

公の施設の指定管理者管理運営状況評価結果

1. 基本情報

(1)管理施設

施設名	金森市民住宅/忠生市民住宅		
施設概要	【所在地】町田市金森東3-7/町田市忠生1-26-3・町田市忠生1-19-1 【開設年月】1996年(金森)/2001年(忠生) 【住戸面積】68.45平方メートル(金森)/65.40平方メートル(忠生) 【戸数】計5戸(金森2戸/忠生3戸) 【建物構造】鉄筋4階建(金森)/鉄筋5・7階建(忠生) 【入居者】市営住宅に入居する高齢者等の自立生活を支援するライフサポートアドバイザー(LSA)定住促進事業による子育て世帯		
設置目的	中堅所得者等の居住の用に供する居住環境が良好な賃貸住宅を供給することにより、優良な賃貸住宅の供給の拡大を図り、市民の生活の安定と良好な地域形成に資すること		
設置根拠法令・条例	特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律・町田市特定公共賃貸住宅条例		
所管部課	都市づくり部住宅課	問合せ先	042-724-4269
施設ホームページURL	なし		

(2)指定管理者

指定管理者名	東京都住宅供給公社	法人番号	9011005000678
指定管理者所在地	東京都渋谷区神宮前5-53-67		
指定期間	2018年4月1日～2023年3月31日		
指定管理業務の内容	①管理者窓口の設置及び緊急事態発生時の対応業務 ②特定公共賃貸住宅等の維持管理業務 ③特定公共賃貸住宅等の適正な管理の確保に関する業務 ④駐車場の利用に関する業務		
利用料金制	<input type="checkbox"/> 該当 <input type="checkbox"/> 併用 <input checked="" type="checkbox"/> 非該当	選考方法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募

2. 選定時の提案内容

提案内容(目標値など)	達成時期	達成状況
人的安定性:すべての職員を対象に担当業務や職層に応じた研修(個人情報保護・接客等)を実施。	2023年3月末	全職員を対象に接遇マナー・個人情報保護等の研修を実施した。
管理経費の縮減:市営住宅と一体的に管理することにより事務の効率化や相談窓口を一本化し、良質なサービス提供ができる。	2023年3月末	すでに管理している住宅と一体的に管理することで効率的に業務遂行した。
地元貢献:日常的に発生する小規模修繕・空家修繕業務について、市内業者を積極的に活用する。	2023年3月末	空家補修について市内業者活用率100パーセントを達成。

3. 昨年度の課題

内容	利用者アンケートの回収率が低かった。入居者満足度の向上を図るためにも、アンケートの回収を確実に実施する必要がある。
----	---

4. 総合評価及び所見

総合評価	B	【総合評価基準】 A:良好である B:要求水準達成 C:良好ではない D:大きな課題がある S:Aのうち実施内容が特に優れている
所管課総合所見(特筆すべき点(Sの場合必須)、提案内容の実現状況、昨年度の課題への対応等)	施設の維持管理について、市営住宅との一体的な管理を適切に行っていた。 修繕については、24時間365日の受付体制が取られていた。 個人情報の取扱いにも最新の注意を払っていた。 居住者からの許認可等の各種届出、修繕要望等については迅速に対応できる体制を整えていた。 市に対する許認可等の問い合わせ及び苦情はなかった。 利用者アンケートの結果も良く、全体として良好な運営が行われていた。	
指定管理者所見(補足説明・アピール・未達成項目の改善策等)	地域の公営住宅(市営住宅514戸含む)を一体的に管理することで、地域の実情に応じたきめ細やかな入居者サービスを提供するとともに、経験豊富な職員のマンパワーを有効活用し、効率的・効果的な運営を図った。 また、火災、事故、緊急修繕などに即応するため、24時間365日受付のコールセンターを設置し、工事専門業者をいつでも派遣できる体制を構築するなど、安全・安心の住宅管理を図った。	

【評価対象年度 2022年度】

5. サービスの質に関する評価

【利用者アンケート調査】

調査概要	【調査期間】	2023年2月1日～2023年2月17日
	【配布枚数】	2枚
	【回収枚数】	2枚
	【回収率】	100%
	【調査方法】	郵送

指標1	評価基準	目標	結果	評価	
利用者満足度	A: 回答者が全て「やや満足」以上 B: 「やや満足」以上が回答者の半数以上 C: A及びBに該当しない	全て「やや満足」以上かつ「満足」以上が半数を超える	「やや満足」1 「わからない」1	B	
指定期間内における実績(単位: 戸)					
年度	2018	2019	2020	2021	2022
目標値	全て「普通」以上かつ「まあ満足」以上が半数を超える	全て「やや満足」以上かつ「満足」以上が半数を超える	全て「やや満足」以上かつ「満足」以上が半数を超える	全て「やや満足」以上かつ「満足」以上が半数を超える	全て「やや満足」以上かつ「満足」以上が半数を超える
実績値	「満足」1 「まあ満足」1	「満足」3	「満足」2	「満足」1	「やや満足」1 「わからない」1

指標2	評価基準	目標	結果	評価	
利用者満足度 (窓口業務の対応)	A: 回答者が全て「ややよかった」以上 B: 「ややよかった」以上が回答者の半数以上 C: A及びBに該当しない	全て「ややよかった」以上かつ「よかった」が半数を超える	「ややよかった」1 「覚えていない」1	B	
指定期間内における実績(単位: 戸)					
年度	2018	2019	2020	2021	2022
目標値	回答者が全て「普通」以上かつ「よかった」が半数を超える	回答者が全て「ややよかった」以上かつ「よかった」が半数を超える	回答者が全て「ややよかった」以上かつ「よかった」が半数を超える	回答者が全て「ややよかった」以上かつ「よかった」が半数を超える	回答者が全て「ややよかった」以上かつ「よかった」が半数を超える
実績値	「たいへんよかった」1 「よかった」1	「よかった」3	「よかった」1	「よかった」1	「ややよかった」1 「覚えていない」1

指標3	評価基準	目標	結果	評価	
利用者満足度 (修繕業務の対応)	A: 回答者が全て「やや満足」以上かつ「満足」が半数を超える B: 「やや満足」以上が回答者の半数以上 C: A及びBに該当しない	全て「やや満足」以上かつ「満足」が半数を超える	「不満」1	C	
指定期間内における実績(単位: 戸)					
年度	2018	2019	2020	2021	2022
目標値	回答者が全て「普通」以上かつ「満足」が半数を超える	回答者が全て「やや満足」以上かつ「満足」が半数を超える	回答者が全て「やや満足」以上かつ「満足」が半数を超える	回答者が全て「やや満足」以上かつ「満足」が半数を超える	回答者が全て「やや満足」以上かつ「満足」が半数を超える
実績値	「たいへん満足」2	「満足」2	-	-	「不満」1

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	2021年度のアンケート回収率が低かったため、入居者にアンケート回答を積極的に依頼したこと等により、回収率は100%となった。 修繕業務の対応について評価がCとなったが、総合的な利用者満足度及び窓口業務の対応については概ね好意的な結果となった。 アンケート結果を踏まえて、引き続き入居者満足度の向上を目指していく。

【サービスの質に関する評価基準】 A: 良好である B: 要求水準達成 C: 良好ではない

【評価対象年度 2022年度】

6. 業務履行状況の確認

(1) 指定管理業務の履行状況の確認

大項目	小項目	要求水準	履行状況	適否
平等利用の確保	施設の設置目的に沿ったサービスの提供	施設の設置目的に沿って、サービスを提供していること	条例、基本協定等を十分に理解し、入居者へのサービス向上を図っていることを月次報告等で確認した。	適
	利用者等からのモニタリング(アンケート等)の実施	年に1度のアンケートの実施	全入居世帯(2戸中2戸)に対してアンケートを実施した。	適
施設・管理の運営方針	入居者への適切な対応	仕様書に沿って適切に対応すること	仕様書に沿って適切に対応していることを月次報告等で確認した。	適
	修繕の適切な実施	各種修繕について、適正かつ効率的に実施すること	市営住宅との一体的な管理を通して適正かつ効率的に実施していることを月次報告等で確認した。	適
情報公開・個人情報保護	個人情報の保護対策	事業計画書に沿って適切に実施すること	事業計画書に沿って実施していることを事業報告等で確認した。	適
	書類等の整備・保管	事業計画書に沿って適切に実施すること	施錠管理の徹底を図るなど、適切に実施していることを事業報告等で確認した。	適
要望対応	苦情等に対する適切な対応	入居者からの相談、苦情、問い合わせに適切に対応していること	業務に精通した職員がわかりやすく丁寧に対応していることを月次報告等で確認した。	適
	苦情対応記録台帳の作成	苦情等はデータベース化され、適切な対応がなされていること	情報共有するため、苦情等はシステムに登録し、適切に対応していることを月次報告等で確認した。	適
危機管理	事故発生時・緊急時の適切な対応	緊急時に備えた体制、マニュアルが整備され、指導訓練等が行われていること	緊急時の体制、マニュアルを整備し、訓練等を実施していることを事業報告等で確認した。	適
	施設の安全管理・各種点検等の適切な実施	仕様書に沿って実施すること	仕様書に沿って適切に実施していることを事業報告等で確認した。	適
人的安定性	サービスを提供するための適切な職員の配置	相談内容に沿った対応ができるよう適切に職員を配置すること	適切に配置していることを事業報告等で確認した。	適
	職員の指導育成や研修体制の整備	計画的に研修を実施し、必要な知識・能力を備えた職員を育成すること	計画的に職員研修を実施していることを事業報告等で確認した。	適
管理経費の縮減	経費設定額の妥当性	指定管理に関する経費について、適切に設定すること	適切に設定していることを事業報告等で確認した。	適
	管理経費の縮減	入居者に影響を及ぼさない範囲で経費縮減に努めていること	修繕の発注については、都営住宅等と一体的に行い、経費縮減に努めていることを事業報告等で確認した。	適
地域貢献	市内業者の積極的活用	再委託等について、市内業者を積極的に活用すること	市内業者に積極的に修繕等を発注していることを事業報告等で確認した。	適
	地域住民及び関係機関との連携の確保	近隣住民からの要望があった場合は担当者が現地を確認し、迅速に対応すること	近隣要望に対して職員が現地確認し、迅速に対応していることを月次報告等で確認した。	適

【評価対象年度 2022年度】

(2)業務実施体制の確認

大項目	小項目	要求水準	モニタリング結果	適否
モニタリング その他	会計・経理モニタリング	会計・経理実施状況チェックシートの全ての確認項目が「適」である。	2022年8月24日に管理施設の事務所である東京都住宅供給公社町田窓口センターでモニタリングを実施し、対象となる確認項目が全て「適」であることを確認した。	適
	労働条件モニタリング	労働条件チェックシートの全ての確認項目が「適」である。または、改善のための対策が講じられている。	指定管理対象施設で直接勤務する職員がいない。	-

業務履行状況の確認結果(適否)	所管課所見
適	すべての項目で水準を満たしており、適切に管理がされていることを月次報告、事業報告等で確認をした。

7. 財務・収支状況の確認

(1) 公の施設に係る収支

単位:千円

項目	年度	2018		2019		2020		2021		2022	
		予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算	予算	決算
収入	指定管理料	2,060	2,030	2,393	1,562	2,166	453	1,896	487	1,823	458
	利用料金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	2,060	2,030	2,393	1,562	2,166	453	1,896	487	1,823	458
支出	人件費	285	285	290	290	290	307	290	307	290	307
	維持管理経費	1,775	1,745	2,103	1,272	1,876	146	1,606	180	1,533	151
	自主事業	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	2,060	2,030	2,393	1,562	2,166	453	1,896	487	1,823	458
総計(収入-支出)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

(2) 指定管理者本部 ※共同事業体の場合、原則として代表企業を記載する。

単位:%

年度	2018	2019	2020	2021	2022
経常利益率	10.6	12.2	13.0	13.2	14.5
負債比率	188.7	184.5	172.6	166.4	160.4

【経常利益率(%)】経常利益 / 売上高 × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

【負債比率(%)】負債(他人資本) / 資本(自己資本) × 100(小数点以下第2位を四捨五入)

財務状況に関する確認結果(適否)	所管課所見
適	指定管理事業は概ね適切な執行であり、安定的に運営できていた。法人の経常利益率、負債比率についても2021年度と比較して健全性が増している。