

【評価対象年度 2023年度】

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】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	2023年4月1日～2028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:住宅管理に必要な知識・能力を育成するための各種研修を計画的に実施	毎年度	指定管理業務に従事する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。
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。	毎年度	一般修繕、空家修繕について市内業者活用率100%を達成。

3. 昨年度の課題

内容	2023年度から指定管理業務に追加する市民住宅の公募、資格審査、入居手続き等に関する業務について、市と連携して適切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。 2023年度から追加した公募、資格審査、入居手続き等に関する業務について、適切に実施していた。 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ついては、パソコンのログインではIDパスワード、生体認証機能を活用し、利用者を限定していた。また、事務所内側扉を暗証番号により施錠し、ロッカーについても施錠管理を徹底していた。 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回収率については、未回答の入居者に対して改めて回答の依頼を行ったが、回収率の向上には至らなかった。アンケート回収率を上げるための工夫をするなど、利用者意見の収集に積極的に取り組んでほしい。	
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。 募集業務では、「町田市特定公共賃貸住宅条例施行規則」等に基づき、市民住宅入居者の公募、資格審査、入居手続き等に関する業務を公正、公平かつ確実に実施した。	

【評価対象年度 2023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】 2024年2月1日～2月16日 【配布枚数】 4枚 【回収枚数】 1枚 【回収率】 25% 【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	A	
指定期間内における実績(単位: 戸)					
年度	2023	2024	2025	2026	2027
目標値	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	全て「やや満足」以上かつ「満足」以上が半数を超える
実績値	「やや満足」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	「よかった」1	A	
指定期間内における実績(単位: 戸)					
年度	2023	2024	2025	2026	2027
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	「よかった」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	「やや不満」1	C	
指定期間内における実績(単位: 戸)					
年度	2023	2024	2025	2026	2027
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	「やや不満」1				

サービスの質に関する総合評価	所管課所見
B	アンケート回収率は、未回答の入居者にアンケート回答を依頼したが、回収率は25%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ほしい。また、アンケートの回収率向上に向けた検討を行ってほしい。

【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 2023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
	手続等の適正な実施	入居者の公募や審査、入居手続き等に関する業務を条例及び規則に沿って実施	適正に公募、抽選などが行われたことを月次報告等で確認した。	適
針・施設の管理運営方針	入居者への適切な対応	入居者からの相談受付、入居者への不適正指導、広報等について、適切に対応すること	入居者に対し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	個人情報保護研修、システム運用等における情報管理を適切に実施すること	個人情報保護研修、システム運用における生体認証機能の実施を月次報告等で確認した。	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	施設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	緊急事態発生時の受付体制	24時間年中無休で対応できる体制を確保し、緊急事態を通報できる連絡先を入居者に周知していること	緊急連絡先の周知、発生時の報告や、緊急事態発生時の体制について事業報告等で確認した。	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	競争入札の実施	計画修繕等の工事は原則として競争入札を行い、公平性、透明性を保持するとともに、経費縮減に努めていること	競争入札により業者が決定していることを指定管理者のホームページ等で確認した。	適
	スケールメリットの活用	計画修繕を実施する際は、市営住宅と併せて発注する等、経費縮減に努めていること	忠生市民住宅の改修工事を市営住宅と一体的に行い、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 2023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。	2024年3月1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。	指定管理施設は事業場に該当しないため、モニタリングは実施しない。	-
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。		

【評価対象年度 2023年度】

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	2023			2024			2025		
		予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算
収入	指定管理料	3,146	3,242	1,378	2,818			2,818		
	自主事業	0	0	0	0			0		
	その他	0	0	0	0			0		
	計	3,146	3,242	1,378	2,818			2,818		
支出	人件費	970	970	970	970			970		
	維持管理経費	1,943	1,978	283	1,640			1,640		
	運営費	0	0	0	0			0		
	自主事業	0	0	0	0			0		
	消費税	233	294	125	208			208		
	計	3,146	3,242	1,378	2,818			2,818		
総計(収入-支出)		0	0	0	0	0	0	0	0	0

項目	年度	2026			2027		
		予算(当初)	予算(変更後)	決算	予算(当初)	予算(変更後)	決算
収入	指定管理料	2,818			2,854		
	自主事業	0			0		
	その他	0			0		
	計	2,818			2,854		
支出	人件費	970			970		
	維持管理経費	1,640			1,673		
	運営費	0			0		
	自主事業	0			0		
	消費税	208			211		
	計	2,818			2,854		
総計(収入-支出)		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	2023	2024	2025	2026	2027
経常利益率	11.8%				
負債比率	154.7%				

【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2022年度と比較して健全性が増している。