

指定管理者事業報告書（令和 6 年度末報告）

令和 7 年 4 月 30 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 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
業務責任者	1人（0人）	1 人	収納担当者	1人（0人）	1 人
業務責任者代行	1人（1人）	0 人	収納担当補助	1人（1人）	0 人
監査担当	2人（2人）	0 人	修繕担当者	2人（1人）	1 人
管理担当者	1人（0人）	1 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しています。
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しています。
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しています。
延べ利用者数 (Y=a+b)	2100 件 2200 人	2461 件 2654 人	117%	A	A	良好です。
うち通常業務 (a)	1100件 1100人(窓口来所)	1388件 1581人(窓口来所)	126%	A	A	良好です。
うち自主事業 (b)	1000件 1100人(来所以外)	1073件 1073人(来所以外)	107%	A	A	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 $\frac{\text{利用者数 (Y)}}{\text{開館日数 (X)} \times \text{利用定員 (1日あたり \underline{\hspace{1cm}} \text{人})}} \times 100$

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	775件	875人	36.9	688件	688人	28.0
窓口	1100件	1100人	52.4	1388件	1581人	56.4
現場	20件	20人	1.0	50件	50人	2.0
緊急	5件	5人	0.2	1件	1人	0.0
その他（郵送等）	200件	200人	9.5	334件	334人	13.6
合計	2100件	2200人		2461件	2654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	稼働率（％）	件数	人数	稼働率（％）	件数	人数	稼働率（％）
電話	618件	618人	25.9	70件	70人	100.0	688	688	28.0
窓口	1388件	1581人	58.1	0件	0人	0.0	1,388	1,581	56.4
現場	50件	50人	2.1	0件	0人	0.0	50	50	2.0
緊急	1件	1人	0.0	0件	0人	0.0	1	1	0.0
その他（郵送等）	334件	334人	14.0	0件	0人	0.0	334	334	13.6
合計	2391件	2584人		70件	70人		2461件	2654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	確実にを行っています。
	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	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	対面や電話応対において、傾聴を基本とし、丁寧かつ柔軟な対応を心がけています。
	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	エレベータ保守点検など、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	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	連絡がつかない方には夜間等に個別訪問し、収入状況等を聞き取った上で納付指導するなど、適切な収納業務を実施しています。
		管理業務	A		A	適切に実施しています。
		修繕業務	A		A	物価高騰の中、直接施工の割合を増やすことで、効率的な修繕業務を実施しています。
	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	定期研修を実施しています。
		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	定期的に清掃活動を実施しています。
		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	96,606,130		<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、限られた予算の中で、重要性、緊急性等に基づき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	96,954,000	96,597,200		
	その他	0	8,930		
	銀行利子	0	8,930		
	【支出合計】	96,954,000	96,606,130		
	人件費	23,911,000	24,617,361		
	常勤	21,272,000	21,978,361		
	非常勤	2,639,000	2,639,000		
	事務費	6,005,000	5,257,639		
	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	3,145,639		
	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	40,475,635		
	一般修繕費	31,800,000	5,357,074		
	空家修繕費		26,118,561		
	計画修繕費	9,000,000	9,000,000		
	その他	9,460,000	9,477,495		
	保険料	710,600	764,720	指定管理保険料、事務所火災保険	
	税金等	8,749,400	8,712,775		
【収 支】		0	0		
支出のうち委託費		21,396,650	21,967,220		

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
駐輪場の無断使用（放置バイク）	迷惑行為に当たるため対応すると回答。	入居者の方に対し、ルールを守り生活する事と期日までに車輛の確認を依頼する文面を作成し回覧した。	期日までに車輛は移動され、その後駐輪場には止まらなくなった。	適切な対応を行っています。
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。集合住宅での生活についてマナー・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て警告文の張り出しを行ってもらう。	張出し後は同じ車輛の無断駐車は無くなる。	住宅管理人と連携し、適切な対応を行っています。
エントランス部分にタバコのポイ捨て、排泄行為が発生	迷惑行為に当たるため注意喚起すると回答。	対象者の特定が難しい為、注意喚起文の張り出しと回覧を行う。	その後再発無し。	適切な対応を行っています。
共用廊下で子供が走り廻り大声をあげて遊ぶ	迷惑行為に当たるため指導すると回答。	入居者の方に対し、共用部のマナー・ルールについて回覧を行い注意喚起を促した。	改善された。	繰り返し住民等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>市営住宅の入居者も高齢化が進み、本郷・久井・大和地域に居住されている方で車を持たれていない入居者の方も多く、管理事務所まで来所し相談する事が出来ない状況です。以前、支所で相談できるような対応を取ってほしいとの要望もありました。今後、身寄りが遠方・お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おられるため、月1回程度各支所に出張窓口を設けるなど検討が必要と考えられます。</p>	<p>各支所における出張窓口は、高齢者等の交通弱者の利便性向上に資するものとして期待できます。引き続きニーズ把握に努めていただき、一定のニーズがある場合は、相談スペースや時間帯等の運用方法について協議を進めていきたいと考えます。</p>

7 市担当課総合評価

<ul style="list-style-type: none"> ・従業員一人一人が、丁寧な住民対応を心がけており、関係法令や制度改正を理解した上で適切な業務を行っています。 ・修繕において直接施工の割合を増やすなど、効率的な維持管理業務に努めています。 ・夜間等に複数回に渡って家賃未納者の住戸を訪問するなど、粘り強く収納業務に取り組んでいます。 ・市営宮沖住宅統合建替事業に伴う入退去業務について、定期募集等の定例業務と平行しながら計画的に説明・事務手続を行い、入居者の円滑な移転に寄与しました。
