

令和2年度 指定管理者業務実績シート

作成年月日 令和3年6月14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30年4月1日～令和4年3月31日
設置目的	健康で文化的な生活を営むに足る住宅を整備し、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:74団地, 5,857戸 特定公共賃貸住宅:4団地, 70戸 (令和2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	□利用料金制の採用の 有(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入退去業務			
⑧苦情対応業務			
⑨集会所および集会室管理業務			
⑩駐車場管理業務			
⑪文書の經由業務			
⑫その他の業務			
(2)委託事業			
市営住宅等使用料収納業務委託			
(3)自主事業			
・公営住宅だよりの発行(7,300部)			
・団地巡回修繕制度(287件)			
2 市民サービス向上のためのその他の取組み実績			
窓口担当職員を配置し、日頃より、職員全員が入居者・市民からの問い合わせ等に対し、親切で適切な対応を行い、不快感を与えないように心がけるとともに、苦情処理内容や経過をデータとして情報を管理、活用し、適切に対応している。 また、入居者を対象としたアンケート調査を実施し、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。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、函館建具工業協同組合の協力を得て、287件の団地巡回修繕事業を行った。			

3 市民ニーズの把握の実施状況

○ アンケートの実施： 令和2年度に管理人50人を対象にアンケートを実施。41名が回答

・電話, 窓口対応	満足43.9%	やや満足12.2%	普通36.6%	やや不満4.9%	不満0%	未回答2.4%
・修繕必要時の対応	満足31.7%	やや満足9.8%	普通19.5%	やや不満9.8%	不満0%	未回答29.2%
・夜間休日等の緊急修繕対応	満足7.3%	やや満足7.3%	普通14.6%	やや不満4.9%	不満0%	未回答65.9%
・エレベーター, 児童遊園等の管理	満足26.9%	やや満足12.2%	普通39.0%	やや不満4.9%	不満2.4%	未回答14.6%
・合計	満足27.4%	やや満足10.4%	普通27.4%	やや不満6.1%	不満0.6%	未回答28.1%

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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
管理戸数	5,857	5,857	5,857	5,857
入居戸数	4,819	4,701	4,589	4,485

特定公共賃貸住宅

	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
管理戸数	70	70	70	70
入居戸数	60	59	61	61

・令和2年度の入居申込状況(定時募集)

	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	27	9	21	15	15	7	94
応募者数	442	120	302	369	247	170	1,650
倍率	16.3	13.3	14.3	24.6	16.4	24.2	17.5

※このほか、随時募集の実施により10世帯が入居している。

・令和2年度事故発生件数 住戸内死亡 8件

・令和2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	放置自転車	違法駐車	除雪	共益費	安否確認	その他
20	47	9	32	2	7	7	59	4	10	14	24

5 指定管理者の収支状況(決算)

|← 指定期間 →|← 指 定 期 間 →|

		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入	委託料	418,351,000	419,310,000	423,395,000	428,329,000
	計	418,351,000	419,310,000	423,395,000	428,329,000
支出	市営住宅等管理業務	396,730,000	398,371,239	401,193,000	411,227,628
	市営住宅管理業務	390,830,359	396,404,849	395,596,531	402,420,586
	住宅修繕	217,193,492	208,987,358	214,128,158	195,908,326
	環境整備	10,848,600	11,608,703	11,646,546	13,245,760
	共同施設整備	11,893,176	19,559,448	11,429,870	21,873,560
	付帯施設保守管理(受水槽, 消防設備等)	51,585,954	50,776,674	51,396,338	53,960,808
	付帯施設保守管理(集会所等)	6,963,200	6,963,200	6,989,190	7,261,157
	人件費	70,698,976	63,327,748	51,705,275	51,561,722
	管理人報酬	8,120,894	7,243,430	7,012,920	6,982,154
	その他事務費	13,526,067	27,938,288	41,288,234	51,627,099
	特定公共賃貸住宅管理業務	5,899,641	1,966,390	5,596,469	8,807,042
	住宅修繕	4,602,744	809,136	4,410,648	7,534,670
	付帯施設保守管理	1,178,702	1,057,174	1,085,741	1,172,292
	管理人報酬	118,195	100,080	100,080	100,080
	駐車場管理業務	21,621,000	20,938,761	22,202,000	17,101,372
	修繕費	5,905,332	3,721,356	4,307,810	2,194,610
	人件費	5,103,089	6,074,737	6,331,251	5,729,081
	管理委託料	5,193,600	4,663,800	4,566,750	4,465,200
	その他事務費	5,418,979	6,478,868	6,996,189	4,712,481
	総合計	418,351,000	419,310,000	423,395,000	428,329,000

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

実地調査の実施 有

「3か月以上家賃を調査していない住戸一覧表」や「施設利用状況」等の定期報告書のほか、必要に応じて業務日報等により施設の管理運営状況について確認しているほか、利用者アンケートの実施により、利用者の意見の把握に努めている。また、日頃の事務処理における問題点について、指摘および業務改善の指示を行い、実地調査時に改善計画書を提出させている。

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	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処している。 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。	単身高齢者の安否確認の件数が多いと感じられるため、函館市関係機関等との緊密な連携により、孤立死を未然に防ぐように努めます。
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	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。 職場内研修の実施や接客マナーやクレーム対応等の研修の受講により、接客マナーの向上を図っているほか、必要な専門知識や資格を取得するための研修会や講習会に参加し、職員の知識・資格取得にも取り組んでいる。	窓口対応について日頃より親切で適切な対応を行い不快感を与えないよう、さらなる接客の向上に努めます。
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	—	今後においても、より一層適正に行うよう努めます。

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	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び、複合的な対応が必要となるが、長年の管理業務の実績やノウハウを活かすとともに、コロナ禍においても感染対策を講じながら、適切な対応を行っている。	市営住宅等の管理は、入居者が安心して住生活を送れるよう入居決定からその後の維持・管理に至るまで公平かつ質の高いサービスを長期的・安定的に提供することが求められることから、市関係機関との連携により、適切な管理に努めてもらいたい。
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	窓口担当職員を配置し、日頃より職員全員が入居者・市民からの問い合わせ等に対し、適切な対応を行っている。また、入居者を対象としたアンケート調査を実施し、入居者の声が反映される管理を行うとともに、高齢者世帯や身体障がい者世帯を対象に団地巡回修繕事業を実施すること等により、住環境の向上に努めている。	社会情勢の変化に伴う入居者の意識の変化により、求められるサービスの多様化が進んでいる中で、入居者・市民に不快感を与えないようにするためには、接客の向上はもちろんのこと、組織内における情報共有の徹底や、迅速な対応が求められることから、これらの点について改めて見直すことにより、サービスの質の向上に努めてもらいたい。
団体の経営状況	<input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D	財務指標において、いずれも良好な値を示しており、団体の安定性も問題ない。	特になし。

◎「業務の履行状況」「サービスの質の状況」

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

◎「団体の経営状況」

- A 事業収支、経営状況に問題はない。
- B 事業収支、経営状況に問題はない。
- C 事業収支、経営状況早急な改善に問題はない。