

## 指定管理者による公の施設の管理状況評価（令和6年度分）

|       |        |                                   |
|-------|--------|-----------------------------------|
| 施設    | 名 称    | 栃木市営住宅及び栃木市特定公共賃貸住宅               |
|       | 所 在 地  | 栃木市川原田町 2 2 4 番地外                 |
|       | 施設内容   | 川原田市営住宅外 1 8 か所                   |
| 指定管理者 | 名 称    | 一般社団法人 宅建とちぎ公営住宅管理センター            |
|       | 所 在 地  | 栃木市錦町 1 2 番 7 号                   |
|       | 主な業務内容 | ・ 市営住宅の維持管理 ・ 家賃の収納関係 ・ 入居者の入退去関係 |

## （１）平等利用の確保とサービス向上の取組み

|           |                                                                                                                                                                                       |                                                 |      |               |                  |               |     |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------|---------------|------------------|---------------|-----|
| 評価要素      | ①                                                                                                                                                                                     | 施設の設置目的や特性に基づいた施設運営の基本方針が明文化され、職員が適切に理解しているか    |      |               |                  |               |     |
|           | ②                                                                                                                                                                                     | 施設予約や利用方法等について、市民の誰もが利用しやすい利便性と平等性確保の配慮がなされているか |      |               |                  |               |     |
|           | ③                                                                                                                                                                                     | アンケート調査等により、利用者等の意見を把握し、運営に反映させる取組みを行っているか      |      |               |                  |               |     |
|           | ④                                                                                                                                                                                     | 利用者等からの苦情や意見などに対し、適切な取組みを行っているか                 |      |               |                  |               |     |
| 管理状況評価指標  | 指標名                                                                                                                                                                                   |                                                 |      | 計画値           |                  | 実績値           |     |
|           | 小破修繕等の適切な対応                                                                                                                                                                           |                                                 |      | 年 1 2 回対応内容集計 |                  | 年 1 2 回対応内容集計 |     |
|           | 施設の定期巡回・点検                                                                                                                                                                            |                                                 |      | 年 1 2 回       |                  | 年 1 2 回       |     |
|           | 入居者への施設管理の周知                                                                                                                                                                          |                                                 |      | 年 4 回以上       |                  | 年 1 3 回       |     |
|           | アンケートの実施（全戸）                                                                                                                                                                          |                                                 |      | 年 1 回         |                  | 年 1 回         |     |
|           |                                                                                                                                                                                       |                                                 |      |               |                  |               |     |
| 評価        | 配点                                                                                                                                                                                    | 第 1 次評価（指定管理者評価）                                |      |               | 第 2 次評価（施設所管課評価） |               |     |
|           |                                                                                                                                                                                       | 評価ランク                                           | 評価指数 | 評価点           | 評価ランク            | 評価指数          | 評価点 |
|           | 25                                                                                                                                                                                    | Ⅱ                                               | 0.8  | 20            | Ⅱ                | 0.8           | 20  |
| 指定管理者コメント | ①指定管理者の意義や公共性の認識を深めるため、基本協定書を事務所内に掲示し職員の意識向上に努めた。<br>②事務所を市役所に近い錦町に置き、市民の利便性の向上に努めた。<br>③毎日の生活に直結する喫緊の修繕等を迅速に対応した。<br>④入居者からの意見等を把握するため、アンケート調査や定期巡回・点検を実施した。                         |                                                 |      |               |                  |               |     |
| 施設所管課コメント | 管理委託も 3 期目（11 年目）となり、施設の運営基本方針や公共性について職員の理解が深まってきたことが伺える。<br>運営については、アンケート調査等を通じてサービスの質の向上に取り組んでおり、入居者からの要望に対しても、初動対応から、報告まで迅速な対応を行っている。<br>また、入居者への施設管理の周知については、計画以上の実績になったことは評価できる。 |                                                 |      |               |                  |               |     |

| (2) 施設の効用を最大限に発揮する取組み |                                                                                                                                                                                                                         |                                                             |      |             |                  |      |     |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|------|-------------|------------------|------|-----|
| 評価要素                  | ①                                                                                                                                                                                                                       | 施設の設置目的に基づいた事業計画通りに管理運営をしているか                               |      |             |                  |      |     |
|                       | ②                                                                                                                                                                                                                       | 広報活動等（広報紙、ケーブルＴＶ、ホームページ、ＳＮＳ等）による新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか |      |             |                  |      |     |
|                       | ③                                                                                                                                                                                                                       | 開館時間の延長及び新規事業等による新規利用者の増加に向けた、効果的な取組みを行っているか                |      |             |                  |      |     |
|                       | ④                                                                                                                                                                                                                       | 地域住民や関係団体等との連携や協働による事業等、利用者や地域住民の満足度を高める取組みを行っているか          |      |             |                  |      |     |
| 管理状況評価指標              | 指標名                                                                                                                                                                                                                     |                                                             |      | 計画値         | 実績値              |      |     |
|                       | 管理センターだよりの発行                                                                                                                                                                                                            |                                                             |      | 年 1 回       | 年 1 回            |      |     |
|                       | 空き部屋の巡回確認                                                                                                                                                                                                               |                                                             |      | 年 2 回以上     | 年 4 回            |      |     |
|                       | 公園遊具等点検                                                                                                                                                                                                                 |                                                             |      | 年 1 2 回     | 年 1 2 回          |      |     |
|                       | 住宅使用料等収納率の向上                                                                                                                                                                                                            |                                                             |      | 対調定額96.9%以上 | 対調定額94.4%        |      |     |
|                       |                                                                                                                                                                                                                         |                                                             |      |             |                  |      |     |
| 評価                    | 配点                                                                                                                                                                                                                      | 第 1 次評価（指定管理者評価）                                            |      |             | 第 2 次評価（施設所管課評価） |      |     |
|                       |                                                                                                                                                                                                                         | 評価ランク                                                       | 評価指数 | 評価点         | 評価ランク            | 評価指数 | 評価点 |
|                       | 20                                                                                                                                                                                                                      | Ⅱ                                                           | 0.8  | 16          | Ⅱ                | 0.8  | 16  |
| 指定管理者コメント             | ①事業計画に基づき各種事業を適切に実施できるように、栃木市との連携に努めた。<br>②管理センターだよりを発行するとともに、ホームページにより情報を適時適切に発信した。<br>③休日夜間における緊急電話サービスにより、各種要望に的確な対応を図った。<br>④管理人や自治会役員との連携を図り、地域の声に傾聴するよう努めた。                                                       |                                                             |      |             |                  |      |     |
| 施設所管課コメント             | 入居者に対して管理センターだよりの発行や独自のホームページによる入居者募集等を行い、効果的な情報発信を行っている。<br>また、空き部屋の巡回確認を計画値以上実施していることは、利用者の安心安全な暮らしに寄与しており、評価できる。<br>住宅使用料収納率については、計画値に及ばなかったものの、民間事業者のノウハウを活かした納付指導により、分割納付の誓約や滞納金の一括納付に至った事例があり、一定の成果が得られたことは評価できる。 |                                                             |      |             |                  |      |     |

| (3) 施設経費の削減の取組み |                                                                                                                                                          |                                                               |      |         |                |      |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------|---------|----------------|------|
| 評価要素            | ①                                                                                                                                                        | 指定管理料、利用料金等の収支手続について、適切で透明性の高い管理をしているか                        |      |         |                |      |
|                 | ②                                                                                                                                                        | サービスの質を確保した経費削減の取組みを行っているか                                    |      |         |                |      |
|                 | ③                                                                                                                                                        | 清掃、警備、保守点検など、業務の一部委託等をする場合、複数業者からの見積合わせなど、経費削減等に考慮して適切に行っているか |      |         |                |      |
|                 | ④                                                                                                                                                        | 施設、備品等の管理について、適切に維持管理し、省エネ、省資源、環境配慮物品の購入など環境への配慮を適切に行っているか    |      |         |                |      |
| 管理状況評価指標        | 指標名                                                                                                                                                      |                                                               |      | 計画値     | 実績値            |      |
|                 | 簡便な修繕の直営対応                                                                                                                                               |                                                               |      | 年150件以上 | 年142件          |      |
|                 | 省エネ修繕工事（外灯LED化）                                                                                                                                          |                                                               |      | 年1工事    | 年4工事           |      |
|                 |                                                                                                                                                          |                                                               |      |         |                |      |
|                 |                                                                                                                                                          |                                                               |      |         |                |      |
| 評価              | 配点                                                                                                                                                       | 第1次評価（指定管理者評価）                                                |      |         | 第2次評価（施設所管課評価） |      |
|                 |                                                                                                                                                          | 評価ランク                                                         | 評価指数 | 評価点     | 評価ランク          | 評価指数 |
|                 | 15                                                                                                                                                       | Ⅲ                                                             | 0.6  | 9       | Ⅱ              | 0.8  |
| 指定管理者コメント       | ①会計事務所への業務委託を行い、透明性の高い会計処理を行った。<br>②簡易な修繕の直営施工や高齢者有料サービス事業の展開により、経費の削減、受益者負担の取組みに努めた。<br>③協力業者との連絡連携を強化することにより、経費の削減に努めた。<br>④長寿命化計画に基づき、予防修繕や省エネ修繕に努めた。 |                                                               |      |         |                |      |
| 施設所管課コメント       | 簡易修繕の直営対応については、計画値には達していないが、入居者の依頼に対する初動から修繕対応まで、修繕の先送りをせず、予算の範囲内で直営で迅速な対応を行い、サービス向上と経費削減に努めていたことが確認できた。また、省エネ対策については計画を上回る実施が行えていることは評価できる。             |                                                               |      |         |                |      |

| (4) 施設の管理を安定して行うための取組み |                                                                                                                                                                              |                                   |      |         |                |      |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------|---------|----------------|------|
| 評価要素                   | ①                                                                                                                                                                            | 施設の適正管理に必要な職員の配置及び管理運営体制が確保されているか |      |         |                |      |
|                        | ②                                                                                                                                                                            | 職員の望ましい勤務形態及び育成指導、研修等が十分に確保されているか |      |         |                |      |
|                        | ③                                                                                                                                                                            | 職員の福利厚生は充実しているか                   |      |         |                |      |
|                        | ④                                                                                                                                                                            | 団体の財政状況等は健全であるか <別紙参照>            |      |         |                |      |
|                        | ⑤                                                                                                                                                                            | 各種税金や社会保険料等は適切に納められているか           |      |         |                |      |
| 管理状況評価指標               | 指標名                                                                                                                                                                          |                                   |      | 計画値     | 実績値            |      |
|                        | 理事会等の開催                                                                                                                                                                      |                                   |      | 年 1 2 回 | 年 1 2 回        |      |
|                        | 協力会社との連携強化（5月・年末年始）                                                                                                                                                          |                                   |      | 年 2 回   | 年 3 回          |      |
|                        | 会計事務所による会計指導                                                                                                                                                                 |                                   |      | 年 1 2 回 | 年 1 2 回        |      |
|                        |                                                                                                                                                                              |                                   |      |         |                |      |
|                        |                                                                                                                                                                              |                                   |      |         |                |      |
| 評価                     | 配点                                                                                                                                                                           | 第1次評価（指定管理者評価）                    |      |         | 第2次評価（施設所管課評価） |      |
|                        |                                                                                                                                                                              | 評価ランク                             | 評価指数 | 評価点     | 評価ランク          | 評価指数 |
|                        | 20                                                                                                                                                                           | Ⅱ                                 | 0.8  | 16      | Ⅱ              | 0.8  |
| 指定管理者コメント              | ①建築管理技術者、住宅管理経験者及び賃貸業務管理者を配置し、適切な管理運営体制の確保に努めた。<br>②無理のない勤務体系の構築や協力企業への待機依頼にお盆期間を増やすなど、職員の資質の向上に努めた。<br>③社会保険労務士の指導を受け適正な福利厚生に努めた。<br>④健全な財政運営に努めた。<br>⑤会計士の指導により適切な納税等を行った。 |                                   |      |         |                |      |
| 施設所管課コメント              | 宅建協会に加盟している事業者の共同事業体として、相互協力による巡回を実施するなど、組織の特性を活かした運営がなされている。また、職員の勤務体系を鑑みた取り組みを行っていることも確認できる。また、財政状況も健全と判断できる。                                                              |                                   |      |         |                |      |

| (5) 施設の安全対策、危機管理体制の取組み |                                                                                                                                                                              |                            |      |         |                  |         |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|---------|------------------|---------|
| 評価要素                   | ①                                                                                                                                                                            | 日常の安全点検及び法定点検等の安全対策を行っているか |      |         |                  |         |
|                        | ②                                                                                                                                                                            | 緊急時の危機管理体制等が確立されているか       |      |         |                  |         |
|                        | ③                                                                                                                                                                            | 避難訓練や防災訓練を適切に行っているか        |      |         |                  |         |
|                        | ④                                                                                                                                                                            | 具体的な個人情報保護対策を行っているか        |      |         |                  |         |
| 管理状況評価指標               | 指標名                                                                                                                                                                          |                            |      | 計画値     |                  | 実績値     |
|                        | 管理人との意見交換                                                                                                                                                                    |                            |      | 年 1 2 回 |                  | 年 1 2 回 |
|                        | 管理人へのアンケート実施                                                                                                                                                                 |                            |      | 年 1 回   |                  | 年 1 回   |
|                        | 火災予防等の周知案内                                                                                                                                                                   |                            |      | 年 2 回以上 |                  | 年 4 回   |
|                        |                                                                                                                                                                              |                            |      |         |                  |         |
|                        |                                                                                                                                                                              |                            |      |         |                  |         |
| 評価                     | 配点                                                                                                                                                                           | 第 1 次評価（指定管理者評価）           |      |         | 第 2 次評価（施設所管課評価） |         |
|                        |                                                                                                                                                                              | 評価ランク                      | 評価指数 | 評価点     | 評価ランク            | 評価指数    |
|                        | 20                                                                                                                                                                           | Ⅱ                          | 0.8  | 16      | Ⅱ                | 0.8     |
| 指定管理者コメント              | ①定期巡回パトロールに併せ管理人等との情報交換に努めた。<br>②緊急連絡網を整備し、市との連絡連携を図りながら緊急時の管理体制の強化を図った。<br>③火災予防週間・不審者注意等の周知案内を図るとともに、避難器具等の点検整備を図った。<br>④個人情報の流失などを保護防止するため、インターネットの保護や事務所の夜間警備システム導入を図った。 |                            |      |         |                  |         |
| 施設所管課コメント              | 入居者の代表である管理人との情報交換は、巡回のみでは露見しない故障や危険個所の把握に欠かすことができないものであり、実施されていることは評価できる。<br>緊急時の体制として緊急連絡体系や災害対応マニュアルが整備され、入居者に対し、管理センターだよりによる啓発がなされており、危機管理体制の構築がされていることは評価できる。           |                            |      |         |                  |         |

| 評価結果                         | 配点  | 第 1 次評価点<br>(指定管理者評価) | 第 2 次評価点<br>(施設所管課評価) | 第 3 次評価点<br>(選定委員会評価) |
|------------------------------|-----|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| ( 1 ) 平等利用の確保と<br>サービス向上の取組み | 25  | 20                    | 20                    |                       |
| ( 2 ) 施設の効用を最大限に<br>発揮する取組み  | 20  | 16                    | 16                    |                       |
| ( 3 ) 施設経費の削減の取組み            | 15  | 9                     | 12                    |                       |
| ( 4 ) 施設の管理を安定して<br>行うための取組み | 20  | 16                    | 16                    |                       |
| ( 5 ) 施設の安全対策、<br>危機管理体制の取組み | 20  | 16                    | 16                    |                       |
| 評価点合計                        | 100 | 77                    | 80                    |                       |
| 総合評価                         |     | B (良)                 | A (優)                 |                       |

| 第 3 次評価 (選定委員会評価) |  |
|-------------------|--|
| 選定委員会コメント         |  |

(4) 施設の管理を安定して行うための取組み

《 別 紙 》

⑤ 団体の財政状況等は健全であるか

直近3ヵ年の情報を記入してください。

| 決算年次   | 2022       | 2023       | 2024       |
|--------|------------|------------|------------|
| 資産総額   | 13,104,112 | 13,834,800 | 15,194,597 |
| 売上高    | 40,780,000 | 40,780,000 | 41,000,000 |
| 経常利益   | 176,375    | 618,551    | 1,552,791  |
| 当期利益   | 57,268     | 398,841    | 1,125,265  |
| 経常収支比率 | 100.4%     | 101.5%     | 103.9%     |

※ 経常収支比率について

本指標は、会社の資金繰りの実態を示す指標です。  
この数値が100%未満であると銀行借入などをしなければ営業活動ができなくなるといわれているものであり、経常損失が生じていることを意味します。

| 決算年次   | 2022       | 2023       | 2024       |
|--------|------------|------------|------------|
| 経常費用   | 40,661,382 | 40,302,876 | 39,502,522 |
| 経常収益   | 40,837,757 | 40,921,427 | 41,055,313 |
| 経常収支比率 | 100.43%    | 101.53%    | 103.93%    |

○経常収益（営業収益＋営業外収益）÷経常費用（営業費用＋営業外費用）×100で求めます。

| 指定管理者コメント                            |
|--------------------------------------|
| 適正な会計管理に努めており、健全な財政状況であると思慮いたしております。 |