

令和5年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況に関する評価調書

(評価対象期間：令和5年4月1日～令和6年3月31日)

所管部署	都市計画部住宅政策課
------	------------

第1 施設概要及び指定管理者

1 施設概要

名称	水戸市営住宅及び特定市営住宅
所在地	城東4丁目5番 外22か所
設置根拠	水戸市営住宅及び特定市営住宅条例
設置目的	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。
施設内容	別表のとおり
利用料金制	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無

2 指定管理者

選定方法	公募
名称	一般財団法人 茨城県住宅管理センター
構成員	—
所在地	茨城県水戸市大町3丁目4番36号
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日
業務内容	(1) 市営住宅、特定市営住宅及び共同施設の維持管理に関すること。 (2) 市営住宅及び特定市営住宅の入居及び退去並びに共同施設の使用に係る手続きに関すること。 (3) 家賃、汚水処理場使用料及び駐車場使用料の収納に関すること。 (4) 前3号に掲げるもののほか、市長が市営住宅、特定市営住宅及び共同施設の管理上必要と認めること。
その他	[これまでの指定管理者] 一般財団法人 茨城県住宅管理センター 平成26年4月1日～平成31年3月31日（1期5年間）

第2 評価結果

指定管理者による管理運営状況の評価は、施設の維持管理等の業務について仕様書等に定められた要求水準を満たしているかどうか（業務の要求水準達成度に関する評価）、提供されるサービス等について利用者の満足を得られているかどうか（利用者の満足度に関する評価）の2つの観点から行い、要求水準を達成している場合は「適正」、不十分であり改善が必要な場合は「要改善」の判定を行っています。また、2つの観点からの評価を総合した総括評価については、簡明さ等の便宜上、5段階による判定を行っています。

本評価の実施目的は、指定管理者自らがその結果等の検証を通して、課題や問題点を把握し、主体的に改善に取り組むことにより、施設運営の適正化を図ることにあります。そのため、「要改善」とされた事項がある場合には、施設所管課の指導・監督の下、計画的に改善を図っていくものとします。

なお、評価において「要改善」とされた事項については、その具体的な指摘の内容、指定管理者による改善に向けた取組方針、状況等を下記の「第3 要改善事項に関する指定管理者の取組状況」に記載してあります。

1 業務の要求水準達成度に関する評価

評価項目 及び 評価の主な視点	所管課の評価	
	適正	要改善
(1) 管理業務の実施状況に関する評価		
ア 市営住宅、特定市営住宅及び共同施設の維持管理に関すること。 ・施設の保守点検を適切に行っているか。 ・必要な修繕を適切に行っているか。 ・共同施設の維持管理を実施しているか。	○	
イ 市営住宅及び特定市営住宅の入居及び退去並びに共同施設の使用に係る手続に関すること。 ・入居等の手続の窓口となる管理事務所の運営は適切に行われているか。 ・市営住宅等への入居及び退去に係る手続等を適切に実施しているか。 ・駐車場等の共同施設の使用に係る手続を適切に実施しているか。	○	
ウ 家賃、汚水処理場使用料及び駐車場使用料の収納に関すること。 ・家賃等の収納実績は目標を達成しているか（収納実績については、別紙1「市営住宅等における家賃等の収納状況について」を参照）。 ・市との役割分担の下、家賃等の収納手続を適切に実施しているか。		○
エ その他 ・居住者ニーズの把握に努めているか。 ・適切な接遇を行っているか。 ・トラブルや苦情への対応を適切に行っているか。 ・災害への備えなど危機管理への取組を適切に実施しているか。 ・個人情報の保護等の取組を適切に実施しているか。	○	

	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書に基づき、市への業務報告を適切に実施しているか。 ・次期指定管理者への引継ぎを適切に実施しているか。 ・市の推進する施策等に機動的に協力することができているか。 		
(2) 管理運営体制の継続性、安定性に関する評価			
ア	<p>組織、職員配置に関すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理運営に必要な組織を設置し、有資格者を含め、適正に職員を配置しているか（運営組織及び職員配置の状況については、別紙2「運営組織図及び職員配置表」※添付省略を参照）。 ・職務遂行能力の向上に必要な職員研修を適切に実施しているか。 	○	
イ	<p>財務事務の処理に関すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者への業務委託等に係る契約事務を適切に執行しているか。 ・経理事務を適切に執行しているか（帳簿の整理、支払証拠書類の保管等）。 ・物品の管理を適切に実施しているか。 	○	
ウ	<p>事業収支に関すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収支決算は収支計画書の内容と大きな隔たりが生じていないか（収支決算の状況については、別紙3「収支報告書」を参照）。 ・過大な支出や事業目的に合致しない支出が含まれていないか。 	○	
(3) サービス向上の取組に関する評価			
ア	<p>指定管理者が提案したサービス向上に資する事業に関すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・提案事業を計画どおり実施しているか。 ・提案事業の内容はサービス向上に寄与しているか。 	○	

2 利用者の満足度に関する評価

評価項目 及び 評価の主な視点	所管課の評価	
	適正	要改善
(1) 居住者アンケートに関する評価		
<p>ア 居住者アンケートの結果に関すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度の居住者アンケートの結果、電話対応など6項目について、概ね居住者の満足が得られているか（アンケートの調査結果については、別紙4「令和5年度アンケート結果」※添付省略を参照）。 <p>【判断基準】 「とても良い」及び「良い」の割合が50%以上、かつ「悪い」及び「とても悪い」の割合が10%以下等</p> <p>【アンケートにおける調査項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○電話対応 ○窓口対応 ○修繕対応 ○夜間・休日緊急受付コールセンターの対応 等 		○

イ 居住者アンケート結果の活用状況に関すること。 ・前年度の居住者アンケートの結果において、居住者から改善を求められた事項について、改善を図るなど適切に対応しているか。	○	
---	---	--

3 総括評価

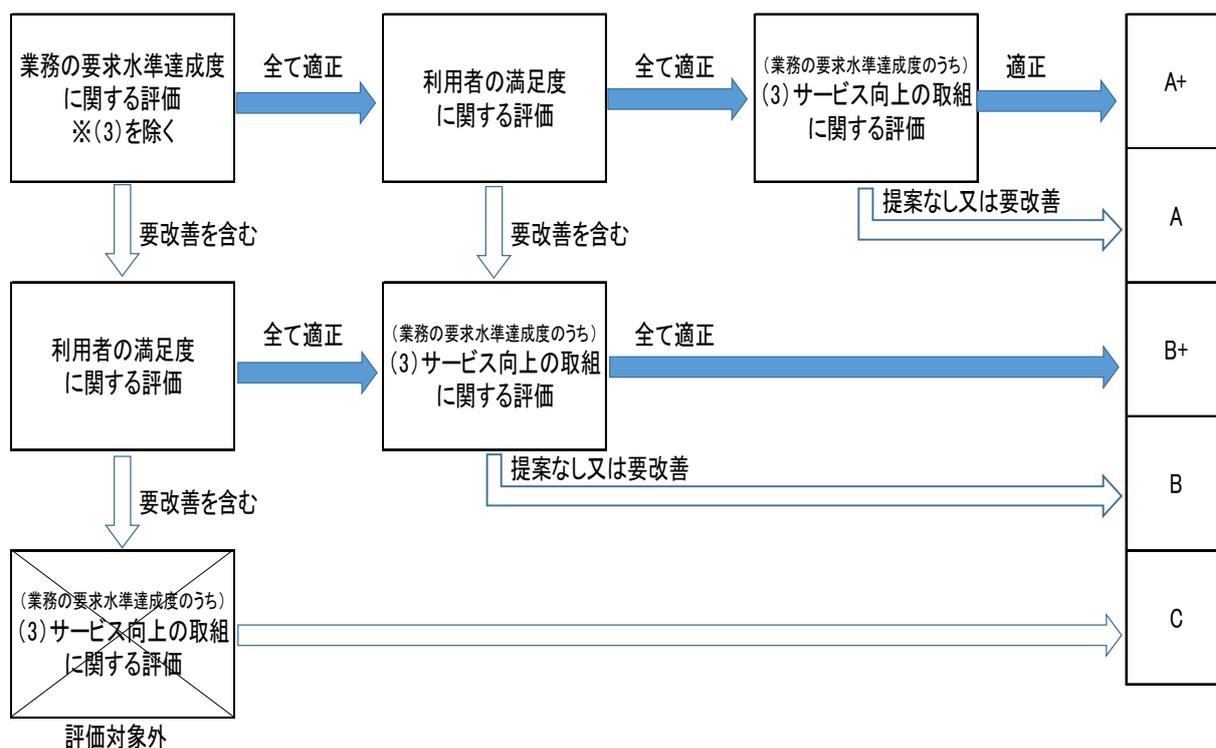
評価	所見
C	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の維持管理業務，入退去等の手続に係る業務及び管理運営体制については，仕様書等に定められた業務が適正に実施されていた。 ・ 家賃等収納業務については，現年度及び過年度分については，目標値を下回っており，改善が必要である。 ・ 指定管理者が提案したサービスの向上に資する事業については，みと市営住宅だよりの発行，高齢者への安心コールの実施等全ての項目について計画どおり実施されていた。 ・ 居住者アンケートでは，窓口における職員の対応及び電話対応，修繕に係る対応等は要求水準を満たしたが，申請・届出等の手続の説明及び夜間・休日緊急受付窓口 コールセンターの対応等の利用者満足度については，要求水準を下回る結果であったため，改善が必要である。 ・ 上記のとおり管理業務の実施状況，管理運営体制及び提案のあったサービス向上に資する事業については適正に実施されているが，家賃等収納業務及び居住者アンケートの結果による利用者満足度等に課題があることから，総括評価は「C」とする。

<評価基準>

評価	業務の要求水準達成度に関する評価※	利用者の満足度に関する評価	業務の要求水準達成度のうち、(3)サービス向上の取組に関する評価
A+	全ての項目が「適正」である場合	全ての項目が「適正」である場合	「適正」である場合
A	〃	〃	「要改善」である場合、又は、提案による取組がない場合
B+	業務の要求水準達成度、利用者の満足度のいずれか一方に「要改善」がある場合		「適正」である場合
B	〃		「要改善」である場合、又は、提案による取組がない場合
C	「要改善」がある場合	「要改善」がある場合	評価対象外

※ 業務の要求水準達成度のうち、(3)サービス向上の取組に関する評価を除く。

【参考：総括評価判断フロー】



第3 要改善事項に関する指定管理者の取組状況

本年度の評価において、要改善の判定を受けた事項に関して、その改善に向けた指定管理者の取組方針等を記載しています。

なお、区分の欄中、「新規」の記載がある事項は、本年度の評価で新たに要改善とされた事項であり、「継続」の記載がある事項は、昨年度以前の評価においても指摘がなされていたが、改善が図られず、今年度の評価においても同様の指摘を受けた事項となります。

区分	要改善事項		改善に向けた指定管理者の取組方針等
	評価項目	指摘の内容	
新規	1-(1)-ウ 家賃、汚水処理場使用料及び駐車場使用料の収納に関すること。	家賃、汚水処理場使用料及び駐車場使用料の収納については、現年度及び過年度について、目標を達成できるよう、収納対策を強化する必要がある。	滞納者への督促状、催告書の送付及び面談による納付指導を継続的に実施する。
継続	2-(1)-ア 居住者アンケートの結果に関すること。	夜間・休日緊急受付窓口コールセンターの対応については、再度接遇研修を行う等満足度を向上させる必要がある。 申請、届出等の手続きの説明についても掲載方法の見直しが必要である。	満足度向上のために接遇研修を再度実施する。 申請、届出等の手続きの説明についても掲載方法の見直しを行う。

【参考】

前年度の評価において、要改善事項とされたもののうち、指定管理者において改善等を図った事項を記載してあります。

要改善事項		改善等の状況
評価項目	指摘の内容	
2-(1)-ア 居住者アンケートの結果に関すること。	電話対応、修繕対応等については、再度接遇研修を実施するとともに、修繕対応の迅速化を行う等満足度を向上させる必要がある。	管理事務所の電話対応やライフラインに関する修繕の対応について、要求水準を満たした。

市 営 住 宅

市営住宅の団地別内訳

令和5年4月1日現在

	住宅名	構造	建設年度	棟数	戸数
1	花畑	簡2	S31~32	6	40
2	平須町	中層(旧)	S36~38	5	36
		中層(新)	S56~60	17	304
3	河和田	中層(旧)	S45~52	51	1,200
		中・高層	H12~H31	10	316
4	双葉台	中層	S53~54	10	320
5	見和	中層	S55	1	18
6	六番池	中層	S55	4	78
7	堀原	中層	S56~57	7	144
8	桜が丘	中層	S58	4	62
9	見川	中層	S59~60	6	78
10	元吉田	中層	S60	4	54
11	城東	高層	S61, H2	2	151
12	西堀原	中層	S62~63	8	78
13	南堀原	中層	S62	2	24
14	緑岡第2	中層	S62~63	9	66
15	千波原第1	中層	S63	3	30
16	千波原第2	中層	S63	4	36
17	堀町	中層	H1	3	54
18	酒門町東原	中層	H2~3	5	88
19	緑岡第1	中・高層	H4~8	8	244
20	西原町	中層	H7	1	15
21	柳河町	中層	H9~11	4	54
22	大山台 (特公賃含む)	中層	H10~12	3	64
23	砂久保	中層	H31	1	16
	計			178	3,570

市営住宅等における家賃等の収納状況について

【設定した数値目標】

家賃等の収納率等について、次の2つの目標を設定する。

- ・現年度分の収納率が基準収納率（令和5年度：98.0%）を上回ること。
- ・過年度分の収納額が令和元年度からの累積収納額（令和5年度：1.5億円）を上回ること。

【目標設定の考え方】

平成29年度における家賃等の収納率は、現年度で95.4%と高い状況にある一方で、過年度分については5.0%と低い水準にある。このため、平成30年度に、両者を分けて各々数値目標を設定したものである。

- ・現年度分については、令和5年度において茨城県の現年度収納率である98.0%を目指すに当たり各年度の目標を以下のとおり設定した。

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標収納率	96.4%	96.8%	97.2%	97.6%	98.0%

- ・過年度分については、平成29年度において過年度分の収納額が約3,000万円であったことから、5年間で1.5億円の収納額を目指すため各年度の目標を以下のとおり設定した。

年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標収納額	30,000千円	60,000千円	90,000千円	120,000千円	150,000千円

1 現年度分

- ・収納率

令和4年度（実績）	97.8%
令和5年度（実績）	97.3%
令和5年度（目標）	98.0%

令和5年度の収納率は、97.3%であり、物価上昇等の影響により目標値を下回っており、令和4年度の収納率と比較すると0.5ポイント低下している。

2 過年度分

- ・収納額

令和4年度（実績）	12,548万円
令和5年度（実績）	14,661万円
令和5年度（目標）	15,000万円

指定管理者による令和5年度までの累積収納額は、物価上昇等の影響により目標数値を下回った。

収支報告書（令和5年度）

第1 管理業務

1 収入の部

(単位：円)

区分	予算額	決算額	比較 (決算－予算)	備考
指定管理料	286,278,000	286,278,000	0	
収入計 (A)	286,278,000	286,278,000	0	

2 支出の部

(単位：円)

区分	予算額	決算額	比較 (予算－決算)	備考
○人件費				
1 人件費	57,647,000	58,396,000	-749,000	福利厚生費等を含む
小計	57,647,000	58,396,000	-749,000	
○運営費（人件費を除く）				
1 燃料費	300,000	338,000	-38,000	ガソリン代
2 消耗品費	400,000	503,000	-103,000	事務用品等他
3 印刷製本費	1,200,000	1,014,000	186,000	封筒, フライント, パール他
4 通信運搬費	1,200,000	1,228,000	-28,000	郵便代 電話代他
5 賃借料	4,500,000	3,707,000	793,000	水戸事務所賃料, 社用車他
6 光熱水料費	800,000	948,000	-148,000	水戸事務所共益費(電気・水道込)他
7 福利厚生費	800,000	819,000	-19,000	健康診断費用他
8 委託費	700,000	681,000	19,000	税理士, 弁護士, 社労士, 産業医他
9 保険料	800,000	874,000	-74,000	施設賠償保険他
10 手数料	900,000	972,000	-72,000	振込手数料, サハ`保守費他
11 市営住宅管理費	42,091,000	48,464,811	-6,373,811	施設管理費(保守・点検他)
12 汚水処理場管理費	10,888,000	9,103,216	1,784,784	修繕費 維持管理委託料 水道代 電気代
13 市営住宅緊急修繕費	97,856,000	107,159,060	-9,303,060	精算事業費(精算額46円含む)
14 市営住宅空家修繕費	65,200,000	55,896,940	9,303,060	精算事業費
15 その他	996,000	1,104,000	-108,000	雑費, 租税他
小計	228,631,000	232,812,027	-4,181,027	
支出計 (B)	286,278,000	291,208,027	-4,930,027	

(A) - (B)	0	-4,930,027		
-----------	---	------------	--	--

第2 自主事業

①災害支援型自動販売機設置事業

1 収入の部

(単位：円)

区分	予算額	決算額	比較 (決算－予算)	備考
自動販売機売上手数料	120,000	116,662	3,338	3台分
収入計 (A)	120,000	116,662	3,338	

2 支出の部

(単位：円)

区分	予算額	決算額	増減額 (予算－決算)	備考
撤去工事費	50,000	41,800	8,200	1台分
土地賃借料	10,000	11,905	-1,905	市営住宅敷地使用料 (3.6㎡)
支出計 (B)	60,000	53,705	6,295	

(A) - (B)	60,000	62,957		
-----------	--------	--------	--	--