

資料 1

令和元年度 指定管理者モニタリング結果

施 設 名	千歳市営住宅及び共同施設
指定管理者	日興・千歳建設グループ 代表団体 日興美装工業株式会社 代表取締役 櫻井 和久
指 定 期 間	平成 31 年 4 月 1 日から令和 6 年 3 月 31 日
評 価 担 当	建設部市営住宅課

1 実施事業及び内容等

(1)指定管理料

5 か年で 777,635,600 円
(元年度 155,360,816 円、 2 年度 155,978,316 円、 3 年度 154,908,636 円、
4 年度 154,908,636 円、 5 年度 156,479,196 円)

(2)業務内容

市営住宅指定管理業務は、市営住宅及び共同施設の維持管理及び運営に関する業務を行うものであり、管理戸数は 2,396 戸である。

(3)市営住宅窓口センターの営業時間及び休業日

営業時間 平日、土曜日 8:45～17:15
休 業 日 日曜日、祝日、12 月 29 日～1 月 3 日

(4)使用料収納状況 ※()は H30 実績

区分	調定額(円)	収納額(円)	収納率(%)	前年度比
市営住宅使用料	409,654,830	401,488,050	98.01	－0.01%
	(407,130,570)	(399,086,460)	(98.02)	
駐車場使用料	22,370,510	22,271,810	99.56	＋0.02%
	(22,547,410)	(22,444,750)	(99.54)	

(5)住宅使用料等の収納報奨金の状況 ※()は H30 実績

1,338,000 円 (1,480,000 円)

2 年間利用者数

(1)R1 来所者数 ※()は H30 実績

4,853 人／年 (3,986 人／年)
16.1 人／日 (11.1 人／日)

(2)R1 月別来所者数 ※()は H30 実績 (単位：人)

4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月
508	414	757	771	446	256
(470)	(361)	(680)	(721)	(357)	(162)
10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月
331	301	240	217	303	309
(254)	(299)	(155)	(122)	(227)	(178)

3 事業収支〈決算状況〉	<table><tr><td>総収入額</td><td colspan="3">155,360,816 円</td></tr><tr><td>総支出額</td><td colspan="3">158,179,280 円</td></tr><tr><td>収支差額</td><td colspan="3">△2,818,464 円</td></tr></table>				総収入額	155,360,816 円			総支出額	158,179,280 円			収支差額	△2,818,464 円		
	総収入額	155,360,816 円														
	総支出額	158,179,280 円														
	収支差額	△2,818,464 円														
詳細は、別紙1「令和元年度 千歳市営住宅及び共同施設決算書」のとおり。																
4 管理運営状況	(1) 入居者の評価															
	① 指定管理者が実施した入居者アンケート															
	実施期間：令和元年12月2日～令和2年1月17日															
	配布数：381 枚															
	回答数（回答率）：125（32.8%）															
	② 市が実施した入居者アンケート															
	実施期間：令和2年2月28日～令和2年3月31日															
	配布数：377 枚															
	回答数（回答数）：115（30.5%）															
	③ アンケート結果概要															
	<table><tr><td>指定管理者</td><td>市</td></tr></table>		指定管理者	市												
	指定管理者	市														
	<u>ア 回答者の年齢</u>															
	「20 代」	0.8%	「20 代」	0.9%												
	「30 代」	3.2%	「30 代」	0.9%												
	「40 代」	5.6%	「40 代」	7.8%												
「50 代」	10.4%	「50 代」	6.0%													
「60 代」	21.6%	「60 代」	21.7%													
「70 代」	39.2%	「70 代」	38.3%													
「80 歳以上」	17.6%	「80 歳以上」	23.5%													
「未回答」	1.6%	「未回答」	0.9%													
<u>イ 回答者の同居人</u>																
「いない」	43.2%	「いない」	40.9%													
「1 人」	28.8%	「1 人」	29.6%													
「2 人」	19.2%	「2 人」	19.1%													
「3 人」	7.2%	「3 人」	6.1%													
「4 人」	0.0%	「4 人」	1.7%													
「5人以上」	0.8%	「5人以上」	0.0%													
「未回答」	0.8%	「未回答」	2.6%													
<u>ウ 回答者の入居団地名</u>																
「祝 梅」	3.2%	「祝 梅」	1.7%													
「向陽台」	18.4%	「向陽台」	23.5%													
「湖 畔」	7.2%	「湖 畔」	4.3%													
「北 栄」	18.4%	「北 栄」	15.7%													
「高 台」	14.4%	「高 台」	15.7%													
「いずみ」	5.6%	「いずみ」	4.3%													
「うたり」	9.6%	「うたり」	12.2%													
「みどり」	18.4%	「みどり」	17.4%													
「東 雲」	2.4%	「東 雲」	4.3%													
「無回答」	2.4%	「無回答」	0.9%													

	指定管理者	市
<u>エ 回答者の入居年数</u>		
「1年未満」	3.2%	「1年未満」 2.6%
「1～3年未満」	6.4%	「1～3年未満」 7.0%
「3～5年未満」	7.2%	「3～5年未満」 4.3%
「5～15年未満」	18.4%	「5～15年未満」 36.5%
「15～20年未満」	13.6%	「15～20年未満」 10.4%
「20年以上」	33.6%	「20年以上」 38.3%
「未回答」	1.6%	「未回答」 0.9%
<u>オ 窓口センターの場所について</u>		
「知っている」	96.8%	「知っている」 95.7%
「知らない」	2.4%	「知らない」 3.5%
「いま知った」	0.0%	「いま知った」 0.0%
「未回答」	0.8%	「未回答」 0.8%
○窓口センターの場所については、指定管理者の調査では、「知っている」が96.8%となり、市の調査では95.7%となり、たくさんの入居者に認知されていると考える。		
<u>カ 窓口センターの営業日について</u>		
「知っている」	86.4%	「知っている」 92.1%
「知らない」	3.2%	「知らない」 7.0%
「いま知った」	8.0%	「いま知った」 0.0%
「未回答」	2.4%	「未回答」 0.9%
○営業日については、指定管理者の調査では、「知っている」が86.4%となり、市の調査では、92.1%となり、たくさんの入居者に認知されていると考える。		
<u>キ 窓口センターの営業時間について</u>		
「知っている」	80.0%	「知っている」 84.3%
「知らない」	5.6%	「知らない」 14.8%
「いま知った」	12.0%	「いま知った」 0.0%
「未回答」	2.4%	「未回答」 0.9%
○営業時間については、指定管理者の調査では、「知っている」が80.0%となり、市の調査では、84.3%となり、たくさんの入居者に認知されていると考える。		
<u>ク 窓口センターの利用状況について</u>		
「窓口での届出等」	61.0%	「窓口での届出等」 50.0%
「窓口での修繕依頼」	7.2%	「窓口での修繕依頼」 10.1%
「電話での届出等」	1.3%	「電話での届出等」 5.1%
「電話での修繕依頼」	21.4%	「電話での修繕依頼」 23.4%
「ほぼ利用がない」	7.2%	「ほぼ利用がない」 10.1%
「未回答」	1.9%	「未回答」 1.3%

	指定管理者	市
<u>ケ 窓口センターの対応について</u>		
「とてもよい」	34.4%	「とてもよい」 33.0%
「よい」	32.8%	「よい」 31.3%
「ふつう」	27.2%	「ふつう」 25.2%
「ややわるい」	0.8%	「ややわるい」 3.5%
「わるい」	1.6%	「わるい」 0.0%
「未回答」	3.2%	「未回答」 7.0%
○窓口センターの対応については、指定管理者の調査では「とてもよい」、「よい」が67.2%となり、「ふつう」を含めると94.4%となった。市の調査では、「とてもよい」、「よい」が64.3%となり、「ふつう」を含めると89.5%となった。このことから、職員の対応に対する満足度は高いものと考えられる。		
<u>コ 入居時の修繕や補修状況について</u>		
「とてもよい」	15.2%	「とてもよい」 19.1%
「よい」	28.0%	「よい」 31.3%
「ふつう」	29.6%	「ふつう」 33.0%
「ややわるい」	7.2%	「ややわるい」 2.6%
「わるい」	4.0%	「わるい」 0.0%
「未回答」	16.0%	「未回答」 14.0%
○入居時の修繕や補修状況については、指定管理者の調査では、「とてもよい」、「よい」が43.2%となり、「ふつう」を含めると72.8%となった。市の調査では、「とてもよい」、「よい」が50.4%となり、「ふつう」を含めると83.4%となった。利用者の半数以上が入居時の修繕について概ね満足しているものと考えられる。		
<u>サ 入居後の修繕や補修状況について</u>		
「とてもよい」	20.0%	「とてもよい」 20.9%
「よい」	25.6%	「よい」 27.0%
「ふつう」	28.8%	「ふつう」 30.4%
「ややわるい」	7.2%	「ややわるい」 3.5%
「わるい」	2.4%	「わるい」 2.6%
「未回答」	16.0%	「未回答」 15.6%
○入居後の修繕や補修状況については、指定管理者の調査では、「とてもよい」、「よい」が45.6%となり、「ふつう」を含めると74.4%となった。市の調査では、「とてもよい」、「よい」が47.9%となり、「ふつう」を含めると78.3%となった。利用者の半数以上が入居後の修繕について概ね満足しているものと考えられる。		

	指定管理者	市
シ	<u>修繕等で訪問した事業者の対応について</u>	
	「とてもよい」 21.0%	「とてもよい」 21.7%
	「よい」 38.4%	「よい」 31.3%
	「ふつう」 27.2%	「ふつう」 30.4%
	「ややわるい」 2.4%	「ややわるい」 0.0%
	「わるい」 1.6%	「わるい」 0.9%
	「未回答」 13.6%	「未回答」 15.7%
	○修繕等で訪問した事業者の対応については、指定管理者の調査では、「とてもよい」、「よい」が59.4%となり、「ふつう」を含めると86.6%となった。市の調査では、「とてもよい」、「よい」が53.0%となり、「ふつう」を含めると83.4%となった。利用者の半数以上が修繕について概ね満足しているものと考えられる。	
ス	<u>総合評価</u>	
	「とてもよい」 15.2%	「とてもよい」 18.3%
	「よい」 36.8%	「よい」 28.7%
	「ふつう」 32.0%	「ふつう」 37.4%
	「ややわるい」 3.2%	「ややわるい」 2.6%
	「わるい」 0.0%	「わるい」 0.0%
	「未回答」 12.8%	「未回答」 13.0%
	○総合評価については、指定管理者の調査では、「とてもよい」、「よい」が52.0%となり、「ふつう」を含めると84.0%となった。市の調査では、「とてもよい」、「よい」が47.0%となり、「ふつう」を含めると84.4%となったことから、総合評価は高いものと考えられる。	
	(2) 事業報告書・現地調査に基づく評価	
	施設の管理運営状況については、入居者等からの意見や要望を把握しながら苦情等にも迅速かつ丁寧に対応している。	
	事務の処理状況については、毎月の月例報告書及び年度終了後の事業報告書により報告を受けており、会計帳簿等についても現地調査の結果、特に問題点等はなく適正に処理されている。	
	(3) 職員配置	
	センター長及び副センター長の業務管理者が2名、小破修繕や日常巡回を行う技術スタッフが3名、事務スタッフが4名の計9名でシフト勤務を組み業務を行っている。また、緊急時には全職員を招集し対応することとしている。	
	なお、年度当初は業務管理者2名、技術スタッフ3名、事務スタッフ5名の計10名で業務をスタートしたが、事務スタッフ5名のうち4名のパート事務員が短期で退職するケースが続いたため、事務スタッフ5名を正社員事務員4名に体制を見直している。	

	(4) 緊急時対応 市営住宅窓口センターの閉所時間帯においては、日興美装工業(株)本社が管理している緊急連絡センター（札幌市）を窓口として、24 時間・365 日、休日夜間を問わず対応している。 また、固定電話・携帯電話等の通信不能時への対応として、緊急連絡センターと市営住宅窓口センター間で、デジタル無線を利用した無線ネットワークを確立している。 (5) 意見・要望・苦情対応 窓口や電話での苦情対応や自主事業参加者へのアンケート調査などにより、意見・要望等の把握を行うとともに、迅速な対応に努めている。 (6) 個人情報管理 個人情報の保護に関する法律及び千歳市個人情報保護条例に準拠し、個人情報の適切な保護に努めている。顧客情報の適切な管理を行うため、職員教育の徹底、パソコンの情報セキュリティ対策を講じている。 (7) 施設修繕 入居者からの通報等による入居者の責によらない破損や故障の修繕及び退去後の空き家修繕などについて、適宜適切に対応している。 (8) 新型コロナウイルス感染症に係る感染予防への取組み 2 月下旬から窓口センターにおいてアルコールによる拭取り消毒を定期的に行い、来客者には消毒用アルコールを設置している。 また、職員はマスク着用で対応し、来客者席は隣との間隔を 2 m 保つようにし、感染の予防に努めている。
5 自主事業の実施状況	(1) 千歳市営住宅地域連絡交流会の開催 ①開催日：5 月 9 日 対象者：みどり団地の自治会役員及び住宅管理人 出席者：15 名 ②開催日：8 月 21 日 対象者：湖畔団地の自治会役員及び住宅管理人 出席者：6 名 (2) ふれあいサロンの開催 ①開催日：11 月 8 日 対象者：東雲 3 丁目町内会会員及び東雲団地入居者 参加者：9 名
6 市民サービスの向上を図るための取組み	・市営住宅入居募集期間中(年 4 回)は、入居希望者が利用しやすいよう営業時間を 18 時 15 分まで 1 時間延長している。 ・営業時間外の対応として、「緊急連絡センター（札幌市）」を設置し、24 時間 365 日体制を確立している。 ・月に一度、「市営住宅だより」を全戸配布するとともに、独り暮らしの高齢者等、見守りが必要な世帯には直接訪問配布している。 ・独自のホームページを開設し、各種申請様式をダウンロード可能にしている。 ・電話での問合せには、料金がかからないようフリーダイヤルを設定し、入居者等の負担軽減に努めている。

7 評価〈総合コメント〉	・令和元年度を初年度とし指定管理者が業務を運営しているが、今年度の収支がマイナスとなっている点について、指定管理者に確認したところ、要因については、1点目は事務所の移転に伴い、消耗品費及び印刷製本費の支出が増加したこと、2点目は、窓口センターの勤務体制を、パート職員から正社員に見直したため、人件費が増加したことにある。 指定管理者からは、令和2年度以降は消耗品費及び印刷製本費の支出は改善されとの報告を受けており、人件費については、市民サービスの低下を避けるためにも、現在の人員体制を継続したいとの意向であった。 このことから、市としては、窓口センターにおける多岐にわたる業務のマニュアルの改善等により、さらに窓口センターの業務が円滑に進めることができるように、適宜適切に指導・助言等行っていく。 ・業務全般では、各種事務処理を適切に行っており、施設の内窓やドアノブの修繕、騒音問題など、日常的な維持管理・修繕については適切に対応している。 ・独自の取組として市営住宅入居募集期間中の営業時間延長や、休日の緊急業務対応、ホームページ等を活用しての募集案内や各種情報提供など、入居者等の利便性向上を図っている。また、新型コロナウイルス感染症に係る感染予防への取組みとして、アルコール消毒の徹底やソーシャルディスタンスを適正に保ち、感染の予防にも努めている。 ・職員の対応については、アンケート調査の結果から、入居者からの相談に親切に対応するなど、良い評価が得られており、市民サービス向上に取り組んだ結果として評価できる。 ・以上のことから、入居者と信頼関係を維持しながら良質なサービスが提供されており、総体的に良好な管理運営が行われていると評価する。
--------------	--

令和元年度 千歳市営住宅及び共同施設決算書

(単位:円)

科 目	決算額	備 考
収入の部		
指定管理料	155,360,816	指定管理料1年分
収入合計	155,360,816	
支出の部		
人件費	30,659,442	業務管理者2名、事務員スタッフ5名、技術スタッフ3名、計10名 (福利厚生費含む)
消耗品費	2,932,490	事務用品等
燃料費	220,028	車両燃料等
印刷製本費	825,622	印刷代、コピー代等
通信運搬費	1,693,714	電話代、郵便等
使用料及び賃借料	4,609,208	事務所借上料、車両借上料、事務用品借上料、電話機リース料等
光熱水費	812,892	電気料、水道代等
委託費	34,878,786	樹木剪定・草刈業務、受水槽清掃、EV保守、設備点検業務等
修繕費	81,547,098	小破修繕費、空家修繕費等
支出合計	158,179,280	
収支	-2,818,464	