

令和5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	<p>(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)</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、土曜日 8:45～17:15 休業日 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4年度実績</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>410,871,100</td> <td>404,347,450</td> <td>98.41</td> <td rowspan="2">前年度比 +0.09%</td> </tr> <tr> <td>(416,450,490)</td> <td>(409,464,340)</td> <td>(98.32)</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">駐車場使用料</td> <td>21,250,390</td> <td>21,209,820</td> <td>99.81</td> <td rowspan="2">+0.02%</td> </tr> <tr> <td>(21,648,810)</td> <td>(21,603,370)</td> <td>(99.79)</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4年度実績 1,658,000円（1,634,000円）</p>	区分	調定額(円)	収納額(円)	収納率(%)		市営住宅使用料	410,871,100	404,347,450	98.41	前年度比 +0.09%	(416,450,490)	(409,464,340)	(98.32)	駐車場使用料	21,250,390	21,209,820	99.81	+0.02%	(21,648,810)	(21,603,370)	(99.79)															
区分	調定額(円)	収納額(円)	収納率(%)																																		
市営住宅使用料	410,871,100	404,347,450	98.41	前年度比 +0.09%																																	
	(416,450,490)	(409,464,340)	(98.32)																																		
駐車場使用料	21,250,390	21,209,820	99.81	+0.02%																																	
	(21,648,810)	(21,603,370)	(99.79)																																		
2 年間利用者数	<p>(1)令和5年度来所者数 ※（ ）は令和4年度実績 2,650人/年（3,259人/年） 9.0人/日（11.0人/日）</p> <p>(2)令和5年度千歳市営住宅窓口センター月別来所者数 ※（ ）は令和4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>281</td> <td>195</td> <td>508</td> <td>430</td> <td>245</td> <td>145</td> </tr> <tr> <td>(418)</td> <td>(275)</td> <td>(515)</td> <td>(558)</td> <td>(293)</td> <td>(191)</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>191</td> <td>162</td> <td>97</td> <td>67</td> <td>179</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>(207)</td> <td>(205)</td> <td>(140)</td> <td>(113)</td> <td>(192)</td> <td>(152)</td> </tr> </tbody> </table>	4月	5月	6月	7月	8月	9月	281	195	508	430	245	145	(418)	(275)	(515)	(558)	(293)	(191)	10月	11月	12月	1月	2月	3月	191	162	97	67	179	150	(207)	(205)	(140)	(113)	(192)	(152)
4月	5月	6月	7月	8月	9月																																
281	195	508	430	245	145																																
(418)	(275)	(515)	(558)	(293)	(191)																																
10月	11月	12月	1月	2月	3月																																
191	162	97	67	179	150																																
(207)	(205)	(140)	(113)	(192)	(152)																																

<p>3 事業収支(決算状況)</p>	<table border="1" data-bbox="493 192 1042 333"> <tr> <td>総収入額</td> <td>156,479,196 円</td> </tr> <tr> <td>総支出額</td> <td>158,778,570 円</td> </tr> <tr> <td>収支差額</td> <td>△2,299,374 円</td> </tr> </table> <p>※税込み経理方式が採用されています。</p> <p>詳細は、別紙1「令和5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	156,479,196 円	総支出額	158,778,570 円	収支差額	△2,299,374 円																																																								
総収入額	156,479,196 円																																																														
総支出額	158,778,570 円																																																														
収支差額	△2,299,374 円																																																														
<p>4 管理運営状況</p>	<p>(1) 入居者の評価</p> <p>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5年12月14日～令和6年1月21日 配布数：369枚 祝梅（弥生2・旧道住）：106戸、いずみ3：34戸、 北栄16～17：136戸、高台5・6：75戸、 借上住宅（ハイツライフ・エムエーワン）：18戸 回答数（回答率）：149（40.38%）</p> <p>②市が実施した入居者アンケート 実施期間：令和6年3月17日～令和6年4月17日 配布数：365枚 東雲2・3：14戸、うたり3・4：105戸、みどり3：77戸、 いずみ2：20戸、北栄9～12：71戸、祝梅（弥生1・祝梅B）：28戸、借上住宅（スカイヒルズ：50戸） 回答数（回答率）：185（60.68%）</p> <p>③アンケート結果概要</p> <table border="1" data-bbox="608 1234 1289 1272"> <tr> <td>指定管理者</td> <td>市</td> </tr> </table> <p><u>ア 回答者の年齢</u></p> <table border="1" data-bbox="555 1361 1401 1675"> <tr><td>「20代」</td><td>0.7%</td><td>「20代」</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>「30代」</td><td>2.7%</td><td>「30代」</td><td>2.7%</td></tr> <tr><td>「40代」</td><td>8.7%</td><td>「40代」</td><td>8.6%</td></tr> <tr><td>「50代」</td><td>9.4%</td><td>「50代」</td><td>12.4%</td></tr> <tr><td>「60代」</td><td>14.1%</td><td>「60代」</td><td>13.0%</td></tr> <tr><td>「70代」</td><td>45.6%</td><td>「70代」</td><td>37.6%</td></tr> <tr><td>「80歳以上」</td><td>18.8%</td><td>「80歳以上」</td><td>24.7%</td></tr> <tr><td>「未回答」</td><td>0.0%</td><td>「未回答」</td><td>1.1%</td></tr> </table> <p><u>イ 回答者の同居人</u></p> <table border="1" data-bbox="555 1794 1401 2063"> <tr><td>「いない」</td><td>35.6%</td><td>「いない」</td><td>37.1%</td></tr> <tr><td>「1人」</td><td>28.2%</td><td>「1人」</td><td>32.3%</td></tr> <tr><td>「2人」</td><td>25.5%</td><td>「2人」</td><td>23.1%</td></tr> <tr><td>「3人」</td><td>7.4%</td><td>「3人」</td><td>4.8%</td></tr> <tr><td>「4人」</td><td>1.3%</td><td>「4人」</td><td>1.6%</td></tr> <tr><td>「5人以上」</td><td>0.0%</td><td>「5人以上」</td><td>0.0%</td></tr> <tr><td>「未回答」</td><td>2.0%</td><td>「未回答」</td><td>1.1%</td></tr> </table>	指定管理者	市	「20代」	0.7%	「20代」	0.0%	「30代」	2.7%	「30代」	2.7%	「40代」	8.7%	「40代」	8.6%	「50代」	9.4%	「50代」	12.4%	「60代」	14.1%	「60代」	13.0%	「70代」	45.6%	「70代」	37.6%	「80歳以上」	18.8%	「80歳以上」	24.7%	「未回答」	0.0%	「未回答」	1.1%	「いない」	35.6%	「いない」	37.1%	「1人」	28.2%	「1人」	32.3%	「2人」	25.5%	「2人」	23.1%	「3人」	7.4%	「3人」	4.8%	「4人」	1.3%	「4人」	1.6%	「5人以上」	0.0%	「5人以上」	0.0%	「未回答」	2.0%	「未回答」	1.1%
指定管理者	市																																																														
「20代」	0.7%	「20代」	0.0%																																																												
「30代」	2.7%	「30代」	2.7%																																																												
「40代」	8.7%	「40代」	8.6%																																																												
「50代」	9.4%	「50代」	12.4%																																																												
「60代」	14.1%	「60代」	13.0%																																																												
「70代」	45.6%	「70代」	37.6%																																																												
「80歳以上」	18.8%	「80歳以上」	24.7%																																																												
「未回答」	0.0%	「未回答」	1.1%																																																												
「いない」	35.6%	「いない」	37.1%																																																												
「1人」	28.2%	「1人」	32.3%																																																												
「2人」	25.5%	「2人」	23.1%																																																												
「3人」	7.4%	「3人」	4.8%																																																												
「4人」	1.3%	「4人」	1.6%																																																												
「5人以上」	0.0%	「5人以上」	0.0%																																																												
「未回答」	2.0%	「未回答」	1.1%																																																												

指定管理者

市

ウ 団地別回答率

「祝梅(旧道・弥生2)」	23.5%	「東雲 2・3」	6.5%
「いずみ3」	12.1%	「うたり 3・4」	30.1%
「北栄 16～18」	40.3%	「みどり 3」	24.2%
「高台 5.6」	18.1%	「スカイヒルズ」	10.8%
「ハイライフ」	2.7%	「いずみ 2」	4.8%
「エムエーワン」	3.3%	「北栄 9～12」	15.6%
		「祝梅(旧道・弥生1)」	7.0%

エ 回答者の入居年数

「1年未満」	3.4%	「1年未満」	2.7%
「1～3年未満」	13.4%	「1～3年未満」	5.9%
「3～5年未満」	9.4%	「3～5年未満」	6.5%
「5～15年未満」	28.8%	「5～15年未満」	44.6%
「15～20年未満」	18.1%	「15～20年未満」	16.1%
「20年以上」	23.5%	「20年以上」	23.1%
「未回答」	3.4%	「未回答」	1.1%

オ 窓口センターの場所について

「知っている」	89.9%	「知っている」	96.8%
「知らない」	8.7%	「知らない」	2.2%
「未回答」	1.4%	「未回答」	1.1%

○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89.9%となり、市の調査では96.8%となり、令和3年11月の移転から一定期間が経過し、多くの入居者に認知されていると考える。

カ 窓口センターの営業日について

「知っている」	87.2%	「知っている」	87.6%
「知らない」	11.4%	「知らない」	10.8%
「未回答」	1.4%	「未回答」	1.6%

○営業日については、指定管理者の調査では、「知っている」が87.2%となり、市の調査では、87.6%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

キ 窓口センターの営業時間について

「知っている」	78.5%	「知っている」	86.6%
「知らない」	18.8%	「知らない」	11.8%
「未回答」	2.7%	「未回答」	1.6%

○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78.5%となり、市の調査では、86.8%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」	50.7%	「窓口での届出等」	55.8%
「窓口での修繕依頼」	12.3%	「窓口での修繕依頼」	10.0%
「電話での届出等」	5.2%	「電話での届出等」	4.8%
「電話での修繕依頼」	23.7%	「電話での修繕依頼」	19.1%
「ほぼ利用がない」	5.2%	「ほぼ利用がない」	5.6%
「未回答」	2.9%	「未回答」	4.8%

ケ 窓口センターの対応について

「とてもよい」	35.6%	「とてもよい」	23.1%
「よい」	28.9%	「よい」	31.7%
「ふつう」	30.2%	「ふつう」	34.4%
「ややわるい」	1.3%	「ややわるい」	4.8%
「わるい」	0.0%	「わるい」	2.7%
「未回答」	4.0%	「未回答」	3.2%

○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64.5%、「ふつう」が30.2%となった。市の調査では、「とてもよい」、「よい」が54.8%、「ふつう」が34.4%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高いものと考えられる。

コ 入居時の修繕や補修状況について

「とてもよい」	20.8%	「とてもよい」	18.8%
「よい」	30.2%	「よい」	31.7%
「ふつう」	37.6%	「ふつう」	33.3%
「ややわるい」	0.7%	「ややわるい」	3.8%
「わるい」	0.0%	「わるい」	4.3%
「未回答」	10.7%	「未回答」	8.1%

○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51.0%、「ふつう」が37.6%となった。市の調査では、「とてもよい」、「よい」が50.5%、「ふつう」が33.3%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満足しているものと考えられる。

指定管理者

市

サ 入居後の修繕や補修状況について

「とてもよい」	17.4%	「とてもよい」	18.8%
「よい」	28.9%	「よい」	28.5%
「ふつう」	34.2%	「ふつう」	29.6%
「ややわるい」	2.0%	「ややわるい」	4.3%
「わるい」	1.4%	「わるい」	7.0%
「未回答」	16.1%	「未回答」	11.8%

○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46.3%、「ふつう」が34.2%となった。市の調査では、「とてもよい」、「よい」が47.3%、「ふつう」が29.6%となった。このことから、多くの入居者が入居後の修繕について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」	20.8%	「とてもよい」	21.5%
「よい」	31.5%	「よい」	31.7%
「ふつう」	29.5%	「ふつう」	31.2%
「ややわるい」	2.0%	「ややわるい」	0.5%
「わるい」	1.4%	「わるい」	1.6%
「未回答」	14.8%	「未回答」	13.4%

○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52.3%、「ふつう」が29.5%となった。市の調査では、「とてもよい」、「よい」が53.2%、「ふつう」が31.2%となった。このことから、多くの入居者が修繕事業者の対応について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」	20.1%	「とてもよい」	18.3%
「よい」	30.2%	「よい」	32.8%
「ふつう」	33.6%	「ふつう」	37.1%
「ややわるい」	3.4%	「ややわるい」	2.2%
「わるい」	2.7%	「わるい」	3.2%
「未回答」	10.0%	「未回答」	6.5%

○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50.3%、「ふつう」が33.6%となった。市の調査では、「とてもよい」、「よい」が51.1%、「ふつう」が37.1%となった。このことから、多くの入居者から、総合的に高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。

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。 ・65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。 ・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。 ・令和5年度の収支がマイナスとなった主な要因は、物価高騰に伴う光熱水費の値上げや、樹木の剪定などの委託料に係る単価上昇などによるものであるが、指定管理者による直営作業を拡大することで委託料の削減に努めている。 ・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、2期10年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5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	156,479,196	指定管理料1年分
収入合計	156,479,196	
支出の部		
人件費	30,658,884	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	981,083	事務用品等
燃料費	224,884	車両燃料等
印刷製本費	370,614	印刷代、コピー代等
通信運搬費	1,531,273	電話代、郵便等
使用料及び賃借料	4,466,486	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	1,244,437	電気料、水道代等
委託費	37,019,290	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	82,281,619	小破修繕費、空家修繕費等
支出合計	158,778,570	
収支	-2,299,374	

※税込み経理方式が採用されています。