

## 指定管理者事業報告書（令和3年度末報告）

令和4年4月18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	修繕担当者	2人（1人）	1人
業務責任者代行	1人（0人）	1人	収納担当者	1人（0人）	1人		人（人）	人
監査担当	2人（2人）	0人	収納担当補助	1人（1人）	0人		人（人）	人
常勤職員（合計）	5人		非常勤職員（合計）	4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	土曜日、日曜日、国民の祝日及び12月29日から翌年の1月3日までを除く平日	同左		A	A	
開館日数(X)	242日	242日	100%	A	A	
開館時間	8:30~17:30	8:30~17:30		A	A	
延べ利用者数 ( $Y=a+b$ )	2,000件 2,100人	3,219件 3,369人	161%	A	A	
うち通常業務 (a)	500件 600人 (窓口来所)	1,375件 1,525人 (窓口来所)	275%	A	A	
うち自主事業 (b)	1,500件 1,500人 (来所以外)	1,844件 1,844人 (来所以外)	123%	A	A	
延べ利用日数(Z)	242日	242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

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、使用した計算式に依り、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	75.0	1333件	1333人	41.4
窓口	475件	475人	23.8	1374件	1525人	42.7
現場	20件	20人	1.0	51件	51人	1.6
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	460件	460人	14.3
合計	2000件	2000人		3218件	3369人	

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日（242日）			土日祝日（123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	1206件	1206人	39.1	127件	127人	97.0	1,333	1,333	41.4
窓口	1372件	1522人	44.4	2件	3人	1.5	1,374	1,525	42.7
現場	51件	51人	1.7	0件	0人	0.0	51	51	1.6
緊急	0件	0人	0.0	0件	0人	0.0	0	0	0.0
その他（郵送等）	458件	458人	14.8	2件	2人	1.5	460	460	14.3
合計	3087件	3237人		131件	132人		3218件	3369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	
	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	新型コロナウイルス感染予防対策として、窓口にアクリルボード、ビニールシート、消毒液などを設置し、職員が常時マスクを着用するなど、徹底した安全管理を行っております。
	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し、双方から入居者対応を行い、対応も迅速かつ適切でした。
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	入居者に対して、非常に丁寧な対応を行っています。
	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	必要な業務を実施しています。
	清掃等維持管理業務	A		A	
4 実施事業	企画運営事業	A		A	
	自主事業	A		A	事務所周辺の清掃活動を定期的に行い、地域貢献を行っています。
	通常事業の内容	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。

自主事業の内容	管理業務	A		A	
	修繕業務	A		A	迅速かつ適切な対応を行っています。
	市内業者との 良好な関係維持	A		A	
	若手の育成	A		A	
	既存出入り業者の活用	A		A	
	V S O P 運動	A		A	
	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		91,398,796	91,398,928		修繕において直接施工の部分を増やすなど、経費削減のための創意工夫がなされており、指定管理料の中で事業計画に沿った安定的な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	91,398,796	91,398,796		
	その他	0	132		
	銀行利子	0	132		
【支出】 支出		91,398,796	91,398,796		
	人件費	22,800,000	23,381,899		
	常勤	22,300,000	20,681,899		
	非常勤	500,000	2,700,000		
	事務費	5,755,663	5,173,850		
	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	3,301,850		
	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	41,666,771		
	一般修繕費	10,000,000	11,277,188		
	空家修繕費	22,407,407	21,130,325		
	計画修繕費	9,259,260	9,259,258		
	その他	8,955,466	8,955,276		
	保険料	646,482	646,482	指定管理保険料、事務所火災保険	
	税金等	8,308,984	8,308,794		
【収 支】		0	132		
支出のうち委託費		16,623,523	16,676,985		

## 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
住宅敷地内で鳥にエサを与える	迷惑行為に当たるため指導すると回答	注意文の作成を行い回覧・掲示を管理人に依頼	その後再発は無し	再発を防ぐよう、住宅管理人と連携し、効果的な対応を行っています。
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輛に対し警告文の張り出しを行ってもらう	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。
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	注意文を作成し掲示を行う 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 入居者あての配布物の中に同封する	全 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。

※ 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>市営住宅への同居の際、新規入居を除き、入居者からの同居者申請、入居者承継資格がない者が許可が出る前に転入される場合があります、その後の正式入居手続きが出来ないトラブル等に発展しております。既存入居住宅への住民票転入については、市民課から建築課または、管理グループに入居許可が出ているかの確認をして頂ければトラブルを未然に防げます。</p>	<p>市営住宅への住民票異動について、事前照会や、異動届に「住宅名」及び「号数・部屋番号」を記載してもらいなど、市民課と連携を図ってまいります。</p>
<p>母子世帯は児童扶養手当の申請に際し、住宅使用請書の写し(以下、写しという)の交付申請を管理グループの受付窓口で行っています。以前は、子育て支援課より発行依頼の連絡を頂戴しておりましたが、現在は申請中の方なのかどうか確認が管理グループの受付窓口では出来ない状況にあります。正当な理由なく写しを発行する可能性があるため、母子世帯から写しの交付申請があった際は、子育て支援課へ確認の連絡をさせていただきたいです。又は、子育て支援課にて申請に必要な書類を説明する際に、写しの取得確認が出来るもの(案内文等)を申請者に渡して頂きこちらに提示いただくか、もしくは管理グループの受付窓口への電話連絡をお願いします。</p>	<p>写しの適正かつ円滑な交付に資するため、子育て支援課と連携しながら事前連絡等の業務に取り組んでまいります。</p>

## 7 市担当課総合評価

<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業者全員が、市と十分な連携を取りながら、市民を第一に考えた業務を行っています。</li> <li>・公的賃貸住宅としての意義を正しく理解し、公平性を確保しながら、指定管理料の範囲内で効率的かつ効果的な管理を行っています。</li> <li>・入居者の希望に応じてインターネットを利用することができるよう、対象住宅に光回線(マンションタイプ)を設置する計画を立案し、通信企業と連携して設置に向けた協議等を行っているなど、民間事業者としてのノウハウを活用しながら、入居者にとって快適な住まいづくりに取り組んでいます。</li> </ul>
--