指定管理導入施設実績評価シート（令和7年度）

施設所管課	都市計画部　住宅政策課

施　設　名	大津市営住宅
指定管理者	日本管財株式会社
指定期間	令和5年4月1日　～　令和10年3月31日
指定管理料	年額241，809，560円（令和7年度）　（総額1，206，218，684円）
設置目的	住宅に困窮する低所得者に、健康で文化的な生活を営むに足る住宅を提供し、社会福祉の増進に寄与すること。
業務内容	1　市営住宅及び共同施設の維持管理に関する業務 2　市営住宅の入居・退去に係る業務 3　家賃及び駐車場使用料の収納に係る業務 4　中堅所得者向け住宅に関する業務 5　唐崎駅前団地店舗に関する業務

所管課総合評価	Ⅰ～Ⅳによる総合評価	総合評価コメント
	B（良好）	令和7年度は指定3年目ということで、前年度より住民からの認知度も高まり、問題なく管理運営できた。また、入居者の高齢化に伴う問題でもケース対応を行うことで、あんしん長寿相談所、社会福祉協議会等と連携して取り組み、対応ノウハウを取得した。

	評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由
Ⅰ実施体制	**施設の設置目的の達成** □ 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めているか。	条例、仕様書、事業計画書、事業報告書	B（良好）	市営住宅の設置目的を理解し、公平・公正な管理運営に努めている。	B（良好）	公営住宅法の趣旨・目的を理解し、管理運営に努めた。
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 □ 事業計画書に沿った職員を配置しているか。 □ 必要な資格、経験を有する職員を確保しているか。 □ 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であるか。	仕様書、事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査、労働条件モニタリング	B（良好）	業務計画に沿った職員を配置できている。出勤状況、勤務形態、労働条件は会社の基準で適正に管理できた。	B（良好）	事業計画に基づき実施をした。
	職員の研修 □ 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育を実施しているか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、研修資料等	B（良好）	事業計画に基づき研修を計画的に実施している。今年度は、接遇・アンガーマネージメント研修、CPA・CPP更新研修実施	B（良好）	日本管財本社がセンター職員に業務上必要な研修を実施した。
	法令等遵守 □ 関係法令、条例等を遵守しているか。	仕様書、関係法令等、実地調査	B（良好）	関係法令は常時センター内で閲覧できるようにしており、大津市営住宅の設置及び管理に関する条例、同条例施行規則等、関連法令を遵守している。	B（良好）	対応で疑義が生じた場合は、勝手に判断することなく市に相談しながら、対応した。
	個人情報保護・情報公開 □ 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書、事業計画書に基づき適切に行っているか。	仕様書、事業計画書、協定書、管理方法（実地調査）	B（良好）	個人情報管理については、適切に管理されているか、本部組織によるモニタリングを実施し、概ね適切に管理していることを確認。情報公開請求については実績なし。	B（良好）	個人情報については、適切に扱っており、問題はなかった。
	管理記録 □ 入居者対応・業務記録等を適切に整備、保管しているか。 □ 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管しているか。	点検結果等関係書類、実地調査	B（良好）	修繕記録は採番台帳にて管理し、点検結果は適切に保管している。修繕履歴は電子化を進めている	B（良好）	団地毎での修繕記録を保持している。また入居者対応については、住宅管理システムに入力し、情報の共有化を図っている。
	連絡体制 □ 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っているか。 □ 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であるか。	仕様書、事業計画書、事業報告書等関係書類	B（良好）	適宜、市と連絡・調整を行いながら業務を実施している。月報については、業務仕様書や事業計画書に基づき、適正なものを作成し提出している。	B（良好）	毎月1回の定例会を実施している。それ以外にも発生した事案においては、電話連絡等で情報の共有を図っている。
	緊急時対応 □ 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されているか。 □ 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っているか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B（良好）	事業計画記載の危機管理関連マニュアルを整備し職員へ周知、緊急時に迅速に対応できる体制をとっている。	B（良好）	日本管財が自社携帯に災害時等に安否確認をおこなえるアプリを入れており、それをセンター職員に配布し、災害時等に連絡をとれる体制をとっている。
	《Ⅰ総　括》　業務の実施体制に関する評価【標準8項目／当施設8項目】		B（良好）		B（良好）	

指定管理導入施設実績評価シート（令和7年度）

	評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課評価事由
Ⅱ内容・水準	**大津市営住宅管理センターの運営** □ 管理センターの開設日、業務時間を遵守しているか。 □ 管理センターと夜間・休日のコールセンターとの連携が十分図れているか。	条例、規則、仕様書、事業計画書、事業報告書	B （良好）	事業計画通り管理センターを開設している。夜間休日対応はコールセンターと十分に連携をとり実施している。	B （良好）	月から土曜日まで朝8時30分から午後6時まで開設している。募集時期は午後7時まで開設している。夜間・休日においてもコールセンターを設置し入居者の修繕・対応を行っている。
	入居状況 □ 空家募集の申込者数、入居者数等が前年度同時期の実績や目標と比較し適正な水準であるか。	事業計画書、事業報告書	B （良好）	入居者募集は、第1回第1期～第4回2期（募集戸数120戸） ・申込者数182名（155名 前年比117.4%） ・当選者数名 59（61名　前年比95.3%）名 ・入居者数52名（58名　前年比89.7%） ※（）内前年実績、前年比 ・申込数は　27名 117.4%増加 ・入居者は ▲6名 89.7%減少	B （良好）	入居者数は例年並みであった。センター長からの口頭での報告では、申込者数が減っているとのことであった。申し込みの倍率も人気のある団地とそうでない団地の差がはっきりしている。
	申込者、入居者対応 □ 入居相談、空家募集申込み、入居者の各種手続き等、職員の応対は迅速かつ適切か。 □ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切か。 □ 入居者に対して市営住宅及び共同施設を適切に提供しているか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	B （良好）	・入居相談や募集申込に来られた方に、応募から入居の流れを丁寧に説明を行い、円滑な手続きを行っている。特に切迫されている相談があれば、随時募集があり、当センターより1カ月早く募集がある滋賀県営住宅を紹介した。また緊急に住居を失いそうな方には社会福祉協議会への相談を案内している。 ・服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切に対応している。 ・共同施設の提供に関しては、定期的な巡回を行い不具合があれば修繕対応を実施するなど、施設管理の維持に努めている。	B （良好）	入居相談、空家募集のみならず、低額所得者を対象としていることから、生活困窮者の相談もある。その場合は、社会福祉協議会や市の窓口案内を行っている。特に社会福祉協議会とは勉強会をおこなって顔の見える関係を構築している。 接客態度についても、市に対する苦情は年々減少傾向にある。 苦情についても迅速に対応するなど適切に対応している。
	事業運営（全体） □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施しているか。 □ 納付督励により収納率向上に努めているか。 □ 入居促進及び入居者の安心安全な暮らしの実現に向け、積極的に取り組んでいるか。 □ 管理人や入居者等と連携を図り、入居者のサービス向上に向けて取り組めているか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B （良好）	・事業計画書に則し、実施しているかは随時確認している。また四半期毎に本社の公共支援グループによるセルフモニタリングを行い確認してる。 ・収納率向上に関しては、滞納月数により担当を割振って対応している。滞納者推移表・現年度滞納者リストを作成して、貴市のご担当とも情報共有、協業を行い収納率向上に努めている。 ・入居促進に関しては、ポスター作成、福祉協議会に募集案内を配布して取り組んでいる。 ・相談や苦情対応については必要に応じて管理人と連携し対応を実施している。	B （良好）	事業計画書に則し事業を実施している。日本管財独自の基準をもっており、自らを振り返りながらサービスの質の向上に努めている。 徴収率の向上については、毎月1回の定例会の他、住宅政策課収納担当と連携し、徴収率の向上に努め、令和6年度現年度徴収率と比較し、向上した。 入居者の意見には丁寧に対応し、できることは行い、できないことはその理由を説明し、サービスの向上に努めた。
	自主事業運営 □ 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 入居者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。	仕様書、自主事業計画書、自主事業報告書、実地調査	B（良好）	災害用自販機は計10台、令和7年6月に1台撤去している。備品レンタルは実施しているものの利用実績は無し。コインパーキングは令和7年6月より実施。 ・災害自販機：▲95,216 ・コインパーキング：▲35,385 採算が取れていない状況となっている。 　市民サービスの向上については調査をして精査する必要がある	B（良好）	自販機の設置及びコインパーキングについては、電気代の高騰等による採算性の課題はあるものの、入居者のみならず市民も利用されており、サービスの質の向上つながっている。
	維持管理 □ 事故防止及び安全確保のため、施設、設備の保守管理（点検・修繕）を計画的に実施しているか。 □ 修繕が必要な箇所について、適切に対応しているか。 □ 日常の清掃、保安は適切に実施しているか。 □ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕しているか。 □ 植栽、樹木等の維持管理を定期的に実施し、美観が保たれているか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、アンケート、実地調査	B （良好）	計画的に法令点検を実施している。全団地を対象とした敷地巡回を月2回以上実施し、危険個所を見つけた場合は修繕手配を行い必要に応じ立入禁止・危険注意等の注意喚起を行っている。植栽、樹木剪定は仕様に基づいて実施している。	B （良好）	仕様書に基づいて、法令に基づく点検を実施した。 管理上必要な対応については、センター長自ら現場を確認するなどして適切に対応している。 仕様以外の施設の除草等についても柔軟に対応した。

指定管理導入施設実績評価シート（令和7年度）

	情報提供 ☐ 募集案内、福祉関連サービス等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めているか。 ☐ ホームページ等の管理及び更新は適切に行っているか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B （良好）	「市営住宅入居募集案内」・「中堅所得向け住宅の募集案内」を常時管理センターの受付で配布している。生活困窮相談、高齢介護相談やこども相談に分類し関連するパンフレットをファイリングし、受付カウンターに設置している。社会福祉協議会の事務所にもパンフレットを配布。「中堅所得向け住宅」の広告は年間4回掲載。また、センター職員にも福祉関連機関を周知し、問合せ内容に応じた必要な支援策の案内を行っている。	B （良好）	窓口に必要なパンフレットをファイルにして設置している。困り事については、社会福祉協議会を案内するなど福祉的な対応もできている。わからない場合は、住宅政策課に確認し、必要な対応をしている。
	環境配慮 ☐ 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めているか。	関係書類、実地調査	B （良好）	コピー用紙は再生紙又はFSC認証用紙を使用、外出時、パソコンの電源オフを徹底している。車は1台ハイブリッド車を使用し環境への配慮に努めている。	B （良好）	左記のとおり環境配慮につとめている。
	意見・要望・苦情 ☐ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 ☐ 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映しているか。	事業計画書、事業報告書、アンケート	B （良好）	苦情・要望は傾聴し、迅速に対応しようと努力している。今後も接遇研修等を実施し改善に努めていく。	B （良好）	苦情・要望は現場で会って傾聴している。概ね適切に問題を解決している。
	入居者アンケート ☐ 入居者アンケート調査等を実施するなど、入居者の満足度やニーズを積極的に把握し、結果を反映する仕組みを確立しているか。 ☐ 入居者の満足度を高める工夫を行っているか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B （良好）	入居時に職員の接遇等についてアンケートを実施し利用者のニーズを把握するとともに満足度向上に努めている。入居者アンケートは令和8年3月に実施した。	B （良好）	入居者アンケートを実施し、集計できた。今後アンケート結果も参考にサービスの質の向上に努める。
	《Ⅱ総　括》　業務の内容・水準に関する評価 【標準11項目／当施設10項目】		**B（良好）**		**B（良好）**	
Ⅲ収支等	**経理事務** ☐ 管理センターで収納した現金の管理は適切か。 ☐ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行っているか。 ☐ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行しているか。 ☐ 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理しているか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査（金庫等）	B （良好）	収納した現金は責任者が確認し翌営業日中には金融機関にて振り込みを行っている。公金の取扱いについては本部組織が毎月チェックを行い適正管理を確認している。減免、還付手続きは適正に対応している。	B （良好）	現金の取扱いについては、職員がダブルチェックを行うほか月1回日本管財本社が監査を実施。これまで同様令和7年度においても適切に公金を取り扱った。 予算書に基づき経理区分毎の執行率を毎月定例会で報告している。
	収支状況 ☐ 収支状況が対前年度同期及び当初の目標に照らし、妥当な水準であるか。	事業計画書、事業報告書	B （良好）	毎月収支状況を確認し予実管理を行っている。計画通りの水準である。	B （良好）	毎月収支状況を市に報告の上、管理しており、適切な水準で予算の執行を行えている。
	経費節減の取組 ☐ 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施しているか。 ☐ 清掃、保守点検、工事、修繕等の第三者への委託が適切な水準、内容で実施されているか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、委託契約書、実地調査	B （良好）	経費削減は年間の予算を組み、予算の進捗を管理して進めた。	B （良好）	限られた予算の中で、突発的に出てくる住宅政策課所管の土地の除草等にも柔軟に対応し、令和7年度においても、予算内で適切に管理できた。
	《Ⅲ総　括》　経費の収支等に関する評価 【標準3項目】		**B（良好）**		**B（良好）**	
Ⅳその他（独自の取組等）	**その他** ☐ 市内業者を優先して修繕・工事を発注し、市内経済の循環に貢献しているか。	仕様書、事業計画書、事業報告書、実地調査	B （良好）	メーカーのメンテナス・特殊作業等を除き市内業者に発注している。	B （良好）	特殊な事情がない限り、市内業者に発注している。
	☐ 単身高齢者世帯への配慮として、単身高齢者の見まもり活動等を積極的に取り組んでいるか。	事業計画書、事業報告書、実地調査	A（優良）	センター巡回員による見守り対象者124人に対し面談もしくは電話等で100%の見守り活動が実施できた。体調や生活環境を確認して個人カルテに記録している。	B （良好）	提案書どおり、単身高齢者の見守りサービスを実施している。何件か安否確認する事態が発生している中で、単身高齢者が安心して住めるサービスである。
	☐ セルフモニタリングによる業務品質の分析を実施し、より良い入居者サービスの提供に努めているか。	事業計画書、事業報告書、実地調査	B（良好）	セルフモニタリングを実施し、改善が必要な業務の洗い出しを行った。早急に改善を行い入居者サービスの品質向上に努める。	B（良好）	常に日本管財独自のチェックシートに基づき、サービスの質の向上に努めている。
	《Ⅳ総　括》　その他に関する評価 【当施設3項目】		**B（良好）**		**B（良好）**	

指定管理導入施設実績評価シート（令和7年度）

主な成果（全体）

収納率	目標	98.8	%（5月末日）	⇒	実績	98.66 % （5月末日）
精算項目の予算執行率	目標	100	%	⇒	実績	99.9 %
市内事業者への発注率（特殊業務・メーカー作業等除く）	目標	100	%	⇒	実績	100 %

【指定管理者コメント】

・収納率　目標98.8%に対して98.66%で0.14%未達。

・精算項目の予算は、一般修繕の内製の増加と効率的に修繕、空家工事を進め予算執行率は99.9%で終えられた。

・市内事業者への発注は特殊業務・メーカー作業等を除き市内業者に発注した。

【施設所管課コメント】

収納率については行革プランに掲げ、指定管理者と連携し、令和7年度現年徴収率98．8%を目指した。結果わずかに届かなかったものの、目標を達成するための方向性も見え、またここ数年間の現年徴収率の中では、1番の成績であった。
様々な施設の管理について、予算内で実施することができた。
特殊な業務以外は、市内業者に発注している。

自主事業実施による成果

＜主な自主事業の実施状況＞

事業名	指定自主事業・自主事業の別	事業内容	実施状況（実施・未実施）	特記事項（「未実施」の場合はその理由）
災害支援型自動販売機設置事業	自主事業	市営住宅敷地に設置することで 、入居者の利便性向上を図ると共に 、災害時には飲料等の商品を 無償で取り出すことができる機能が付いた自販機を設置	実施	
備品レンタル	自主事業	入居まもなく準備が間に合わない入居者を対象としたレンタルサー ビス	実施	
コインパーキング	自主事業	空き駐車場にコインパーキング設置	実施	

【指定管理者コメント】

・災害支援型自動販売機設置事業は、10台設置(1台撤去　計9台設置)。年間収支は、95,216円赤字で収益は出ていない。
・備品レンタルは令和6年1月から開始はしているが実績なし。
・コインパーキングは令和7年6月より稼働した。年間収支は35,385円の赤字。

3つの自主事業を行っているが、収益は上がらず還元も出来ていない。目的である『入居者のニーズに応え、より快適な住生活を送って貰う』ことが成されているか再考が必要。

【施設所管課コメント】

自主事業について、自販機について、採算性の問題はあるものの、入居者のみならず周辺の方も利用されている。また災害対応型となっており、住民にも安心感を与えている。コインパーキングについても、満車になることもあり、こちらもサービスの質の向上につながっている。

課題及び課題解決の結果

【指定管理者コメント】

・運営について、人員的には保全職員が11月に退社して1カ月半欠員したが、人員補強ができ、大きな混乱なく、昨年度より安定した運営できた。

・収納率アップのため貴市のご担当の方と情報共有と協業ができた。令和6年度5月末日収納率98.02%⇒今年度98.66%　0.64%UPすることができた。これは貴市とのご担当と協業で、未納者によって架電・督促・集金等で対応して収納率UPに繋がった。高額対象者には話し合いや相談をして、分納や集金をする事で徴収する人も増えたが、高額滞納者の滞納金額が増加した。
令和8年度は今年度行ってきたノウハウを活かして、高額滞納者の数と金額を減らし、目標達成を目指す。

・募集　　申込者：182名（対前年+27名　前年比117%）　　・当選者数：59名（対前年▲2名　96.7%）　　・入居者決定数：52名（▲6名　前年89.7%）

・住宅システム【@home3】から【すまいる8】に変更になったことで、不慣れと経験知識不足で若干の混乱があったが、経験を積み、業務に大きな影響は無かった。

・孤独死、安否確認が増えてきている。大津市福祉協議会やあんしん長寿相談所との連絡と相談する案件が増えてきている。今後も密に情報共有をして高齢者へのサポートを行う。

指定管理者コメント

特筆すべきは徴収率の向上であり、行革プランにも掲げ、今年度現年徴収率98.8%を目指した。結果目標にはわずかに届かなかったが、現年徴収率は近年で最高の数値が達成できた。これまで悪質滞納者と連絡がとれないことが多かったが、今回は電話連絡を頻繁に行うことにより連絡が取れるなど令和8年度目標達成にむけて、方向性が見えた。(ターゲット層の把握)

特記事項等

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準（A～D）は、モニタリングチェックシートと同様とする。

※評価手順

指定管理者自己評価 →提出→ 所管課評価 →通知→ 指定管理者 →送付→ 行政改革推進課（ホームページ等により結果公表）