

令和6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 宮嶋 秀行
指定期間	令和6年4月1日から令和11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	<p>(1)指定管理料 5か年で983,746,300円 (6年度196,216,600円、7年度195,556,600円、8年度199,817,700円、9年度196,077,700円、10年度196,077,700円)</p> <p>(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2,406戸である。</p> <p>(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 8:45～17:15 休業日 土曜日、日曜日、祝日、年末年始(12月29日～1月3日)</p> <p>(4)使用料収納状況 ※()は令和5年度実績</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">区分</th> <th style="width: 20%;">調定額(円)</th> <th style="width: 20%;">収納額(円)</th> <th style="width: 15%;">収納率(%)</th> <th style="width: 30%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">市営住宅使用料</td> <td>407,303,030</td> <td>402,610,090</td> <td>98.85</td> <td rowspan="2">前年度比 +0.44pp</td> </tr> <tr> <td>(410,871,100)</td> <td>(404,347,450)</td> <td>(98.41)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">駐車場使用料</td> <td>20,734,390</td> <td>20,684,390</td> <td>99.76</td> <td rowspan="2">▲0.05pp</td> </tr> <tr> <td>(21,250,390)</td> <td>(21,209,820)</td> <td>(99.81)</td> </tr> </tbody> </table> <p>(5)住宅使用料等の指定管理者への収納報奨金の状況 ※()は令和5年度実績 2,238,000円 (1,658,000円)</p>	区分	調定額(円)	収納額(円)	収納率(%)		市営住宅使用料	407,303,030	402,610,090	98.85	前年度比 +0.44pp	(410,871,100)	(404,347,450)	(98.41)	駐車場使用料	20,734,390	20,684,390	99.76	▲0.05pp	(21,250,390)	(21,209,820)	(99.81)															
区分	調定額(円)	収納額(円)	収納率(%)																																		
市営住宅使用料	407,303,030	402,610,090	98.85	前年度比 +0.44pp																																	
	(410,871,100)	(404,347,450)	(98.41)																																		
駐車場使用料	20,734,390	20,684,390	99.76	▲0.05pp																																	
	(21,250,390)	(21,209,820)	(99.81)																																		
2 年間利用者数	<p>(1)令和6年度来所者数 ※()は令和5年度実績 2,592人/年 (2,650人/年) 10.6人/日 (9.0人/日)</p> <p>(2)令和6年度千歳市営住宅窓口センター月別来所者数 ※()は令和5年度実績 (単位:人)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>295</td> <td>245</td> <td>375</td> <td>457</td> <td>256</td> <td>134</td> </tr> <tr> <td>(281)</td> <td>(195)</td> <td>(508)</td> <td>(430)</td> <td>(245)</td> <td>(145)</td> </tr> <tr> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> </tr> <tr> <td>145</td> <td>191</td> <td>84</td> <td>84</td> <td>217</td> <td>109</td> </tr> <tr> <td>(191)</td> <td>(162)</td> <td>(97)</td> <td>(67)</td> <td>(179)</td> <td>(150)</td> </tr> </tbody> </table>	4月	5月	6月	7月	8月	9月	295	245	375	457	256	134	(281)	(195)	(508)	(430)	(245)	(145)	10月	11月	12月	1月	2月	3月	145	191	84	84	217	109	(191)	(162)	(97)	(67)	(179)	(150)
4月	5月	6月	7月	8月	9月																																
295	245	375	457	256	134																																
(281)	(195)	(508)	(430)	(245)	(145)																																
10月	11月	12月	1月	2月	3月																																
145	191	84	84	217	109																																
(191)	(162)	(97)	(67)	(179)	(150)																																

3 事業収支(決算状況)	<table border="1" data-bbox="496 197 1043 338"> <tr> <td>総収入額</td> <td>196,216,600 円</td> </tr> <tr> <td>総支出額</td> <td>191,449,872 円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>4,766,728 円</td> </tr> </table> <p data-bbox="1054 264 1331 331">※税込み経理方式が採用されています。</p> <p data-bbox="491 342 1445 376">詳細は、別紙1「令和6年度 千歳市営住宅及び共同施設決算書」のとおり。</p>	総収入額	196,216,600 円	総支出額	191,449,872 円	収支差額	4,766,728 円																																																								
総収入額	196,216,600 円																																																														
総支出額	191,449,872 円																																																														
収支差額	4,766,728 円																																																														
4 管理運営状況	<p data-bbox="469 461 687 495">(1) 入居者の評価</p> <p data-bbox="520 539 1075 573">① 指定管理者が実施した入居者アンケート</p> <p data-bbox="596 580 1259 613">実施期間：令和6年12月11日～令和7年1月19日</p> <p data-bbox="596 620 818 654">配布戸数：353戸</p> <table data-bbox="708 660 1331 853"> <tr> <td>東雲4・5棟</td> <td>: 10戸</td> <td>湖畔</td> <td>: 24戸</td> </tr> <tr> <td>いずみ1棟</td> <td>: 17戸</td> <td>北栄1～4棟</td> <td>: 71戸</td> </tr> <tr> <td>みどり1棟</td> <td>: 58戸</td> <td>高台1・2棟</td> <td>: 56戸</td> </tr> <tr> <td>うたり1・2棟</td> <td>: 44戸</td> <td>向陽台</td> <td>: 61戸</td> </tr> <tr> <td>祝梅A</td> <td>: 12戸</td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p data-bbox="708 860 1150 893">回答数(回答率)：136戸(38.5%)</p> <p data-bbox="520 940 963 974">② 市が実施した入居者アンケート</p> <p data-bbox="596 981 1230 1014">実施期間：令和7年3月3日～令和7年4月30日</p> <p data-bbox="596 1021 818 1055">配布戸数：366戸</p> <table data-bbox="708 1061 1179 1254"> <tr> <td>富丘(4丁目)</td> <td>: 110戸</td> </tr> <tr> <td>うたり5・6棟</td> <td>: 90戸</td> </tr> <tr> <td>北栄13～15棟</td> <td>: 144戸</td> </tr> <tr> <td>ヴィラアムール</td> <td>: 22戸</td> </tr> </table> <p data-bbox="708 1218 1179 1252">回答数(回答率)：155戸(42.3%)</p> <p data-bbox="520 1299 804 1332">③ アンケート結果概要</p> <table data-bbox="608 1352 1289 1395"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">指定管理者</td> <td style="border: 1px solid black; padding: 2px;">市</td> </tr> </table> <p data-bbox="541 1417 770 1451"><u>ア 回答者の年齢</u></p> <table data-bbox="555 1480 1398 1794"> <tr> <td>「20代」</td> <td>0.7%</td> <td>「20代」</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>「30代」</td> <td>1.5%</td> <td>「30代」</td> <td>1.3%</td> </tr> <tr> <td>「40代」</td> <td>3.7%</td> <td>「40代」</td> <td>5.8%</td> </tr> <tr> <td>「50代」</td> <td>9.6%</td> <td>「50代」</td> <td>12.3%</td> </tr> <tr> <td>「60代」</td> <td>24.3%</td> <td>「60代」</td> <td>14.2%</td> </tr> <tr> <td>「70代」</td> <td>41.9%</td> <td>「70代」</td> <td>34.2%</td> </tr> <tr> <td>「80歳以上」</td> <td>18.4%</td> <td>「80歳以上」</td> <td>31.6%</td> </tr> <tr> <td>「未回答」</td> <td>0.0%</td> <td>「未回答」</td> <td>0.6%</td> </tr> </table>	東雲4・5棟	: 10戸	湖畔	: 24戸	いずみ1棟	: 17戸	北栄1～4棟	: 71戸	みどり1棟	: 58戸	高台1・2棟	: 56戸	うたり1・2棟	: 44戸	向陽台	: 61戸	祝梅A	: 12戸			富丘(4丁目)	: 110戸	うたり5・6棟	: 90戸	北栄13～15棟	: 144戸	ヴィラアムール	: 22戸	指定管理者	市	「20代」	0.7%	「20代」	0.0%	「30代」	1.5%	「30代」	1.3%	「40代」	3.7%	「40代」	5.8%	「50代」	9.6%	「50代」	12.3%	「60代」	24.3%	「60代」	14.2%	「70代」	41.9%	「70代」	34.2%	「80歳以上」	18.4%	「80歳以上」	31.6%	「未回答」	0.0%	「未回答」	0.6%
東雲4・5棟	: 10戸	湖畔	: 24戸																																																												
いずみ1棟	: 17戸	北栄1～4棟	: 71戸																																																												
みどり1棟	: 58戸	高台1・2棟	: 56戸																																																												
うたり1・2棟	: 44戸	向陽台	: 61戸																																																												
祝梅A	: 12戸																																																														
富丘(4丁目)	: 110戸																																																														
うたり5・6棟	: 90戸																																																														
北栄13～15棟	: 144戸																																																														
ヴィラアムール	: 22戸																																																														
指定管理者	市																																																														
「20代」	0.7%	「20代」	0.0%																																																												
「30代」	1.5%	「30代」	1.3%																																																												
「40代」	3.7%	「40代」	5.8%																																																												
「50代」	9.6%	「50代」	12.3%																																																												
「60代」	24.3%	「60代」	14.2%																																																												
「70代」	41.9%	「70代」	34.2%																																																												
「80歳以上」	18.4%	「80歳以上」	31.6%																																																												
「未回答」	0.0%	「未回答」	0.6%																																																												

指定管理者

市

イ 回答者世帯の人数

「1 人」	52.9%
「2 人」	36.8%
「3 人」	5.9%
「4 人」	3.7%
「5人以上」	0.0%
「未回答」	0.7%

「1 人」	58.7%
「2 人」	30.3%
「3 人」	7.7%
「4 人」	3.2%
「5人以上」	0.0%
「未回答」	0.0%

ウ 団地別回答率

「東雲4・5棟」	2.9%
「湖畔」	6.6%
「いずみ1棟」	2.9%
「北栄1～4棟」	19.1%
「みどり1棟」	22.8%
「高台1・2棟」	15.4%
「うたり1・2棟」	9.6%
「向陽台」	16.9%
「祝梅A」	3.7%

「富丘(4丁目)」	28.4%
「うたり5・6棟」	25.2%
「北栄13～15棟」	38.7%
「ヴィラアムール」	7.1%
「団地不明」	0.6%

エ 回答者の入居年数

「1年未満」	4.4%
「1～5年未満」	14.0%
「5～10年未満」	7.4%
「10～15年未満」	25.7%
「15～20年未満」	8.1%
「20年以上」	38.2%
「未回答」	2.2%

「1年未満」	4.5%
「1～5年未満」	21.3%
「5～10年未満」	12.9%
「10～15年未満」	12.9%
「15～20年未満」	15.5%
「20年以上」	31.6%
「未回答」	1.3%

オ 窓口センターの場所について

「知っている」	96.3%
「知らない」	2.9%
「未回答」	0.7%

「知っている」	92.3%
「知らない」	7.1%
「未回答」	0.6%

○窓口センターの場所については、「知っている」が、指定管理者の調査では96.3%、市の調査では92.3%となり、多くの入居者に認知されていると考える。

指定管理者

市

カ 窓口センターの営業日について

「知っている」	96.3%	「知っている」	91.6%
「知らない」	1.5%	「知らない」	7.7%
「未回答」	2.2%	「未回答」	0.6%

○営業日については、「知っている」が、指定管理者の調査では96.3%、市の調査では91.6%となり、令和6年4月以降、土曜日を休業日に変更したが、多くの入居者に認知されていると考える。

キ 窓口センターの営業時間について

「知っている」	89.0%	「知っている」	88.4%
「知らない」	9.6%	「知らない」	11.0%
「未回答」	1.5%	「未回答」	0.6%

○営業時間については、「知っている」が、指定管理者の調査では89.0%、市の調査では88.4%となり、多くの入居者に認知されていると考える。

ク 窓口センターの利用状況について

「窓口での届出等」	55.3%	「窓口での届出等」	48.9%
「窓口での修繕依頼」	8.5%	「窓口での修繕依頼」	12.0%
「電話での届出等」	5.3%	「電話での届出等」	4.3%
「電話での修繕依頼」	24.5%	「電話での修繕依頼」	27.0%
「ほぼ利用がない」	5.9%	「ほぼ利用がない」	3.9%
「未回答」	0.5%	「未回答」	3.9%

ケ 窓口センターの対応について

「とてもよい」	27.2%	「とてもよい」	32.9%
「よい」	35.3%	「よい」	33.5%
「ふつう」	27.2%	「ふつう」	27.1%
「ややわるい」	5.9%	「ややわるい」	1.3%
「わるい」	0.7%	「わるい」	1.3%
「未回答」	3.7%	「未回答」	3.9%

○窓口センターの対応については、「とてもよい」及び「よい」が、指定管理者の調査では62.5%、市の調査では66.4%となった。このことから、窓口センターの対応に対する満足度はおおむね高いものと考えられる。

指定管理者

市

コ 入居時の修繕や補修状況について

「とてもよい」	17.6%	「とてもよい」	20.5%
「よい」	30.1%	「よい」	29.5%
「ふつう」	35.3%	「ふつう」	36.5%
「ややわるい」	5.9%	「ややわるい」	4.5%
「わるい」	1.5%	「わるい」	0.0%
「未回答」	9.6%	「未回答」	9.0%

○入居時の修繕や補修状況については、「とてもよい」及び「よい」が、指定管理者の調査では47.7%、市の調査では50.0%となった。このことから、多くの入居者が入居時の修繕については、おおむね満足しているものと考えられる。

サ 入居後の修繕や補修状況について

「とてもよい」	16.2%	「とてもよい」	16.8%
「よい」	31.6%	「よい」	28.4%
「ふつう」	35.3%	「ふつう」	32.3%
「ややわるい」	3.7%	「ややわるい」	5.8%
「わるい」	2.9%	「わるい」	1.3%
「未回答」	10.3%	「未回答」	15.5%

○入居後の修繕や補修状況については、「とてもよい」及び「よい」が、指定管理者の調査では47.8%、市の調査では45.2%となった。このことから、入居後の修繕については、おおむね満足しているものと考えられる。

シ 修繕等で訪問した事業者の対応について

「とてもよい」	20.6%	「とてもよい」	19.4%
「よい」	30.1%	「よい」	33.5%
「ふつう」	33.8%	「ふつう」	29.7%
「ややわるい」	4.4%	「ややわるい」	0.6%
「わるい」	0.7%	「わるい」	1.3%
「未回答」	10.3%	「未回答」	15.5%

○修繕等で訪問した事業者の対応については、「とてもよい」及び「よい」が、指定管理者の調査では50.7%、市の調査では52.9%となった。このことから、修繕事業者の対応については、おおむね満足しているものと考えられる。

指定管理者

市

ス 総合評価

「とてもよい」	20.6%	「とてもよい」	18.7%
「よい」	23.5%	「よい」	37.4%
「ふつう」	41.9%	「ふつう」	33.5%
「ややわるい」	3.7%	「ややわるい」	2.6%
「わるい」	0.0%	「わるい」	0.0%
「未回答」	10.3%	「未回答」	7.7%

○総合評価については、「とてもよい」及び「よい」が、指定管理者の調査では44.1%、市の調査では56.1%となった。このことから、多くの入居者から、総合的に良い評価を得られたものと考えられる。

(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2名の計7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。

(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。

(5) 意見・要望・苦情対応

窓口や電話での苦情対応などにより、意見・要望等の把握を行うとともに、丁寧で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。

5. 自主事業の達成状況	<p>自主事業として、令和4年1月から団地ごとの自治会の活動内容を紹介する機関誌「まどぐち」を、年4回発行している。</p>
6 市民サービスの向上を図るための取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・70歳以上かつ単身者の世帯に向けた「電話による安心ほっとコール」を実施。アンケートにて希望者を募り、電話で窓口センターの職員が月に1回以上連絡している。 ・指定管理者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〉	<ul style="list-style-type: none"> ・業務全般では、各種事務処理を適切に行っており、施設の建具調整や蛇口のパッキン交換などの小破修繕や空き家修繕の他、樹木剪定、草刈り、設備点検など、維持管理も適切に対応している。 ・窓口センター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いる。 ・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。 ・以上のことから、3期1年目の千歳市営住宅及び共同施設の指定管理業務において、入居者との信頼関係を構築・維持しながら良質なサービスが提供されており、継続的に良好な管理運営が行われていると評価する。

令和 6 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	196,216,600	指定管理料 1 年分
収入合計	196,216,600	
支出の部		
人件費	32,726,200	業務管理者 2 名、事務員スタッフ 2 名、技術スタッフ 3 名、計 7 名 (福利厚生費含む)
消耗品費	580,826	事務用品等
燃料費	247,499	車両燃料等
印刷製本費	507,532	印刷代、コピー代等
通信運搬費	1,532,906	電話代、郵便等
使用料及び賃借料	5,268,410	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	1,231,313	電気料、水道代等
委託費	42,511,441	樹木剪定・草刈業務、受水槽清掃、EV 保守、設備点検業務等
小破修繕費	49,197,606	
空家修繕費	57,646,139	
支出合計	191,449,872	
収支	4,766,728	

※税込み経理方式が採用されています。