

平成28年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 平成29年6月23日

部	都市建設部	課	住宅課
---	-------	---	-----

施設名・所在地	市営住宅等		
設置条例	函館市営住宅条例　函館市特定公共賃貸住宅条例		
指定管理者名	一般財団法人函館市住宅都市施設公社	指定期間	平成26年4月1日～平成30年3月31日
設置目的	健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とする。		
設置年月	昭和24年度建設(松川団地)～平成21年度建設(日吉3丁目団地)	建設費	-
構造規模等 耐用年数	市営住宅:75団地、5857戸　特定公共賃貸住宅:4団地、70戸　(平成28年度末現在) 耐用年数:簡平30年、準平屋45年、耐火構造70年		
開館時間 休館日等	-		
料金体系	<input checked="" type="checkbox"/> 利用料金制の採用の 有 <input type="checkbox"/> 無 公営住宅の家賃は公営住宅法第16条第1項の規定により、毎年度、入居者からの収入申告に基づき、入居者の収入および市営住宅の立地条件、規模、建設時からの経過年数等に応じて算出している。		

1 指定管理者が行う業務の内容および実施状況

(1)管理業務

- ①計画修繕（屋根外壁改修等）
- ②退去修繕
- ③随時修繕
- ④環境整備（湯川団地用水路草刈　児童遊園遊具修繕、緑地・児童遊園の草刈）
- ⑤共同施設整備（屋内給水管改修工事、屋外給水管直結工事、屋外ガス管改修工事等）
- ⑥付帯施設保守管理（消防用設備等保守等）
- ⑦住環境整備
- ⑧入退去業務
- ⑨集会所および集会室管理業務
- ⑩駐車場管理業務
- ⑪文書の経由業務
- ⑫その他の業務

(2)委託事業

(3)自主事業

住宅相談、マンション管理相談、マンション管理セミナー、はこだて住まいづくりサポート事業
公営住宅だよりの発行、高齢者等を対象とした公営住宅団地巡回修繕の実施

2 市民サービス向上のためのその他の取組み実績

市営住宅に住む65歳以上の高齢者世帯および身体障がい者等を対象に、函館建工具業協同組合の協力を得て、264件の団地巡回事業を行った。

問い合わせや苦情に対し、窓口担当職員を配置。苦情処理内容や経過をデータとして情報を管理、活用し、迅速、適切に対応している。

職員の資質や意識の向上のため、研修や各種講習会へ参加している。

3 市民ニーズの把握の実施状況

○ アンケートの実施： 平成27年度に管理人50人を対象にアンケートを実施。39名が回答
・電話、窓口対応 満足33.3% やや満足15.4% 普通51.3% やや不満 0% 不満 0% 未回答 0%
・修繕必要時の対応 満足15.4% やや満足 5.1% 普通30.8% やや不満2.6% 不満 0% 未回答46.1%
・夜間休日等の緊急修繕対応 満足 2.6% やや満足 2.6% 普通15.3% やや不満2.6% 不満 0% 未回答76.9%
・エレベーター、児童遊園等の管理 満足10.3% やや満足10.3% 普通56.4% やや不満7.7% 不満5.1% 未回答10.2%
・合計 満足15.4% やや満足 8.3% 普通38.5% やや不満3.2% 不満1.3% 未回答33.3%

○ アンケート結果では電話、窓口対応について、満足とやや満足的回答が合わせて48.7%となっており、接客接遇には改善の余地あり。自由意見では、団地敷地内の草刈や夜間休日の緊急対応に関するものがあった。

4 施設の利用状況(利用者数、稼働率など)

管理戸数および入居戸数(3月31日現在)

公営住宅および改良住宅

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
管理戸数	5,879	5,879	5,857
入居戸数	5,140	5,029	4,947

特定公共賃貸住宅

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
管理戸数	70	70	70
入居戸数	65	60	63

平成28年度の入居申込状況

	4月募集	6月募集	8月募集	10月募集	12月募集	2月募集	計
募集戸数	41	28	46	40	27	26	208
応募者数	626	274	459	458	265	153	2,235
倍率	15.2	9.7	9.9	11.4	9.8	5.8	10.7

平成28年度事故発生件数 住戸内死亡 7件

平成28年度苦情の対応件数

動物飼育	騒音	精神・認知	ごみ	水漏れ事故	畑・花壇	違法駐車	除雪	安否確認	人間関係等 その他
8	48	91	2	43	0	2	2	32	14

5 指定管理者の収支状況(決算)

		平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
収入	委託料	404,790,000	418,351,000	418,351,000	429,541,000
	計	404,790,000	418,351,000	418,351,000	429,541,000
支出	市営住宅等管理業務	387,209,924	396,730,011	398,756,571	407,920,001
	市営住宅管理業務	386,096,682	395,564,741	395,493,745	401,922,229
	住宅修繕	210,313,370	210,360,413	213,208,226	223,233,324
	環境整備	7,975,840	10,338,559	9,388,008	8,546,040
	共同施設整備	35,474,040	22,077,684	22,161,168	18,004,032
	付帯設備保守管理(受水槽、消防設備等)	22,951,487	23,679,920	50,442,793	49,639,080
	住環境整備	0	2,637,684	0	0
	付帯施設保守管理(昇降機保守等)	34,306,100	34,250,640	6,799,800	6,963,200
	人件費	54,285,944	74,792,314	72,064,998	71,597,675
	管理人報酬	8,342,681	8,566,823	8,508,902	7,577,242
特定公共賃貸住宅管理業務	その他事務費	12,447,220	8,860,704	12,919,850	16,361,636
	特定公共賃貸住宅管理業務	1,113,242	1,165,270	3,262,826	5,997,772
	付帯施設保守管理	1,008,158	1,057,184	3,144,631	5,860,252
	管理人報酬	105,084	108,086	118,195	137,520
	駐車場管理業務	17,580,076	21,620,989	19,594,429	21,620,999
駐車場管理業務	修繕費	1,255,905	5,095,116	3,855,168	3,780,216
	人件費	7,558,675	8,181,232	9,043,208	10,355,225
	管理委託料	5,081,550	5,040,100	4,995,900	4,872,000
	その他事務費	3,683,946	3,304,541	1,700,153	2,613,558
総合計		404,790,000	418,351,000	418,351,000	429,541,000

6 モニタリングの実施状況および指定管理者に対する改善指示等の実施状況

○ 実施状況

- ・施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、利用者アンケート等のほか、実地調査により把握した。
- ・指定管理業務の課題ごとに、指定管理者による自己評価および市による評価結果をとりまとめた。

○ 改善指示

- ・適切な事業運営により、入居者に不利益を与えることなく対応しており、ほぼ適切な対応を行っている。
- ・管理・維持に関して問題となるような苦情対応を適切に行い、今後も入居者が快適な住生活を送れるよう、職員の意識・知識の向上に努め、接遇研修などによる職員のさらなる資質向上に力をいれてもらいたい。
- ・単身高齢者の増加、団地の自治機能低下、入居者の意識変化によって生じる問題が増加しており、これらの問題に適切に対処するため、住民トラブルやクレームへの対応能力の向上に努めてもらいたい。

7 指定管理者に対する評価

①指定管理者の自己評価

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
業務の履行状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<p>指定管理業務を適切かつ誠実に遂行し、入居者の要望に迅速かつ的確に対応している。</p> <p>夜間や休日の緊急時の連絡体制を構築し、速やかに市および消防、警察等関係機関への連絡を行い対応している。</p>	単身高齢者の安否確認が増加しているので、団地自治会や民生委員と連携し、孤立死を未然に防ぐよう努める。
サービスの質の状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<p>入居者・市民からの問い合わせや苦情に対し、親切で適切な対応を行っている。</p> <p>入居者にアンケート調査を行い把握した意見・要望等、入居者の声が反映される管理を行い、住環境の向上に努めているほか、職員の知識・資格取得にも取り組んでいる。</p>	窓口対応のさらなる接遇向上に努める。
	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D		

②市の指定管理者に対する実績評価

区分	評価	評価の内容	課題と今後の対応
業務の履行状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<p>指定管理者の業務は、住宅の修繕・保守業務、募集受付業務、苦情対応など広範囲に及ぶが法の趣旨や関係法令を理解して業務を履行している。</p> <p>単身高齢者への迅速な安否確認、休日・夜間の事故への迅速な対応、対応困難な住民トラブル・クレーム等に対する適切な対応については高く評価できる。</p>	<p>高齢化社会の深化、住宅弱者の多様化により市営住宅の管理は一層困難なものとなっている。</p> <p>単身高齢者の安否確認、家賃滞納、精神障がい者等への対応能力を高めるとともに、関係機関とのより一層の連携強化が求められる。</p>
サービスの質の状況	<input type="checkbox"/> A <input checked="" type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	<p>アンケート調査によると接客等の窓口対応の満足度は、満足・やや満足を合わせて48.7%である。</p> <p>市民の立場にたって市民対応には改善の余地あり。</p>	社会情勢の変化による入居者の意識の変化、多様化が進んでおり、これらの変化に対応するサービスおよび入居者間の住民トラブル等に対する問題解決能力が一層求められる。
	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D		

A 協定書を遵守し、事業計画書及び仕様書の水準以上がなされている。

(事業収支、経営状況に問題はない。)

B 協定書を遵守し、事業計画書及び仕様書の水準どおり行われている。

(事業収支、経営状況に問題はない。)

C 協定書を遵守しているが、事業計画書及び仕様書をやや満たしておらず、課題がある。

(事業収支、経営状況早急な改善に問題はない。)

D 協定書や事業計画書に不履行がある。または、業務水準を満たしていない。