をしていることが伺える。 ○他の公営住宅や民間賃貸住宅の管理も手掛けており、安定的な経営が行われている。 ○事故等に対し迅速な対応ができるよう安全管理・危機管理マニュアルを策定し、緊急連絡体制を確立している。		

## 【総合評価】

合計得点(100点満点)	79	評価ランク(S~E)	B
【評価の理由】 現年度過年度合わせた徴収率は98.60%となり、前5年間と比較して最高徴収率となっていることから、指定管理者の着実な努力がうかがえる。また、入居者からのアンケートでも満足度が高く、これまでの経験により蓄積されたノウハウを活かし、入居者からの要望や苦情に対し、迅速かつ確実に対応できる体制となっていることも評価できる。			
【今後の対応】 現年収納率の目標指標(98.5%)の確保はもちろんのこと、現年99%以上及び前年度以上の収納率の確保に向け収納強化を図るよう要請するとともに、滞納者へは分割納付など個々の生活状況に応じた納付相談に対応することで、滞納額の増加を防ぎ、未収金の減少が図られるよう監督・指導を行っていく。また、今後も苦情や要望に対し、迅速かつ確実な対応に努めるよう要請し、さらなるサービスの向上を目指す。さらに、修繕費の効率的な運用を図り、募集住戸を増やすなど入居率向上への取組を強化したい。			

## 【前年度の「大分市行政評価・行政改革推進委員会」における指定管理者制度導入施設に対する主な意見等】

主な意見等	市の対応状況
①現行のシステムはかなり古いようだが、他の自治体ではマイナンバーカードに対応したシステムを導入している事例があり、大分市でもこうしたシステムの導入により入居者の管理の効率化ができないか検討してはどうか。	①現在の事務フローでは、マイナンバーを活用した場合と同程度の効率化が図れている。(収入申告などの対応件数の多い事務で行われている)そのため、現システムにはマイナンバーに対応していないが、市民の選択肢の拡充やさらなる事務効率化など利便性向上のためにも、対応を検討したい。
②アンケートや決算のフォーマットが別大興産と住宅公社で異なっているため、統一したほうがよい。	②対応済み。令和4年度アンケート調査から統一した様式を使用している。
③住宅公社と別大興産で管理戸数1戸あたりの人件費が乖離しているのは、管理する住宅の性質に違いがあるものの、効率性という観点から、適正な指定管理料となるよう人件費について引き続き精査してもらいたい。	③適切な人件費となるように精査していく。

## 【R5年度 指定管理者評価部会の意見】

①【効率性の向上への取組】 ・指定管理者制度導入後、高い徴収率を保っているため、施設所管課はそのノウハウを蓄積することで、指定管理者が変わっても対応できるようにする必要がある。 ・さらなる経費の見直しにより、削減に結び付いた費用を修繕費に転嫁させることで住宅供給戸数の増加及び入居率向上につなげてはどうか。
②【管理運営に関する取組】 ・本庁舎地下1階の現在の執務スペースでは、労働環境や市民サービス、情報管理を行う上でも課題があるため、見直しを検討されたい。