

平成 28 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 26 年 4 月 1 日から平成 31 年 3 月 31 日 |
| 評価担当 | 建設部市営住宅課 |

| <p>1 実施事業及び内容等</p> | <p>指定管理料 5 か年で 664,848,000 円 (26 年度 132,969,600 円、27 年度 132,969,600 円、28 年度 132,969,600 円、 29 年度 132,969,600 円、30 年度 132,969,600 円)</p> <p>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 2,661 戸である。 市営住宅窓口センターの営業時間及び休業日 営業時間は 8:45～18:45 (平日) 8:45～12:30 (土日祝日) 休業日は 12 月 29 日～1 月 3 日のみ</p> <p>使用料収納状況</p> <table border="1" data-bbox="486 1012 1329 1216"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>調定額 (円)</th> <th>収納額 (円)</th> <th>収納率 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>市営住宅使用料</td> <td>400,386,370</td> <td>394,919,530</td> <td>98.63</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(397,150,030)</td> <td>(392,879,930)</td> <td>(98.92)</td> </tr> <tr> <td>駐車場使用料</td> <td>23,029,260</td> <td>22,925,990</td> <td>99.55</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(22,812,860)</td> <td>(22,699,830)</td> <td>(99.50)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">() は H27 実績</p> <p>住宅使用料等の収納報奨金の状況 平成 28 年度 2,008,000 円 (2,083,000 円) 75,000 円 () は H27 実績</p> | 区分 | 調定額 (円) | 収納額 (円) | 収納率 (%) | 市営住宅使用料 | 400,386,370 | 394,919,530 | 98.63 | | (397,150,030) | (392,879,930) | (98.92) | 駐車場使用料 | 23,029,260 | 22,925,990 | 99.55 | | (22,812,860) | (22,699,830) | (99.50) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|---|-----------------|---------------|-----------|---------------|-----------|-------------|-------------|-------|-----|-----------------|-----------------|-----------|--------|------------|------------|---------|---------|----------------|----------------|-----------|---------|------|------|------|-----|-----|-----|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-----------|
| 区分 | 調定額 (円) | 収納額 (円) | 収納率 (%) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 市営住宅使用料 | 400,386,370 | 394,919,530 | 98.63 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | (397,150,030) | (392,879,930) | (98.92) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 駐車場使用料 | 23,029,260 | 22,925,990 | 99.55 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | (22,812,860) | (22,699,830) | (99.50) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>2 年間利用者数</p> | <p>千歳市営住宅窓口センター来所者数 4,422 人 / 年 (4,595 人 / 年) 12.3 人 / 日 (12.8 人 / 日)</p> <p>【月別内訳】 (単位 : 人)</p> <table border="1" data-bbox="486 1529 1329 1776"> <thead> <tr> <th>月</th> <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>来所者数</td> <td>441</td> <td>315</td> <td>588</td> <td>612</td> <td>446</td> <td>316</td> </tr> <tr> <td></td> <td>(478)</td> <td>(388)</td> <td>(698)</td> <td>(603)</td> <td>(531)</td> <td>(197)</td> </tr> <tr> <td>10 月</td> <td>11 月</td> <td>12 月</td> <td>1 月</td> <td>2 月</td> <td>3 月</td> <td>計</td> </tr> <tr> <td>306</td> <td>383</td> <td>193</td> <td>211</td> <td>381</td> <td>230</td> <td>4,422</td> </tr> <tr> <td>(340)</td> <td>(435)</td> <td>(196)</td> <td>(157)</td> <td>(374)</td> <td>(198)</td> <td>(4,595)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">173 () は H27 実績</p> | 月 | 4 月 | 5 月 | 6 月 | 7 月 | 8 月 | 9 月 | 来所者数 | 441 | 315 | 588 | 612 | 446 | 316 | | (478) | (388) | (698) | (603) | (531) | (197) | 10 月 | 11 月 | 12 月 | 1 月 | 2 月 | 3 月 | 計 | 306 | 383 | 193 | 211 | 381 | 230 | 4,422 | (340) | (435) | (196) | (157) | (374) | (198) | (4,595) |
| 月 | 4 月 | 5 月 | 6 月 | 7 月 | 8 月 | 9 月 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 来所者数 | 441 | 315 | 588 | 612 | 446 | 316 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | (478) | (388) | (698) | (603) | (531) | (197) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 月 | 11 月 | 12 月 | 1 月 | 2 月 | 3 月 | 計 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 306 | 383 | 193 | 211 | 381 | 230 | 4,422 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| (340) | (435) | (196) | (157) | (374) | (198) | (4,595) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>3 事業収支 決算状況</p> | <table border="1" data-bbox="515 1865 1062 1989"> <tr> <td>総収入額</td> <td>132,969,600 円</td> </tr> <tr> <td>総支出額</td> <td>130,483,749 円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>2,485,851 円</td> </tr> </table> <p>詳細は、別紙「平成 28 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 | 132,969,600 円 | 総支出額 | 130,483,749 円 | 収支差額 | 2,485,851 円 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 総収入額 | 132,969,600 円 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 総支出額 | 130,483,749 円 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 収支差額 | 2,485,851 円 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|-----------------|--|
| <p>4 管理運営状況</p> | <p>利用者からの評価 指定管理者が行ったアンケート調査については、12 月に入居世帯 503 戸に用紙を配布し、うち 125 戸（回答率 25%）から回答を得ている。調査結果では、大半の方から職員の対応(85%)や窓口センターの開所時間(89%)等に満足しているとの回答を得ており、総合評価についても良い評価(83%)が得られている。</p> <p>市が行ったアンケート調査については、5 ページのとおりであり、(5)満足度の 職員の対応の親切さ、丁寧さのうち【事務所職員】の項目では、とても良い・良いが 52.2%、普通が 22.9%で普通以上合計が 75.1%、(5)満足度の 総合的な満足度では、とても良い・良いが 55.7%、普通が 29.8%、普通以上合計が 85.5%であり、指定管理者のアンケート調査結果同様、満足しているとの回答を得ていることから、管理状況については良好と判断できる。</p> <p>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。 事務の執行状況については、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。</p> <p>職員配置 センター長を含めて 8 名でシフト勤務を組み、土日祝日においても最低 2 名の人員で業務を行っている。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。</p> <p>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。</p> <p>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、迅速な対応にも努めている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> |
|-----------------|--|

| | |
|----------------------------|---|
| <p>5 自主事業の達成状況</p> | <p>千歳市営住宅地域連絡交流会の開催 開催日：2月5日(日) 場所：高台町内会館(高台団地) 出席者：9名 防災(防火)訓練の実施 実施日：10月30日(日) 場所：すずめ公園(北栄団地) 参加者：17名 実施日：11月13日(日) 場所：北栄団地14号棟 参加者：23名 実施日：11月19日(土) 場所：うたり団地2号棟 参加者：18名 実施日：11月20日(日) 場所：新富中町内会集会所(北栄団地) 参加者：15名 実施日：3月19日(日) 場所：高台団地6号棟 参加者：23名 実施日：3月26日(日) 場所：うたり団地5号棟 参加者：24名 計120名 うたごえ喫茶及び知恵袋講座の実施 実施日：3月18日(土) 場所：花園コミュニティーセンター(うたり団地) 参加者：4名</p> |
| <p>6 市民サービスの向上を図るための取組</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・市営住宅窓口センターとして、年末年始以外は、土日祝日も事務所を開所し、平日の営業時間を18時45分まで延長している。 ・月に一度、「市営住宅だより」を全戸配布するとともに、特に独り暮らしの高齢者世帯等見守りが必要な世帯には訪問配布している。 ・独自のホームページを開設し、各種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。 ・営業時間外の窓口対応として「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。 |
| <p>7 評価 総合コメント</p> | <p>平成28年度は、指定管理契約期間5年間の3年目となるが、各種事務処理や施設の維持管理、修繕については適切に対応している。</p> <p>初年度決算における事務所開設経費など、先行投資等による約900万円の支出超過分を、平成27年度以降4か年で回収する収支計画としており、平成28年度決算では経費節減など企業努力の結果、収支差額はプラス約248万円となった。</p> <p>業務全般では、業務仕様書等に基づき適正かつ円滑に業務を遂行しており、土日祝日の業務対応や平日の利用時間拡大など利用者の利便性向上を図るとともに、収納業務等の職員研修の実施や経費節減などの企業努力が見られるほか、独自に開設したホームページ等を活用しての入居案内や周知など、積極的な取組みは評価できる。</p> <p>また、窓口センター職員の接客態度については、利用者から良い評価が得られており、市民サービスの向上に取り組んだ結果として評価できるものである。入居者等の対応についても、信頼関係を維持し良好な事業実施がなされているものと評価できる。</p> <p>以上のことから、総体的には良好な事業実施がなされていると判断し、今後とも、確実に良質なサービスが提供されることを期待する。</p> |

平成28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 | 132,969,600 | 指定管理料1年分 |
| 収入合計 | 132,969,600 | |
| 支出の部 | | |
| 人件費 | 29,025,000 | 事務所6名、巡回班2名、グループ5名、計13名(福利厚生費含む) |
| 消耗品費 | 421,372 | 事務用品、トイレ用品等 |
| 燃料費 | 303,629 | 車両燃料、灯油代等 |
| 印刷製本費 | 570,659 | 印刷代、コピー代等 |
| 通信運搬費 | 1,394,106 | 電話代、郵便等 |
| 使用料及び賃借料 | 1,722,264 | 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 | 611,710 | 電気料、水道代等 |
| 委託費 | 31,606,835 | 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 | 64,828,174 | 小破修繕費、空家修繕費等 |
| 支出合計 | 130,483,749 | |
| 収支 | 2,485,851 | |

市のアンケート調査結果について

施設名：千歳市営住宅及び共同施設

(1) 実施期間：平成29年2月27日から3月27日まで

(2) 実施方法：郵送及び職員配布により、入居者が直接記入し返送する方法(2,032戸)

(3) 回答率：39.3%(回答者数798人)

(4) 利用者属性：

| | | | | | | |
|----|----|-------|----|-------|-----|------|
| 性別 | 男性 | 36.2% | 女性 | 53.9% | 無回答 | 9.9% |
|----|----|-------|----|-------|-----|------|

| | | | | | | |
|----|------|------|------|-------|-------|-------|
| 年齢 | 20歳代 | 0.2% | 30歳代 | 3.8% | 40歳代 | 8.4% |
| | 50歳代 | 9.9% | 60歳代 | 28.7% | 70歳以上 | 47.4% |
| | 無回答 | 1.6% | | | | |

| | | | | | | | | |
|----|-------|-------|----|------|-----|-------|-----|-------|
| 団地 | いずみ | 4.4% | 春日 | 0.0% | 向陽台 | 3.3% | 湖畔 | 1.4% |
| | 祝梅 | 6.3% | 大和 | 0.0% | 富丘 | 17.9% | 白樺 | 0.0% |
| | 北栄 | 26.4% | 高台 | 7.6% | うたり | 12.8% | みどり | 10.9% |
| | スカ化ルズ | 2.6% | 東雲 | 3.1% | 無回答 | 3.3% | | |

(5) 満足度

職員の対応の親切さ、丁寧さについて

【事務所職員】

| | | | | | |
|----------|-------|-----|-------|---------|------|
| とても良い・良い | 52.2% | 普通 | 22.9% | やや悪い・悪い | 3.2% |
| わからない | 2.0% | 無回答 | 19.7% | | |

【巡回班職員】

| | | | | | |
|----------|-------|-----|-------|---------|------|
| とても良い・良い | 33.1% | 普通 | 14.8% | やや悪い・悪い | 3.7% |
| わからない | 4.6% | 無回答 | 43.8% | | |

職員の対応の迅速さについて

【事務所職員】

| | | | | | |
|----------|-------|-----|-------|---------|------|
| とても良い・良い | 51.5% | 普通 | 22.9% | やや悪い・悪い | 4.6% |
| わからない | 2.4% | 無回答 | 18.6% | | |

【巡回班職員】

| | | | | | |
|----------|-------|-----|-------|---------|------|
| とても良い・良い | 32.1% | 普通 | 17.0% | やや悪い・悪い | 3.0% |
| わからない | 4.0% | 無回答 | 43.9% | | |

職員の業務に関する知識の豊富さ、正確さについて

【事務所職員】

| | | | | | |
|----------|-------|-----|-------|---------|------|
| とても良い・良い | 42.5% | 普通 | 28.8% | やや悪い・悪い | 5.6% |
| わからない | 5.3% | 無回答 | 17.8% | | |

【巡回班職員】

| | | | | | |
|----------|-------|-----|-------|---------|------|
| とても良い・良い | 28.0% | 普通 | 18.2% | やや悪い・悪い | 5.3% |
| わからない | 6.0% | 無回答 | 42.5% | | |

営業時間設定について

| | | | | | |
|--------|------|---------|-------|---------|------|
| 短くても良い | 7.5% | このままで良い | 76.4% | 延長してほしい | 5.3% |
| わからない | 8.5% | 無回答 | 2.3% | | |

総合的な満足度

| | | | | | |
|----------|-------|-----|-------|---------|------|
| とても良い・良い | 55.7% | 普通 | 29.8% | やや悪い・悪い | 4.2% |
| わからない | 6.5% | 無回答 | 3.8% | | |

(6) 分析結果

上記の5項目について、ほとんどの入居者からとても良い・良い・普通との回答を得ていることから、良好な管理がなされていると判断できる。