

令和7年度 今治市営住宅指定管理者モニタリング結果

|                 |                                                                                                                             |                               |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 施設名             | 今治市営住宅                                                                                                                      |                               |
| 所在地             | 今治市桜井一丁目5番4号　ほか140団地                                                                                                        |                               |
| 指定管理者           | 名　称　今治市営住宅管理グループ                                                                                                            |                               |
|                 | 代表者　（代表団体）<br>株式会社第一ビルサービス　代表取締役　坂根　紳也                                                                                      | （構成員）<br>四国通建株式会社　代表取締役　高木　康弘 |
|                 | 住　所　広島県広島市中区大手町5丁目3番12号                                                                                                     | 今治市南大門町1丁目1番15号               |
| モニタリングの実施方針・方法等 | 本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。<br>その後、指定管理業務の課題ごとに、指定管理者による自己評価及び市による評価結果を取りまとめました。 |                               |
| 担当部課<br>(問合せ先)  | 建設部　都市政策局　建築課<br><br>TEL：0898－36－1566<br><br>E-mail：kenchiku@imabari-city.jp                                                |                               |

評価内容

| 課題   | 指定管理者自己評価 |                                                                                                                                                        | 市による評価 |                                                                                                                                     |
|------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 総則   | A         | 広島本社からの支援と令和7年6月から、愛媛県営住宅管理をしている松山支店で10年余年経験者を再雇用し、管理運営1年目の経験を基に、日々の管理運営業務を通して、市営住宅の設置目的や管理運営の基本方針をの理解を深め、御市の基本方針に沿った質の高い入居管理、施設管理を行いました。              | A      | 施設の設置目的をよく理解して各事業を実施できている。また、施設の管理運営も設置目的に沿った運営が行われている。                                                                             |
| 入居状況 | C         | 管理運営1年目は、入居希望者への円滑な入居促進を十分に図ることができませんでした。この点の反省を踏まえ、今年度は空家修繕の進捗状況管理の可視化を行いました。可視化を行った情報を今治市と共有し、入居手続きの進捗状況についても共有することができたため、入居希望者への円滑な入居促進を図ることができました。 | C      | 入居者の公募については、定期募集及び随時募集を行い入居率の向上に努めたが、独居高齢者の死亡や施設入所による退去等が増加しており入居率は減少している。入居希望者への入居案内の遅れについては令和6年度と比較し改善された。空き状況を分析し入居率向上に努めてもらいたい。 |

令和7年度 今治市営住宅指定管理者モニタリング結果

|        |   |                                                                                                                                                                                                                |   |                                                                                                                             |
|--------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業収支   | A | 修繕予算については、地元業者を有効活用することで修繕費の縮減に努め、予防修繕ができる体制を作ることができました。除草業務については、修繕予算の中で防草シートによる対策を実施し、毎年の除草に係る費用を減らす工夫を試みております。事務用備品については、リースもしくはレンタルにより年間の費用を抑える取り組みを実施いたしました。収支勘定相違を未然に防止するために「指定管理料勘定フロー」を作成し現状の再確認をしました。 | A | 収支計画に基づき、おおむね計画どおりに管理運営業務が実施されている。修繕業務や施設・設備の維持管理業務については、物価等の高騰が続く中、経費削減に努め、予算内で実施されている。今後も、適正な事業計画の策定を行い、安定した管理運営を目指されたい。  |
| 管理運営体制 | B | 提案させていただいた人員体制の構築には至っておりませんが、繁忙期には本社や松山支店からの支援によって、業務を遅滞させることなく遂行することができました。また、令和7年6月から愛媛県営住宅管理をしている松山支店で10有余年経験者を再雇用し、管理運営業務のフォローをしました。障害がい者雇用については、今治営業所として実績はありませんが、会社全体の雇用率は5.35%であり、基準を大きく上回っています。        | B | 事業計画に基づき、各種研修等（接遇接客、クレーム対応、個人情報保護）を行い、サービスの向上を図っている。しかしながら提案された人員体制が確保できていないため、増員を行い、適正な人員配置で施設管理運営を行うよう求める。                |
| 管理運営業務 | B | 家賃滞納整理に関する業務については、管理運営1年目の反省を踏まえ、折衝回数を増やしたり、来店ヒアリングや訪問待機等をおこなったりして、業務に取り組みました。その結果、管理1年目の収納率からの改善が進んでおります。                                                                                                     | B | 入居者等管理業務については、仕様書に基づき各種手続きが適正に実施されている。収納等管理業務については、住宅使用料の収納率は令和6年度と比較し改善しているが、現状分析等を行い、滞納者への迅速かつ適切な納付指導により、更なる収納率の向上を図られたい。 |
| 施設管理業務 | B | 建物巡視点検、ドアロックサービス、みまもり巡回サービス等の他、近くで修繕が発生した折には住宅の状況を確認するよう努め、劣化状況の変化を早期発見できるよう意識して取り組んでおります。                                                                                                                     | B | 建物や設備等の点検、保守は仕様書に基づき適正に実施されている。保全巡回を定期的の実施し、空家の雑草等が放置されることのないように努められたい。                                                     |

令和7年度 今治市営住宅指定管理者モニタリング結果

|                      |   |                                                                                                                                                            |   |                                                                                                   |
|----------------------|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用業務                 | B | 公募においては、ホームページにて情報を発信を継続しました。随時募集期間においては、申し込み状況を更新した団地募集調書をタイムリーにアップデートをすることで、ホームページ閲覧者が現在の状況を把握できるようにしました。次年度については、360度ビューにて部屋の状況が閲覧できるようにして、入居率の向上を図ります。 | B | 利用業務全般において、仕様書に基づいた適切な実施が認められた。入居促進業務については、現状に即した目標設定を行い、民間のノウハウを活かした入居促進方法を検討されたい。               |
| その他業務                | A | 土曜日・日曜日を開業することで、就業されている方の申請手続きや退去検査等の対応ができました。次年度は土曜日に自主事業を実施することで参加者を増やすことを目標としています。                                                                      | A | 入居者等が利用しやすいよう土日（祝日を除く）も開業し、開業時間を17 時 30 分まで延長、時間外緊急受付センターを設置し、修繕等の対応が24時間365日可能な体制を整えていることは評価できる。 |
| 修繕業務                 | A | 退去に伴う空家修繕が的確、スムーズに完了しました。予算より1,561千円超過しましたが、一般修繕より対応しました。今治市より指示を受けた、明德短期大学の留学生への部屋の提供のため、今治駅西第1再開発・今治駅西第2再開発の部屋を空家修繕費を使い実施し、期日までに部屋の提供を行うことができました。        | A | 時間外緊急受付センターを設置し、修繕等の対応が24時間365日可能な体制を整えている。退去に伴う空家修繕について、迅速に実施し、スムーズに次の入居者へ案内ができるように努められたい。       |
| 備品管理業務               | A | 備品購入実績はありません。複合機、PC、シュレッダー、事務所内防犯カメラはリース、レンタルで対応しております。                                                                                                    | A | 備品管理については適正に行われている。市の貸与備品についても適正に管理されている。                                                         |
| 行政財産の目的外使用許可<br>手続業務 |   | 令和7年度においても収益につながる事案はありませんでした。                                                                                                                              |   |                                                                                                   |
| 自主事業                 | C | 各公民館・市民会館を使用し、出張窓口開催を軸に各種講座を同時開催しました。1回目の開催時の参加数が少なかったことを受けて、開催チラシの案内に加えて、実施前に入居者へ連絡を行い、参加数の増加を図りました。                                                      | C | 計画のうち一部の事業について実施に至らなかったものがあった。また実施し他事業についても参加者が少ない。入居者サービスの向上を図る観点から、積極的に新しい事業を提案し、実施することを求める。    |
| 地域団体との連携             | B | 部分的ではありますが、自治会との連携が管理運営1年目よりできるようになってきました。また、必要に応じて関係団体と連携を取り、対応を進めました。                                                                                    | B | 入居者の高齢化が進む中、一人暮らしの高齢者等についての安否確認件数が増加している。生活状況に異常が認められる場合は、関係機関と連携して情報の把握に努めている。                   |

令和7年度 今治市営住宅指定管理者モニタリング結果

|                |   |                                                                                                                                                                                                       |                            |                                                                                                                                         |
|----------------|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 利用者<br>アンケート   | B | 今年度は、収入申告のご案内に<br>合わせてアンケートの発送を収<br>入申告時に回答をお預かりする<br>ようにしました。また、収入申<br>告がない入居者へアンケートを<br>郵送及び投函を行い、アンケー<br>トを直接回収することをしまし<br>た。<br>アンケートの回答数は入居世帯<br>数の約38%でした。電話対応・窓<br>口対応・修繕対応に対する支持<br>率は95%でした。 | B                          | アンケート結果はおおむね良好<br>であり、配布方法の見直しによ<br>り、回収率も改善した。アン<br>ケートに記載された入居者等の<br>意見・要望等を把握しサービス<br>の向上に努められたい。                                    |
| 事故・苦情          | B | 安否確認に関しては、昨年度に<br>引き続き迅速な対応を行い、状<br>況の報告まで完遂できておりま<br>す。<br>クレーム対応については、対応<br>を継続することで、改善を図る<br>ことに努めました。                                                                                             | B                          | 住民からの様々な苦情、要望、<br>意見等に対し、対応は速やか<br>に行われている。市営住宅には高<br>齢者、障がい者、生活保護受給<br>者、ひとり親世帯等の入居者が<br>多く、苦情、相談等の対応につ<br>いては、関係機関と連携して適<br>正に行われている。 |
| 指定管理者の<br>経営状態 |   |                                                                                                                                                                                                       | 指定管理者として問題なく経営が行われて<br>いる。 |                                                                                                                                         |

総 合 コ メ ン ト（市）

指定管理者は、今治市営住宅条例、施行規則及び業務仕様書に基づき、施設の設置目的や特性を踏まえた管理運営に努めており、指定管理業務がおおむね適正に実施されていると認められる。

2年目に入り、空き室修繕の速度や住宅使用料の収納率の向上等の改善もみられている。

管理運営体制については、事業計画により提案された人員体制が確保できていない。広島本社などからのバックアップ体制で業務に支障は出ていないものの、増員を行い、施設の管理運営を適正かつ安定的に実施できる体制構築を図られたい。

指定管理業務におけるモニタリング結果については、一定の水準を満たしていると認められる。今後は、入居率や収納率の現状分析等を行い、更なる改善に向けて業務に取り組むことを求める。

指定管理者選定審議会による総合評価

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 評価点<br><br>B | 指定管理者は、今治市営住宅条例、同施行規則及び業務仕様書に基づき、施設の設置目的や特性を十分に踏まえた管理運営に努めており、指定管理業務はおおむね適正に実施されていると認められる。<br>一方で、入居率及び収納率については目標値に達していない状況であることから、民間事業者としてのノウハウや創意工夫を積極的に活用し、更なる向上に努められたい。<br>また、入居者に占める高齢者の割合が高いことを踏まえ、電話連絡や定期訪問による安否確認及び生活状況の把握を継続するとともに、地域団体や関係機関との連携を一層強化し、入居者が安心して生活できる環境づくりに努められたい。 |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|