

令和 7 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	(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) (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 2,340 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 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） (4)使用料収納状況 ※（ ）は令和 6 年度実績 <table><tr><th>区分</th><th>調定額(円)</th><th>収納額(円)</th><th>収納率(%)</th><th>前年度比</th></tr><tr><td rowspan="2">市営住宅使用料</td><td>411,760,150</td><td>407,623,535</td><td>99.01</td><td rowspan="2">+0.16ppt</td></tr><tr><td>(407,303,030)</td><td>(402,610,090)</td><td>(98.85)</td></tr><tr><td rowspan="2">駐車場使用料</td><td>20,294,840</td><td>20,260,440</td><td>99.83</td><td rowspan="2">+0.07ppt</td></tr><tr><td>(20,734,390)</td><td>(20,684,390)</td><td>(99.76)</td></tr></table> (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 6 年度実績 2,235,000 円 (2,238,000 円)	区分	調定額(円)	収納額(円)	収納率(%)	前年度比	市営住宅使用料	411,760,150	407,623,535	99.01	+0.16ppt	(407,303,030)	(402,610,090)	(98.85)	駐車場使用料	20,294,840	20,260,440	99.83	+0.07ppt	(20,734,390)	(20,684,390)	(99.76)															
区分	調定額(円)	収納額(円)	収納率(%)	前年度比																																	
市営住宅使用料	411,760,150	407,623,535	99.01	+0.16ppt																																	
	(407,303,030)	(402,610,090)	(98.85)																																		
駐車場使用料	20,294,840	20,260,440	99.83	+0.07ppt																																	
	(20,734,390)	(20,684,390)	(99.76)																																		
2 年間利用者数	(1)令和 7 年度来所者数 ※（ ）は令和 6 年度実績 2,665 人／年 (2,592 人／年) 11.0 人／日 (10.6 人／日) (2)令和 7 年度千歳市営住宅窓口センター月別来所者数 ※（ ）は令和 6 年度実績 (単位：人) <table><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><tr><td>269</td><td>183</td><td>369</td><td>561</td><td>317</td><td>131</td></tr><tr><td>(295)</td><td>(245)</td><td>(375)</td><td>(457)</td><td>(256)</td><td>(134)</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>162</td><td>189</td><td>98</td><td>68</td><td>212</td><td>106</td></tr><tr><td>(145)</td><td>(191)</td><td>(84)</td><td>(84)</td><td>(217)</td><td>(109)</td></tr></table>	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	269	183	369	561	317	131	(295)	(245)	(375)	(457)	(256)	(134)	10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月	162	189	98	68	212	106	(145)	(191)	(84)	(84)	(217)	(109)
4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月																																
269	183	369	561	317	131																																
(295)	(245)	(375)	(457)	(256)	(134)																																
10 月	11 月	12 月	1 月	2 月	3 月																																
162	189	98	68	212	106																																
(145)	(191)	(84)	(84)	(217)	(109)																																

3 事業収支〈決算状況〉	<table><tr><td>総収入額</td><td>195, 556, 600 円</td></tr><tr><td>総支出額</td><td>196, 531, 325 円</td></tr><tr><td>収支差額</td><td>▲ 974, 725 円</td></tr></table>		総収入額	195, 556, 600 円	総支出額	196, 531, 325 円	収支差額	▲ 974, 725 円	※税込み経理方式が採用 されています。 詳細は、別紙 1 「令和 7 年度 千歳市営住宅及び共同施設決算書」のとおり。
	総収入額	195, 556, 600 円							
	総支出額	196, 531, 325 円							
	収支差額	▲ 974, 725 円							
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 7 年 12 月 22 日～令和 8 年 1 月 19 日								
	配布戸数：332 戸								
	富丘 3 丁目	:	123 戸						
	北栄 5 ～ 8 棟	:	79 戸						
	みどり 2 棟	:	55 戸						
	高台 3 ・ 4 棟	:	55 戸						
	ビューティフルライフM	:	12 戸						
	エクセレンス 2 1	:	8 戸						
	回答数（回答率）	:	121 戸（36. 4%）						
	② 市が実施した入居者アンケート								
	実施期間：令和 8 年 3 月 2 日～令和 8 年 4 月 30 日								
	配布戸数：366 戸								
	高台 5 ・ 6 棟	:	76 戸						
	エムエーワン	:	10 戸						
	ハイツライフ	:	8 戸						
	いずみ 3 棟	:	35 戸						
	北栄 16 ～ 18 棟	:	137 戸						
	祝梅（弥生 2 丁目）	:	67 戸						
	祝梅（旧道）	:	33 戸						
	回答数（回答率）	:	160 戸（43. 7%）						
	③アンケート結果概要								
	<table><tr><td>指定管理者</td></tr></table>	指定管理者		<table><tr><td>市</td></tr></table>	市				
指定管理者									
市									
	<u>ア 回答者の年齢</u>								
	「20 代」	0. 0%	「20 代」	0. 0%					
	「30 代」	2. 5%	「30 代」	1. 3%					
	「40 代」	3. 3%	「40 代」	5. 6%					
	「50 代」	9. 1%	「50 代」	11. 3%					
	「60 代」	21. 5%	「60 代」	12. 5%					
	「70 代」	38. 0%	「70 代」	36. 9%					
	「80 歳以上」	25. 6%	「80 歳以上」	29. 4%					
	「未回答」	0. 0%	「未回答」	3. 1%					

指定管理者

市

イ 回答者世帯の人数

「1 人」	43.8%
「2 人」	40.5%
「3 人」	11.6%
「4 人」	4.1%
「5人以上」	0.0%
「未回答」	0.0%

「1 人」	42.7%
「2 人」	43.9%
「3 人」	8.9%
「4 人」	2.5%
「5人以上」	0.0%
「未回答」	1.9%

ウ 団地別回答率

「富丘3丁目」	39.7%
「北栄5～8棟」	21.5%
「みどり2棟」	21.5%
「高台3・4棟」	13.2%
「ビューティフルライフM」	2.5%
「エクセレンス21」	1.7%

「高台5・6棟」	16.2%
「エムエーワン」	1.9%
「ハイツライフ」	1.9%
「いずみ3棟」	13.8%
「北栄16～18棟」	43.1%
「祝梅(旧道含む)」	20.6%
「団地不明」	2.5%

エ 回答者の入居年数

「1年未満」	1.7%
「1～5年未満」	12.4%
「5～10年未満」	14.0%
「10～15年未満」	18.2%
「15～20年未満」	5.8%
「20年以上」	47.9%
「未回答」	0.0%

「1年未満」	5.7%
「1～5年未満」	19.1%
「5～10年未満」	11.5%
「10～15年未満」	20.4%
「15～20年未満」	19.1%
「20年以上」	22.9%
「未回答」	1.3%

オ 窓口センターの場所について

「知っている」	90.1%
「知らない」	8.3%
「未回答」	1.7%

「知っている」	91.7%
「知らない」	6.4%
「未回答」	1.9%

○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90.1%、市の調査では91.7%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」	90.9%	「知っている」	87.3%
「知らない」	5.8%	「知らない」	9.6%
「未回答」	3.3%	「未回答」	3.2%

○営業日については、「知っている」が、指定管理者の調査では 90.9%、市の調査では 87.3%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」	86.0%	「知っている」	81.5%
「知らない」	12.4%	「知らない」	15.3%
「未回答」	1.6%	「未回答」	3.2%

○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 86.0%、市の調査では 81.5%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」	47.8%	「窓口での届出等」	47.2%
「窓口での修繕依頼」	15.1%	「窓口での修繕依頼」	12.4%
「電話での届出等」	5.4%	「電話での届出等」	8.2%
「電話での修繕依頼」	25.8%	「電話での修繕依頼」	24.0%
「ほぼ利用がない」	3.8%	「ほぼ利用がない」	5.2%
「未回答」	2.2%	「未回答」	3.0%

ケ 窓口センターの対応について

「とてもよい」	24.8%	「とてもよい」	24.7%
「よい」	33.1%	「よい」	29.1%
「ふつう」	33.9%	「ふつう」	36.7%
「ややわるい」	0.8%	「ややわるい」	2.5%
「わるい」	1.7%	「わるい」	2.5%
「未回答」	5.8%	「未回答」	4.4%

○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 57.9%、市の調査では 53.8%となった。このことから、窓口センターの対応はおおむね良好と考えられる。

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」	13.2%	「とてもよい」	15.9%
「よい」	24.8%	「よい」	28.7%
「ふつう」	40.5%	「ふつう」	38.2%
「ややわるい」	5.8%	「ややわるい」	6.4%
「わるい」	3.3%	「わるい」	1.3%
「未回答」	12.4%	「未回答」	9.6%

○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38.0%、市の調査では44.6%となった。このことから、入居時の修繕については、おおむね良好であると考えられる。

サ 入居後の修繕や補修状況について

「とてもよい」	9.1%	「とてもよい」	12.1%
「よい」	28.1%	「よい」	33.8%
「ふつう」	39.7%	「ふつう」	37.6%
「ややわるい」	4.1%	「ややわるい」	4.5%
「わるい」	3.3%	「わるい」	0.6%
「未回答」	15.7%	「未回答」	11.5%

○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37.2%、市の調査では45.9%となった。このことから、入居後の修繕については、おおむね良好であると考えられる。

シ 修繕等で訪問した事業者の対応について

「とてもよい」	12.4%	「とてもよい」	17.7%
「よい」	36.4%	「よい」	30.4%
「ふつう」	34.7%	「ふつう」	32.3%
「ややわるい」	4.1%	「ややわるい」	6.3%
「わるい」	0.0%	「わるい」	1.9%
「未回答」	12.4%	「未回答」	11.4%

○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48.8%、市の調査では48.1%となった。このことから、修繕事業者の対応については、おおむね良好であると考えられる。

	指定管理者	市
	<u>ス 総合評価</u>	
	「とてもよい」 14.9%	「とてもよい」 15.2%
	「よい」 29.8%	「よい」 31.0%
	「ふつう」 40.5%	「ふつう」 37.3%
	「ややわるい」 4.1%	「ややわるい」 5.7%
	「わるい」 0.8%	「わるい」 1.9%
	「未回答」 9.9%	「未回答」 8.9%
	○総合評価については、「とてもよい」、「よい」が、指定管理者の調査では44.7%、市の調査では46.2%となった。このことから、おおむね良好であると考えられる。 (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3名の計8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㈱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	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。
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。 ・営業時間外の電話については、札幌本社にある「緊急連絡センター」の電話番号を知らせるガイダンスが流れ、24時間365日対応できる体制をとっている。 ・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し、配布するとともに状況を確認している。 ・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〉	・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。 ・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た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2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 7 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	195,556,600	指定管理料 1 年分
収入合計	195,556,600	
支出の部		
人件費	32,726,200	業務管理者 2 名、事務員スタッフ 3 名、技術スタッフ 3 名、計 8 名 (福利厚生費含む)
消耗品費	724,789	事務用品等
燃料費	207,542	車両燃料等
印刷製本費	342,026	印刷代、コピー代等
通信運搬費	1,649,217	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	1,288,187	電気料、水道代等
委託費	47,501,399	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	106,823,555	小破修繕 49,179,109 円 空家修繕 57,644,446 円
支出合計	196,531,325	
収支	▲ 974,725	

※税込み経理方式が採用されています。