

指定管理者事業報告書(平成31年度末報告)

令和2年 4月15日提出

担当課	建築課
-----	-----

施設名	三原市営住宅		連絡先	0848-62-1800
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 伊達 護		
	所在地	三原市宮沖四丁目12-2		

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	収納担当者	1人(0人)	1人
収納担当補助	1人(0人)	1人	管理担当補助	1人(0人)	1人	修繕担当者	2人(1人)	1人
監査担当	2人(2人)	0人		人(人)	人		人(人)	人
常勤職員(合計)	6人		非常勤職員(合計)	3人				

2 開館日・開館時間・利用状況等

	実施計画【年間ベース】 α	実績【年間実績】 β	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	245日	244日	99%	A	A	
開館日数(X)	245日	244日	99%	A	A	
開館時間	8:30~17:30	8:30~17:30	100%	A	A	
延べ利用者数 (Y=a+b)	2000件 2100人	3067件 3263人	155%	A	A	
うち通常業務(a)	500件 600人 (窓口来所)	1248件 1444人 (窓口来所)	240%	A	A	
うち自主事業(b)	1500件 1500人 (来所以外)	1819件 1819人 (来所以外)	121%	A	A	防火講習会等を実施した。
延べ利用日数(Z)	245日	244日	99%	A	A	
稼働率 ()	100%	102%	102%	A	A	

※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 $\frac{\text{利用者数 (Y)}}{\text{開館日数 (X)} \times \text{利用定員 (1日あたり \underline{\hspace{1cm}} \text{人})}} \times 100$
- 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 $\frac{\text{利用日数 (Z)}}{\text{開館日数 (X)}} \times 100$

※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	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)
電話	1500 件	1500 人	100%	1604 件	1604 人	100%
窓口	475 件	575 人	100%	1248 件	1444 人	100%
現場	20 件	20 人	100%	37 件	37 人	100%
緊急	5 件	5 人	100%	1 件	1 人	100%
その他 (郵送等)	0 件	0 件	100%	177 件	177 人	100%

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日 (241 日)			土日祝日 (125 日) 夜間含む			通年 (366 日)		
	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)
電話	1540 件	1540 人	96%	64 件	64 人	4%	1604 件	1604 人	100%
窓口	1242 件	1438 人	99%	6 件	6 人	1%	1248 件	1444 人	100%
現場	36 件	36 人	97%	1 件	1 人	3%	37 件	37 人	100%
緊急	1 件	1 人	100%	0 件	0 人	0%	1 件	1 人	100%
その他 (郵送等)	174 件	174 人	98%	3 件	3 人	2%	177 件	177 人	100%

※1 平日・土日祝日・通年欄の (日) にそれぞれ該当の日数を記入すること。

※2 通年の稼働率は平均値とする。

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		
	職員研修	A		A		
	利用促進業務	A		A		
	設備・備品管理	A		A		
	現金管理	A		A		
	安全体制管理	A		A		
	緊急時の対応	A		A	豪雨被災者支援に対し非常に尽力して頂いた	
2 利用者に関する業務	利用状況	A		A		
	利用料金の設定	A		A		
	接客対応	A		A		
	個人情報保護	A		A		
3 施設維持管理状況	保守点検業務	A		A		
	清掃等維持管理業務	A		A	素早く適切に対応している	
4 実施事業	企画運営事業	A		A		
	自主事業	A		A	防火講習会を実施した	
	通常事業の内容	収納業務	A		A	前年同様の収納率となる見込み
		管理業務	A		A	
		修繕業務	A		A	素早く適切に対応している
	自主事業の内容	市内業者の活用・良好な関係維持	A		A	
		若手の育成	A		A	
		VSOP 運動	A		A	間口清掃活動を実施している
		環境負荷低減に向けた取組	A		A	
		社会的弱者への配慮	A		A	

4 事業収支

		実施計画	決算	備考	市担当課評価
【収入】 合計		90,567,898	90,568,035		【収入】 ・収入は、指定管理料のみで、住宅使用料(家賃)などは、全額市の歳入となる。 【支出】 ・修繕費は45,415,667円(税込)を上限とし、実績により精算することとしている。 【評価】 ・月報において業務内容、修繕内容、修繕費等を確認しているが、常にコスト意識を持ち、かつ仕様、要求、事業計画に沿った管理運営を行っている。
利用料金	0	0			
自主事業収入	0	0			
指定管理料	90,567,898	90,567,898			
その他	0	137			
銀行利子	0	137			
【支出】 支出		90,567,898	90,568,035		
人件費	22,800,000	23,283,630			
常勤	22,300,000	20,583,630			
非常勤	500,000	2,700,000			
事務費	5,758,761	5,267,530			
リース費	1,872,000	1,872,000	事務備品リース費		
事務所経費	3,886,761	3,395,530			
保守管理費	12,221,000	12,220,996			
施設管理費	10,521,000	10,520,996			
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	41,593,373			
一般修繕費	10,000,000	7,876,966			
空家修繕費	22,407,407	24,625,497			
計画修繕費	9,259,260	9,090,910			
その他	8,121,470	8,202,506			
保険料	643,376	649,333	指定管理保険料、事務所火災保険		
税金等	7,478,094	7,553,173			
【収 支】	0円	0円			
支出のうち委託費	15,880,452円	15,418,942円			

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	対応措置	対応に対する反応	検証
認知症の高齢者世帯の迷惑行為	包括センター・親族を交え今後の対応について話し合いを行う	その後再発無し	外部機関と連携し適切に対応を行っている
上階の生活音の騒音	上下階の住人に状況確認を行う 現地調査を行い注意・説明(常識的な生活)を実施	その後の連絡は無い	両者の意見を聞き取り、丁寧に対応を行っている
近隣住民から住宅周辺環境整備	管理人・入居者に対し環境整備の依頼	改善が見られる	現場状況を十分確認し、適切に指示を行っている
駐車区画にて車両被害(傷)発生	入居者に対し注意喚起の文章の配布 掲示板張り出し	再発無し	被害者の意を十分に確認し、対応を行っている
空駐車区画の無断使用	管理人に協力を依頼し無断駐車 の車輛に対し貼紙・口頭注意	再発無し	繰り返し住民への対応を行っている
住宅のベランダにゴミの放置	入居者に対し住宅訪問を行い 注意・指導	再発無し	現場状況を十分確認し、適切に対応を行っている

※ 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>入居者情報について現在電話で確認させて頂いているが、迅速な対応・管理を行うにあたり可能であれば管理システムの閲覧・入力を事務所で行えるようにして頂きたい。</p>	<p>三原市情報セキュリティポリシーにより、総合行政システム（住宅管理システム）の外部利用は出来ません。現状により対応をお願いします。</p>

7 市担当課総合評価

<p>従業者全員が市と十分な連携をとりながら、市民を第一に考えて業務を行っている。</p>
