

## 指定管理者事業報告書（令和 4 年度末報告）

令和 5 年 3 月 3 1 日 提出

担当課	建築課
-----	-----

施設名	三原市営住宅		連絡先	0 8 4 8 - 6 2 - 1 8 0 0
指定管理者団体	団体名	三原市営住宅管理グループ		
	代表者名	代表団体 株式会社サービスセンター 代表取締役 伊達 護		
	所在地	三原市宮沖四丁目 1 2 - 2		

### 1 職員体制（人数欄のうち（ ）内は非常勤職員の内数）

職名	人数	常駐職員数	職名	人数	常駐職員数	職名	人数	常駐職員数
業務責任者	1人 (0人)	1人	管理担当者	1人 (0人)	1人	修繕担当者	2人 (1人)	1人
業務責任者代行	1人 (1人)	0人	収納担当者	1人 (0人)	1人			
監査担当	2人 (2人)	0人	収納担当補助	1人 (1人)	0人			
常勤職員（合計）	4人		非常勤職員（合計）	5人				

## 2 開館日・開館時間・利用状況等

	実施計画【年間ベース】 $\alpha$	実績【年間実績】 $\beta$	達成率 $\beta \div \alpha$	自己評価	市担当課評価	
					評価	評価の内容
開館日	土・日曜日，国民の祝日に関する法律に規定する休日，及び12月29日から翌年の1月3日までを除く平日	土・日曜日，国民の祝日に関する法律に規定する休日，及び12月29日から翌年の1月3日までを除く平日		A	A	協定書及び仕様書に従って実施されています。
開館日数(X)	246日	246日	100.0%	A	A	協定書及び仕様書に従って実施されています。
開館時間	8：30～17：30	8：30～17：30		A	A	協定書及び仕様書に従って実施されています。
延べ利用者数 ( $Y=a+b$ )	2,000件 2,100人	2,687件 2,826人	134.4%	A	A	良好です。
うち通常業務 (a)	500件 600人(窓口来所)	1251件 1390人(窓口来所)	250.2%	A	A	良好です。
うち自主事業 (b)	1500件 1500人(来所以外)	1436件 1436人(来所以外)	95.7%	A	A	おおむね良好です。
延べ利用日数(Z)	246日	246日	100.0%	A	A	良好です。
稼働率(②)	100.0%	100.0%	100.0%	A	A	良好です。

※1 稼働率の計算式(単位：%)

① 利用者数で稼働率を算定する場合の計算式

利用者数(Y) ÷ 開館日数(X) ÷ 利用定員(1日あたり \_\_\_\_\_人) × 100

② 施設の区分ごとの利用日数で稼働率を算定する場合の計算式 利用日数(Z) ÷ 開館日数(X) × 100

※2 稼働率欄の( )内には，使用した計算式に応じ，①又は②と記入すること。

※3 施設の区分ごとに，利用件数・利用者数・稼働率が把握できる場合は，別表1に記入すること。

※4 曜日ごとに，利用件数・利用者数・稼働率が把握できる場合は，別表2に記入すること。

別表1 施設の区分ごとの利用件数・利用者数・稼働率

	実施計画【年間ベース】			実績【年間実績】		
	件数	人数	件数／合計 (%)	件数	人数	件数／合計 (%)
電話	1500件	1500人	75.0	1011件	1011人	37.6
窓口	475件	475人	23.8	1251件	1390人	46.6
現場	20件	20人	1.0	70件	70人	2.6
緊急	5件	5人	0.3	0件	0人	0.0
その他（郵送等）	0件	0人	0.0	355件	355人	13.2
合計	2000件	2000人		2687件	2826人	

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日（243日）			土日祝日（122日）夜間含む			通年（365日）		
	件数	人数	件数／合計 (%)	件数	人数	件数／合計 (%)	件数	人数	件数／合計 (%)
電話	904件	904人	35.1	107件	107人	99.1	1,011	1,011	37.6
窓口	1251件	1390人	48.5	0件	0人	0.0	1,251	1,390	46.6
現場	69件	69人	2.7	1件	1人	0.9	70	70	2.6
緊急	0件	0人	0.0	0件	0人	0.0	0	0	0.0
その他（郵送等）	355件	355人	13.8	0件	0人	0.0	355	355	13.2
合計	2579件	2718人		108件	108人		2687件	2826人	

### 3 事業評価

項目	事業計画書の概要	自己評価		市担当課評価	
		評価	B以下の場合、改善・課題の具体的内容	評価	評価の内容
1 施設管理体制	職員配置	A		A	適切に実施しています。
	職員研修	A		A	適切に実施しています。
	利用促進業務	A		A	適切に実施しています。
	設備・備品管理	A		A	適切に実施しています。
	現金管理	A		A	確実に行っています。
	安全体制管理	A		A	適切に実施しています。
	緊急時の対応	A		A	市営住宅の火災の際に速やかに現場にかけつけ、消防等関係機関に必要な情報提供を行うなど、迅速かつ適切な対応を行っています。
2 利用者に関する業務	利用状況	A		A	おおむね良好です。
	利用料金の設定	—		—	
	接客対応	A		A	電話対応や対面において、入居者に対し、非常に丁寧な対応を行っています。
	個人情報保護	A		A	適切に実施しています。
3 施設維持管理状況	保守点検業務	A		A	必要な業務を実施しています。
	清掃等維持管理業務	A		A	適切に実施しています。

4 実施事業	企画運営事業	A		A	マンションタイプのインターネット環境の整備に取り組んでいます。	
	自主事業	A		A	住宅管理人委嘱式に併せて防災講習を実施しています。	
	通常事業の内容	収納業務	A		A	滞納者等に対し、粘り強く、適切な指導、督促及び催促を実施しており、高い収納率を得ています。
		管理業務	A		A	適切に実施しています。
		修繕業務	A		A	緊急度・優先度を検討しながら、適切な修繕を実施しています。
	自主事業の内容	市内業者との良好な関係維持	A		A	良好です。
		若手の育成	A		A	接遇マナー、書類管理等を中心に適切に実施しています。
		既存出入り業者の活用	A		A	適切に実施しています。
		V S O P 運動	A		A	適切に実施しています。
		環境負荷低減に向けた取組	A		A	適切に実施しています。
	社会的弱者への配慮	A		A	適切に実施しています。	

#### 4 事業収支

		実施計画	決算	備考	市担当課評価
【収入】 合計		91,398,796	91,398,942		<p>【収入】 収入は指定管理料のみで、住宅使用料（家賃）などは、全額市の歳入です。</p> <p>【支出】 修繕は41,666,667円（税抜）を上限とし、実績により精算することとしています。</p> <p>【収支】 月報等において業務内容、修繕内容、修繕費等を確認していますが、常にコスト意識を持ち、緊急性等により優先順位を付けながら、効率的かつ効果的な維持管理ができています。</p>
利用料金	0	0			
自主事業収入	0	0			
指定管理料	91,398,796	91,398,796			
その他	0	146			
	銀行利子	0	146		
【支出】 支出		91,398,796	91,398,942		
人件費		22,800,000	23,022,733		
	常勤	22,300,000	20,322,733		
	非常勤	500,000	2,700,000		
事務費		5,755,663	5,552,545		
	リース費	1,872,000	1,872,000	事務備品リース費	
	事務所経費	3,883,663	3,680,545		
保守管理費		12,221,000	12,221,000		
	施設管理費	10,521,000	10,521,000		
	法定点検費	1,700,000	1,700,000	建基法12条点検	
維持管理費		41,666,667	41,667,236		
	一般修繕費	10,000,000	7,090,184		
	空家修繕費	22,407,407	25,317,792		
	計画修繕費	9,259,260	9,259,260		
その他		8,955,466	8,935,428		
	保険料	646,482	689,650	指定管理保険料、事務所火災保険	
	税金等	8,308,984	8,245,778		
【収 支】		0	0		
支出のうち委託費		19,043,523	19,823,147		

## 5 利用者等からのクレーム対応等（具体的事例を簡潔に）

主な内容	回答	対応措置	対応に対する反応	検証
ゴミの不法投棄（住宅敷地内）。	迷惑行為に当たるため指導すると回答。	注意文を作成。 管理人に掲示・回覧の依頼。 定期的に現地確認を行う。	その後再発は無し。	繰り返し住民等への対応を行っています。
ゴミの分別が悪く回収されない（各住宅）。	管理人(自治会)の協力の下、対応させてもらおうと説明。	分別のお願い文を作成。 管理人に掲示・回覧依頼。 全入居者宛の配布物の中に同封する。	少なくなっているが長期対応が必要。	繰り返し住民への対応を行っています。要長期対応。
空駐車区画の無断使用（各住宅）。	迷惑行為に当たるため指導すると回答。	管理人の協力の下対象の車輻に対し警告文の張り出しを行ってもらおう。	張出し後は同じ車両の無断駐車は無くなる。	繰り返し住民等への対応を行っています。
住宅敷地内で鳩にエサを与える。	迷惑行為に当たるため指導すると回答。	対象者が戸建住宅の方になる為、直接本人に注意・指導を行う。	その後再発は無し。	再発を防ぐよう、住宅管理人と連携し、迅速な対応を行っています。
騒音問題。	対象者に対し注意・お願いをすると回答。	対象者に状況確認を行う。 集合住宅での生活するマナー・ルールを守り生活するようお願いする。	改善される。	繰り返し住民への対応を行っています。

※ 検証欄は、担当課が検証・分析を行い、記入すること。

## 6 運営上の課題、市への要望等(ご自由にお書きください。)

内容	担当課回答
<p>事務所で領収を行った現金を翌日建築課にて納付書を発行し、庁舎内の金融機関に納付する流れになっています。金融機関の窓口が11:30~12:30が休憩になる為、指定管理者で作成出来る納付書以外の物については事前に電話連絡を行い発行して頂ければと思います。</p>	<p>担当者が不在の場合に別の職員が納付書を発行することができる体制を整えたり、個人情報の取扱に最大限配慮しながら納付書発行に必要な情報を事前に提供してもらうなど、指定管理者職員が金融機関窓口の休憩時間までに入金手続きができるよう取り組んでまいります。</p>
<p>住宅に応募される際、間取り・内覧が出来ないのですかとよく問い合わせがあります。現対応は、間取図を閲覧して頂くだけで内覧についても鍵を渡すまで見る事が出来ない状況です。応募者側としては、入居が決定し生活の準備を行う際に少しでも早く部屋の情報を取得したいという気持ちで問合せされます。今後、内覧は難しいですが間取図と部屋の状況が分かる写真などイメージが湧く物を提示できないかと思えます。</p>	<p>応募者の気持ちに寄り添うため、防犯面に考慮しながら間取り図や内装の写真等の閲覧対応をお願いします。</p>
<p>市営住宅の入居者も高齢化が進み、生活に介護等が必要とし住宅外に住む親族が毎日のように訪問が必要になり、市営住宅の駐車場を貸して頂けないかと問合せが入る事があります。市営住宅の駐車場は居住者が自ら使用する車のみ利用可能となっていると説明し断っています。結果的に近隣に有料駐車場が無く来客駐車場を恒常的に利用したり空区画に違法駐車を行うなどルール違反に繋がってしまいます。今後、高齢者のみの住宅・要介護者の方が増えてくる事が考えられます。市営住宅の駐車区画を期限・条件付きで使用許可出来ないかと思えます。</p>	<p>今回要望のケースの場合は、居住者の生活の安定と社会福祉の増進に寄与するものであるため、居住者以外の者の自動車について駐車区画の使用許可をしても差し支えないと考えます。もっとも、当該使用許可をする場合は、居住者の介護を要することが分かる書類を事前に提出してもらったり、他の居住者の駐車区画の使用を妨げないよう配慮するなど、適切な対応をお願いします。</p>

## 7 市担当課総合評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員一人一人が、傾聴を基本として住民に接しており、公営住宅法その他法令を理解した上で適切な業務を行っています。</li> <li>・困難事例が発生した場合は、市に対し速やかに報告を行った上で効果的な解決策を提案するなど、市と連携をとりながら積極的に課題解決に向けて取り組んでいます。</li> <li>・修繕に関し、水道、電気等が使用できない場合は迅速かつ適切に対応しており、また、共用部分については、老朽具合、破損時の住民への影響、修繕費用等を総合的に勘案しながら、優先順位を決めた上で計画的に業務を進めています。</li> </ul>
--