

## 指定管理者事業報告書(令和2年度末報告)

令和3年 4月16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番2号		

### 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】 $\alpha$	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	243日	243日	100%	A	A	
開館日数(X)	243日	243日	100%	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)	2,000件 2,100人	3,098件 3,285人	160%	A	A	
うち通常業務(a)	500件 600人 (窓口来所)	1,240件 1,427人 (窓口来所)	240%	A	A	
うち自主事業(b)	1,500件 1,500人 (来所以外)	1,858件 1,858人 (来所以外)	120%	A	A	
延べ利用日数(Z)	243日	243日	100%	A	A	
稼働率 ( ② )	100%	100%	100%	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	1,500 件	1,500 人	100%	1,521 件	1,521 人	100%
窓口	475 件	575 人	100%	1,240 件	1,427 人	100%
現場	20 件	20 人	100%	29 件	29 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%	307 件	307 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 (124 日) 夜間含む			通年 (365 日)		
	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)	件数	人数	稼働率 (%)
電話	1,380 件	1,380 人	91%	141 件	141 人	9%	1,521 件	1,521 人	100%
窓口	1,237 件	1,423 人	99%	3 件	4 人	1%	1,240 件	1,427 人	100%
現場	29 件	29 人	100%	0 件	0 人	0%	29 件	29 人	100%
緊急	0 件	0 人	0%	1 件	1 人	100%	1 件	1 人	100%
その他 (郵送等)	307 件	307 人	100%	0 件	0 人	0%	307 件	307 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	職員が変わられても、しっかりと業務を引継ぎされており、問題ありません。	
	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	問題ありません。	
	安全体制管理	A		A	新型コロナ感染予防対策として、一早く窓口にアクリルボード、ビニールシートを設置するなど対応が迅速でした。	
	緊急時の対応	A		A	夜間、休日の連絡体制が取れており、現地対応班と電話対応班を配置、双方から入居者対応を行い対応が迅速でした。	
2 利用者に関する業務	利用状況	A		A	郵送による受付、抽選会において体温測定、消毒実施など、新型コロナ感染予防に向けての取組、提案が多くありました。	
	利用料金の設定	A		A		
	接客対応	A		A	親切、丁寧な対応をされています。	
	個人情報保護	A		A	問題ありません。	
3 施設維持管理状況	保守点検業務	A		A	必要な業務を実施されています。	
	清掃等維持管理業務	A		A	年により異なる業務が発生しますが、迅速に対応されています。	
4 実施事業	企画運営事業	A		A		
	自主事業	A		A		
	通常事業の内容	収納業務	A		A	問題ありません。
		管理業務	A		A	
		修繕業務	A		A	
	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され、地域に貢献さ	

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
					れています。
	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
<b>【収入】 合計</b>		91,398,796	91,398,948		<b>【収入】</b> ・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。  <b>【支出】</b> ・修繕費は45,833,333円（税込）を上限とし、実績により精算することとしている。  <b>【評価】</b> ・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、過度な修繕、維持管理は行っていない。 また、仕様、要求に沿った管理運営を確実にしている。
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	152			
銀行利子	0	152			
<b>【支出】 支出</b>		91,398,796	91,398,796		
人件費	22,800,000	23,165,645			
常勤	22,300,000	20,405,645			
非常勤	500,000	2,760,000			
事務費	5,755,439	5,389,875			
リース費	1,872,000	1,872,000	事務備品リース費		
事務所経費	3,883,439	3,517,875			
保守管理費	12,221,000	12,220,997			
施設管理費	10,521,000	10,520,997			
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	41,666,789			
一般修繕費	10,000,000	8,175,553			
空家修繕費	22,407,407	24,231,976			
計画修繕費	9,259,260	9,259,260			
その他	8,955,690	8,955,490			
保険料	646,709	646,711	指定管理保険料、事務所火災保険		
税金等	8,308,981	8,308,779			
<b>【収 支】</b>	0円	152円			
支出のうち委託費	16,065,826円	16,018,630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
住宅敷地内で野良猫にエサを与える	対象者に対し住宅訪問を行い注意・指導	再発無し	再発を防ぐよう、確実な手順により対応を行っている。
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	案件により状況が異なるが、両者の意見を聞き取り、丁寧に対応を行っている。
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	現場状況を十分確認し、適切に対応を行っている。
空駐車区画の無断使用	管理人に協力を依頼し無断駐車 of 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。
ゴミステーションに捨ててあるゴミ袋を開けその中に自分のゴミを捨てる	対象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
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。	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）の外部利用はできません。現状により対応をお願いします。

## 7 市担当課総合評価

<p>職員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> <p>職員が新型コロナに感染した場合の体制維持手法も考えられており、窓口に来所される市民の感染予防に向けた提案も多く挙げられている。</p>
---