

指定管理者事業報告書（令和 5 年度末報告）

令和 6 年 3 月 31 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 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】 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	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沿って実施されています。
開館日数(X)	246日	246日	100%	A	A	協定書及び仕様書に沿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沿って実施されています。
延べ利用者数 (Y=a+b)	2000件 2100人	2422件 2567人	121%	A	A	良好です。
うち通常業務 (a)	500件 600人(窓口来所)	1221件 1366人(窓口来所)	244%	A	A	良好です。
うち自主事業 (b)	1500件 1500人(来所以外)	1201件 1201人(来所以外)	80%	A	A	おおむね良好です。
延べ利用日数(Z)	246日	246日	100%	A	A	良好です
稼働率 (②)	100%	100%	100%	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 $\frac{\text{利用者数}(Y)}{\text{開館日数}(X) \times \text{利用定員}(1日あたり \text{ 〇〇〇人})} \times 100$

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	件数／合計 (%)	件数	人数	件数／合計 (%)
電話	1500件	1500人	75.0	768件	768人	31.7
窓口	475件	475人	23.8	1221件	1366人	50.4
現場	20件	20人	1.0	53件	53人	2.2
緊急	5件	5人	0.3	1件	1人	0.0
その他（郵送等）	0件	0人	0.0	379件	379人	15.7
合計	2000件	2000人		2422件	2567人	

別表2 曜日ごとの利用者数・稼働率

	平日（243日）			土日祝日（123日）夜間含む			通年（366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	692件	692人	29.5	76件	76人	100.0	768	768	31.7
窓口	1221件	1366人	52.1	0件	0人	0.0	1,221	1,366	50.4
現場	53件	53人	2.3	0件	0人	0.0	53	53	2.2
緊急	1件	1人	0.0	0件	0人	0.0	1	1	0.0
その他（郵送等）	379件	379人	16.2	0件	0人	0.0	379	379	15.7
合計	2346件	2491人		76件	76人		2422件	2567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	確実に実行しています。	
	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	適切に実施しています。	
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	計画的に実施しています。	
	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	適切に実施しています。	
	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、督促及び住戸訪問を実施しており、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、計画的かつ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	適切に実施しています。
		若手の育成	A		A	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】		96,954,000	96,630,915		
	利用料金	0	0		<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、40,800,000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>
	自主事業収入	0	0		
	指定管理料	96,954,000	96,630,790		
	その他	0	125		
	銀行利子	0	125		
【支出合計】		96,954,000	96,630,915		
人件費		23,911,000	24,529,176		
	常勤	21,272,000	21,890,176		
	非常勤	2,639,000	2,639,000		
事務費		6,005,000	5,327,888		
	リース費	2,112,000	2,112,000	事務備品リース費	
	事務所経費	3,893,000	3,215,888		
保守管理費		16,778,000	16,778,000		
	施設管理費	15,078,000	15,078,000		
	法定点検費	1,700,000	1,700,000	建基法12条点検	
維持管理費		40,800,000	40,506,170		
	一般修繕費	31,800,000	8,883,137		
	空家修繕費		22,623,033		
	計画修繕費	9,000,000	9,000,000		
その他		9,460,000	9,489,681		
	保険料	710,600	775,640	指定管理保険料、事務所火災保険	
	税金等	8,749,400	8,714,041		
【収 支】		0	0		
支出のうち委託費		20,224,600	19,890,250		

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
騒音問題	対象者に対し注意・指導をすると回答。	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指導した。	改善される。	繰り返し住民等への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。
自治会費の未払い	対象者に対し指導すると回答。	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指導した。	改善される。	対象者に対し、迅速かつ適切な指導をしています。
住民が勝手に住宅の外壁にペンキを塗っている。	対象者に対し注意・指導をすると回答。	対象者に注意・指導を行うペンキを塗った外壁の部分については対象者負担にて補修する。	その後再発無し。	対象者に対し、迅速かつ適切な指導をしています。

※ 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>市営住宅の入居者も高齢化が進み、色々な課題・問題が発生している状況にあります。自治会役員・住宅の環境整備（草刈り）など入居者主体でお願いしている活動が身体的に難しくなっている。また、各々の生活においても今までは出来ていた事が出来なくなり、頼るにしても身寄りが遠方・居られないなどちょっとした事も相談が出来なく困っている方も出てきています。職員で対応出来る事であればいいのですが、対応が難しく情報が必要になるケースも発生しています。そのようなケースに直面した際、関係機関と情報共有できる場をつくって頂ければと考えます。</p>	<p>身寄りのない高齢者が安心して市営住宅に住み続けられるよう、他の入居者との公平性に配慮しながら、引き続き可能な範囲で対応をお願いします。また、生活上の課題を抱えている高齢者の様々なニーズに応じ、必要な支援が受けられるよう、市の福祉部局、社会福祉協議会その他の関係機関との情報連携を図るとともに、必要に応じて情報共有する場を設けてもらうよう働きかけを行ってまいります。</p>

7 市担当課総合評価

- ・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。
- ・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。
- ・家賃未納者に対し開館時間外に住戸訪問して納付指導するなど、適切な収納業務に努めています。