

■ 指定管理者制度導入施設 年度評価シート ■

評価年度	令和6年度
------	-------

1 基本情報

公の施設名	市営住宅
指定管理者名	さがみはら市営住宅窓口センター（共同企業体：㈱ビルドアート・㈱J-ライフ）
指定期間	令和6年4月1日～令和11年3月31日
施設設置条例	相模原市市営住宅条例
施設の設置目的	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
施設概要	56団地 2,794戸（借上げ住宅；13住宅 282戸、特定公共賃貸住宅；3戸、準公営住宅；5戸を含む）《令和6年4月時点》
施設所管課	都市建設局 まちづくり推進部 住宅課

2 管理実績

項目（単位）	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
利用者数合計（人）	2,451	2,382	2,341				
利用料金合計（円）	861,531,780	836,375,902	828,820,840				

3 成果指標の達成度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
A	・指標1の「入居者満足度」については、達成度が101.2%以上であり、目標以上の成果があった。 ・指標2の「家賃収納率」については、達成度が97.9%であり、目標値99.0%に対して▲1.1%であった。収納率の低下となる原因を分析し、収納率向上に努める必要がある。 ・指標3の「収入申告書回収率」については、達成度が98.9%以上であり、目標値を満たす成果があった。 ・指標4の「認知率」については、達成度が107.2%であり、目標以上の成果があった ・評価については、指標1～4の達成度の平均値が101.3%により「A」とした。

指標1	
指標名（単位）	入居者満足度
指標式と指標の説明	①苦情・要望への対応について、②修繕への対応について (大変良い+良い+普通) / (全体の回答数-利用したことがない-無回答)

項目（単位）	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
目標値（単位）	80%	80%	88.0%	90.0%	91.0%	91.0%	92.0%
実績値（単位）	90.6%	91.2%	89.1%				
達成度（%）	113.3%	114.0%	101.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

指標2	
指標名（単位）	家賃収納率（現年）
指標式と指標の説明	家賃収納実績（年間）/家賃請求額（年間） 家賃請求額には明け渡し未了住戸等特殊住戸を含む

項目（単位）	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
目標値（単位）	99.0%	99.2%	99.0%	99.0%	99.2%	99.2%	99.4%
実績値（単位）	98.5%	98.1%	96.9%				
達成度（%）	99.5%	98.8%	97.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

指標3	
指標名（単位）	収入申告書回収率
指標式と指標の説明	収入申告書回収数/収入申告書提出対象者数 2219/2268

項目（単位）	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
目標値（単位）			98.9%	99.0%	99.2%	99.2%	99.4%
実績値（単位）	前指定管理者の成果 指標にない項目		97.8%				
達成度（%）			98.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

指標4	
指標名（単位）	指定管理者の認知率
指標式と指標の説明	指定管理者が管理を行ってることを知っている/（全体-無回答） 652/（712-21）

項目（単位）	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
目標値（単位）	90%	90%	88.0%	88.0%	90.0%	90.0%	92.0%
実績値（単位）	79.5%	79.6%	94.4%				
達成度（%）	88.3%	88.4%	107.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

4 事業の実施状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
A	・市営住宅の仕様書で定める管理業務は概ね良好と判断できる。 ・空家修繕に関しては、市営住宅の仕様書で定める164戸に対して、165戸の修繕が実施できたことについては、高く評価できる。 ・自主事業（共用部管球交換）については、入居者・管理組合に対して役立っていると判断できる。 ・評価については、評価を数値化した結果から「A」とした。

市が指定する事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者・効果等	評価
市営住宅の管理	通年	各種届出（異動、明渡等）受付件数1016件	○
		苦情要望相談件数5,349件	○
		団地別巡回件数1,378件	○
		施設保守件数696件、空家修繕戸数165戸	◎
		家賃収納実績数104件	○

企画提案事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者・効果等	評価
（なし）			

自主事業

主な事業名	実施時期	内容・回数・参加者・効果等	評価
共用部管球交換サービス	通年	入居者（管理組合）に替わり共用部の管球を交換 1 団地 年間15回程度	○
防災・防犯講習会	通年	消防訓練実施に同時に開催 22団地	◎
クールシェアスポットの設置	7～9月	あじさい住宅で実施 2 団地	◎

5 利用者の満足度

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
A	・入居者の満足度については、目標値88%に対して101.2%を達成しているため、評価については、評価を数値化した結果から「A」とした。

利用者満足度調査	
調査手法/サンプル数	入居者全世帯にアンケート用紙を配布 回収712/2305（回収率：31%）
目標値の基準	①苦情・要望への対応について、②修繕への対応について （大変良い＋良い＋普通）／（全体の回答数－利用したことがない－無回答）

項目（単位）	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	令和9年度	令和10年度
目標値（%）	80%	80%	88.0%	90.0%	91.0%	91.0%	92.0%
実績値（%）	90.6%	91.2%	89.1%				
達成度（%）	113.3%	114.0%	101.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

その他の取組		
取組事項	時期	取組内容
（なし）		

6 施設の経営状況

評価（5評価）	評価理由・委員会意見
B	・限られた予算を最大限活用し、市営住宅の管理運営が適正に実施されたと判断できる。 ・施設の経理状況と団体の財務状況から「B」とする。

施設の収支概要		※直近3年間について記載（千円）		
項目		令和4年度	令和5年度	令和6年度
収入（a）		229,104	229,077	336,941
指定管理料		229,104	229,077	336,902
利用料金収入				
その他の収入				39
支出（b）		229,104	229,077	336,952
人件費		48,622	49,934	48,998
本社管理経費		7,222	4,484	3,328
その他の支出		173,260	174,659	284,626
本体事業収支 【(a)-(b)】(c)		0	0	-11
自主事業収入（d）				11
自主事業支出（e）				
自主事業収支 【(d)-(e)】(f)		0	0	11
全体収支 【(c)+(f)】		0	0	0
備考				
団体の財務状況	団体本体の経営状況について特段の問題はない。			

7 管理業務の履行状況

検査方法	市による現地（事務所）調査、状況ヒアリングの実施	
実施時期	令和7年3月	
検査項目	確認結果	備考
管理業務	適正に実施	
危機管理	適正に実施	
人員配置・地元活用	適正に実施	
現金管理	適正に実施	
会計・経理	適正に実施	
情報セキュリティ	適正に実施	
情報公開・個人情報保護	適正に実施	
市への報告事項・事前承認等	適正に実施	
加点事由	具体的内容	

8 ウェブアクセシビリティ

ホームページの作成	有
-----------	---

ウェブアクセシビリティの取組項目	取組状況
機種依存文字を使っていない。	○
ページ内の文字の大きさを変えることができる。	○
単語の途中にスペースや改行を入れていない。	○
ページ内容を的確に表しているタイトルが付いている。	○
ダウンロードできるファイルには、ファイルの種類とサイズを記載している。	○
画像には、代替テキスト等を付与し、支援技術利用者にも適切な代替情報を提供している。	○
背景色と文字色にコントラストを確保するなど、色使いに配慮している。	○
その他取り組んでいること	

9 指定管理者の自己評価

- ・指定管理者初年度であり、指定管理者開始時は市営住宅の制度理解を含め多少混乱があった。徐々に練度が上がるに連れ、日常的な対応業務は安定をしている。
- ・市営住宅は建物の老朽化と入居者の高齢化という高・高問題が顕在化している。建物は不測のトラブルが多く発生したが、入居者に寄り添った対応をした。（苦情要望対応業務：5,349件 巡回件数：1,378件）
- ・入居者からの修理依頼も増加傾向（前年比113%）だが修繕予算を適切に管理し対応を行った。管理組合等の住民組織は高齢化による担い手不足が顕在化している団地が増えており、相談事が多く対応できることは積極的な対応しているが、根本原因は解決することはできないため今後の課題と認識している。
- ・空家修繕は年間修繕予定数165戸を予算内で達成することができた。
- ・当年度より業務を受託した、入居抽選会、借上げ住宅返還業務についてもそつなく実行することができている。
- ・家賃収納については前年度から事務所開設日時の変更、巡回業務回数の変更の影響等で臨戸訪問・電話対応の実行有効数が減少し、収納率が悪化した可能性がある。2025年度は臨機応変な対応が出来る様に勤務シフトを含め検討する。
- ・アンケートの回収率の向上のために、昨年度に前指定管理者が行っていた手法に加えて、ネットでの回答等も取り入れたが、回収率の増加にまでは繋がらなかったため、より一層の研究に努めたい。

10 所管課意見

- ・指定管理者初年度であり、市営住宅の制度理解や対応等大変だったと思うが、指定管理者としての役割を理解し、入居者への寄り添った対応や、施設維持管理及び修繕において的確に実施出来たことは評価できる。
- ・自主事業である共用部電球交換サービスについては、管理組合の高齢化に伴い高所での電球交換が厳しいといったことからサービスを提供できたことは評価できる。
- ・収納率とアンケートの回収率の改善策については、指定管理者としても検討が必要ではあるが、市としても検討が必要であると認識しており、指定管理者と協議し進めて行きたい。
- ・総合的な評価としては、各項目の評価点も高いことから、入居者の対応及び施設管理等について、適正な管理を行っているとは評価できる。

11 選考委員会意見

- ・市営住宅の管理においては、住宅本体の管理、入居者の対応等、幅広い知識と経験が必要となるが、仕様書で定める管理業務は概ね良好と判断できる。
- ・指定管理者は、市営住宅という特性を考慮した職員研修や、事業展開により、入居者に寄り添った対応がなされていたと見受けられる。次年度以降も引続き期待したい。
- ・アンケートの回収率については、新たな試みが結果としては現れなかったが、これに懲りずに研究し回収率の向上に努めること。
- ・収納率の低下に関しては、収納率の低下となる原因分析を行ったうえで、所管課と協議し改善策を図ること。
- ・引き続き入居者に寄り添った住宅管理業務の遂行に努められたい。

総合評価（自動判定）

A

(70/100)

