

令和 6 年 9 月 11 日
市議会第 3 回定例会
財務部財産運用課

令和 5 年度

指定管理者評価調書

指定管理者提出事業報告書

〈一部抜粋〉

— 都市整備部門 —

No	施設名	指定管理者名	担当部	担当課	ページ
1	奥州市市営住宅	株式会社寿広	都市整備部	都市計画課	1

令和5年度指定管理者評価調書

施設所管課	都市整備部都市計画課	評価者職氏名	課長 菊池 太	評価日	令和6年7月9日
-------	------------	--------	---------	-----	----------

施設名称	奥州市市営住宅	施設所在地	奥州市全域
指定管理者名	株式会社 寿広	公募・非公募の別	公 募
指 定 期 間	令和2年4月1日～令和7年3月31日（5年間）	新規・継続の別	継 続
施設設置目的	国及び地方公共団体が協力して、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所得者に対して低廉な家賃で賃貸することにより、国民生活の安定と社会福祉の増進に寄与する。	指定管理料の有無	
施設概要	松堂住宅（1号～4号）プレキャストコンクリート造平屋建て総床面積149.8㎡、他249棟及び共同施設等	指定管理料の区分	指定管理料のみ

1 施設の利用状況

利 用 状 況	施設名	R2利用実績(人)	R3利用実績(人)	R4利用実績(人)	R5利用実績(人)	前年対比(%)	評価
	市営住宅入居者数	1, 241	1, 122	1, 085	1, 008	92. 9	
	(市営住宅入居戸数)	(694戸)	(657戸)	(642戸)	(626戸)	97. 5	
	(計)	1, 241	1, 122	1, 085	1, 008	92. 9	
	〔利用者の増減理由〕 民間賃貸住宅等への転居及び入居者の高齢化による福祉施設等への転居、政策空家（廃止予定のため新規募集しない空家）の増、市営住宅の老朽化による入居希望者の減少、単身入居希望者の増						

2 経費等の状況

事業収支 (単位：円)	R5年度指定管理者収支					市の収支					
		項目	公の施設分	自主事業分	計		R5年度決算額		市直営決算 (H28年度)		
	収入	指定管理料	43,111,200			43,111,200	歳入	使用料	0	使用料	0
		利用料金				0		賃貸料	0	賃貸料	0
		自主事業				0		その他	0	その他	0
		雑収入				0					
		計	43,111,200		0	43,111,200		計(A)	0	計(A)	0
	支出	人件費	16,744,200			16,744,200	歳出 ※経常的	指定管理料	43,111,200	人件費	34,758,408
		需用費	16,196,765			16,196,765		委託料	3,032,700	委託料	1,448,411
		役務費	1,628,536			1,628,536		需用費	1,043,537	需用費	1,937,920
委託料		3,602,280			3,602,280	その他		540,980	その他	2,126,312	
使用料・賃借料		1,527,893			1,527,893	計(B)		47,728,417	計(B)	40,271,051	
租税公課		1,251,520			1,251,520	支出(B-A)		47,728,417	支出(B-A)	40,271,051	
その他諸費		1,751,226			1,751,226	歳出 ※臨時的	維持修繕費	43,141,690	維持修繕費	55,376,510	
							備品購入費		備品購入費	0	
							計(C)	43,141,690	計(C)	55,376,510	
計	42,702,420		0	42,702,420	支出(B+C-A)		90,870,107	支出(B+C-A)	95,647,561		
損益		408,780		0	408,780						
職員配置	常勤職員		4 人			市の正職員		3 人			
	非常勤職員		0 人			市の臨時・非常勤職員		1 人			
利用料金実績 (単位：円)	利用料金算定額		減免対象額		実収入額						
					0						
指定管理者 人件費率	人件費(賃金等) /指定管理者事業支出		39.2 %			R5年度 指定管理者損益		408,780 円		評価	
利用者一人 当たりの 指定管理料	指定管理料 /利用者数		42,769.0 円			事業目的に適合しない支出等の有無				なし	
行 革 効 果	〔指定管理による行革効果〕 指定管理者制度を導入したことで、入居者ニーズに対しより効率的に対応することができ、入居者への利便向上が図られた。 なお、令和2年度からの導入2期目に伴い指定管理内容を見直し、施設修繕上限額の引上げ、除草作業追加及び排水使用料の追加などで年350万円増額したことから、指定管理導入前の平成28年度と単純比較できない。					〔行革効果額〕 △ 7,457,366 円					評価
						〔行革効果額の積算根拠〕					3
							R5	R4	比較		
						直営支出額	40,271,051	40,271,051	0		
						市支出額	47,728,417	43,041,526	4,686,891		
						効果額	△ 7,457,366	△ 2,770,475	△ 4,686,891		

3 事業の実施状況

区 分	目標（協定内容・指定管理者提案）	実施	追加事業、未実施事業及びその理由	評価
本市指定事業	運営管理業務（入居事務、退去事務、入居者からの各種届出・申請受理事務、入居者からの相談及び管理業務、家賃等の収納業務、収入認定補助業務、滞納督促補助業務、業務報告） 施設管理業務（施設修繕業務、保守管理業務、防火管理業務、業務報告） その他市長が特に必要と認める業務（毎月の定期巡回、良好な住環境維持の為樹木伐採、空き住宅敷地内草刈作業。）	○		3
自主事業	情報紙の定期発行、高齢単身世帯の郵便受けの取り込み状況確認及び巡回訪問	○		

4 指定管理者業務の実施状況

区分	目標（協定内容・仕様等）	実施状況	目標未達成の理由等	判定	評価
① 施設の維持管理	施設全般の維持管理	建築物各部位の保守・点検	必要な修繕が行われ、維持管理が図られていた。小修繕は、スタッフが直接作業を行うなど迅速な対応が行われた。	○	4
	機械・電気設備の保守点検	運転監視、定期的な保守・点検	年間計画表に基づき、専門業者による計画的な保守点検が行われていた。	○	
	清掃業務	日常清掃、定期清掃、特別清掃	-		
	水道光熱費・燃料費の使用	環境負荷の抑制による省資源・省エネルギー	-		
	損害保険の加入	協定書の保険に加入	保険証券の写しにより確認した。	○	
	敷地環境の整備	敷地内植栽の保護、育成、処分等の管理	報告書により適切に行われていることを確認した。	○	
② サービスの向上	利用者の公平性	使用許可及び減免の適切な執行、利用者の公平性の確保	-		4
	広報やHPなどPR活動の実施	定期的・効果的な広報宣伝	情報紙の発行、ホームページ等を活用して周知を図ったことを確認した。	○	
	利用申込み等の受付体制の確保	利用者の快適利用、円滑な施設運営	対応でのトラブルがなく、正確で丁寧な対応を確認した。	○	
	利用者からの苦情に対する対応	苦情等への適切な対応	苦情等に対し迅速で適切な対応が取られたことを確認した。	○	
	利用者増加策の実施	イベントの企画や自主事業の実施	情報誌の定期発行、竹沢住宅では利用者と協働で敷地内清掃を実施された。	○	
	施設利用状況の定期報告	利用状況の定期報告	毎月の報告を確認した。	○	
③ 危機管理対策	個人情報の保護	個人情報の適切な保護	個人情報保護方針に基づき実施していることを確認した。	○	3
	消防設備の管理及び点検の実施	消防設備の定期点検の実施	法定点検の実施を確認した。	○	
	警備業務の実施（機械警備含む）	秩序・規律保持、犯罪防止、災害防止及び利用者の安全確保	-		
	事故発生時の対応体制の確保	速やかな措置と市など関係機関への通報	関係機関への連絡、対応が適切に行われていることを確認した。	○	
	災害緊急時連絡網・マニュアル整備	災害発生時の対応マニュアルの整備	職員研修を実施し、非常時連絡網、対応マニュアルを確認した。	○	
	避難（救助）訓練の実施	避難訓練の実施	報告書により実施を確認した。	○	

5 利用者評価

利用者評価	利用者アンケート	実施の有無	有	評価
		調査内容	入居者満足度アンケートを実施（全26団地36名の内、26名から回答あり） ・24時間体制 ・各種申請届出についての説明 ・電話、窓口対応 ・対応状況 ・施設管理の巡回 ・修繕への迅速な対応 ・情報誌の発行による周知	4
		調査結果	7つの項目について質問し、5段階評価の内、4以上の割合が73%、3以上の割合が90%以上と指定管理による入居者の満足度は高い。	
	要望・苦情等	良好とする評価	迅速な対応をさせていただいている。	
		苦情・改善要望等	・本社に繋がることにより事情が伝わりにくい。 ・空き家などの除草管理をきちんとして欲しい。 ・雨どいの修繕をして欲しい。	

6 総合評価

評価区分		評価	総合評価
総合評価	1 施設の利用状況	3	3
	2 経費等の状況 (指定管理者損益等)	3	
	2 経費等の状況 (行革効果)	3	
	3 事業の実施状況	3	
	4 業務の実施状況	4	
	①施設の維持管理	4	
	②サービスの向上	4	
	③危機管理対策	3	
	5 利用者評価	4	
評価理由	指定管理者として、老朽化している市営住宅での排水設備等の不良、雨漏り、建物点検設備時に発見された不具合などについて専門的な知識と経験を基に迅速な対応をしていることは評価できる。 併せて、自主事業として、市営住宅お知らせ版「すまいる・おうしゅう」で年2回の広報活動を実施し、高齢単身世帯の巡回訪問を再開した点も評価できる。		

7 改善事項等

取り組み・改善案等（施設所管課）	前年度からの改善事項	実施状況	次年度に向けての改善事項
	自主事業の継続実施 ※コロナ禍の状況をみながら、参集する催事を復活していただきたい。	情報誌発行（2回） 高齢単身世帯巡回訪問（2回） 竹沢団地入居者共同清掃	自主事業の継続実施

令和5年度奥州市市営住宅の指定管理に係る収支決算書

単位：円

				公の施設分	自主事業分	計			
収入	市からの指定管理料			43,111,200		43,111,200			
	利用料金					0			
	指定管理者自主事業収入					0			
						0			
	合計			43,111,200	0	43,111,200			
支出	大項目	中項目	小項目						
	人件費	給与		16,744,200	0	16,744,200			
				16,744,200	0	16,744,200			
			給料手当	16,744,200		16,744,200			
			社会保険料等			0			
		賃金				0	0	0	
			臨時職員賃金 社会保険料等				0	0	
								0	0
				一般管理費	需用費		25,958,220	0	25,958,220
						16,196,765	0	16,196,765	
			消耗品費			53,624		53,624	
	燃料費	541,216				541,216			
	印刷製本費	0				0			
	光熱水費	205,670				205,670			
	修繕費	15,396,255				15,396,255			
						0			
						0			
	役務費		1,628,536			0	1,628,536		
		通信運搬費	276,223			276,223			
		浄化槽法廷検査	34,000			34,000			
		簡易専用水道法廷検査	79,200			79,200			
		草刈・木伐採・害虫駆除等	996,663			996,663			
		保険料	242,450			242,450			
	委託料		3,602,280		0	3,602,280			
		消防設備点検	363,000			363,000			
		遊具保守点検	158,400			158,400			
		建築設備点検	275,880			275,880			
		建築物点検	1,892,000			1,892,000			
		簡易専用水道法定清掃	517,000			517,000			
		警備委託料	396,000			396,000			
						0			
		使用料及び賃借料			1,527,893	0	1,527,893		
			事務所賃貸料		960,000		960,000		
	OA機器等リース料		114,053			114,053			
	車両リース・駐車料		108,000			108,000			
	浄化槽排水使用料		345,840			345,840			
						0			
	租税公課				1,251,520	0	1,251,520		
		消費税	1,248,520		1,248,520				
		収入印紙	3,000		3,000				
					0				
	その他諸費		1,751,226	0	1,751,226				
		広告宣伝費	79,200		79,200				
		備品費	0		0				
		車両維持費	148,805		148,805				
		雑費	357,741		357,741				
		諸経費	1,165,480		1,165,480				
				0					
合計			42,702,420	0	42,702,420				

令和5年度 奥州市営住宅等指定管理業務報告書

指定管理者：株式会社 寿広 代表取締役 太野 真一

指定管理期間：令和5年4月1日～令和6年3月31日

1. 指定管理者としての基本的な考え方

■ 指定管理者としての基本方針

指定管理者制度の趣旨を十分理解し、本業務の取組みにあたり、果たすべき役割、目的が達成されるよう、次のことを基本方針として掲げ、これまでの実績・経験に基づき、「公平・公正・適正」な管理運営に努めた。

1. 公平・公正・適正を基本とする管理運営により施設の効用を高めます。
(地域の施設として価値を高めていきます。)
2. 住民・地域・行政との積極的な交流と連携による福祉ネットワークを構築します。
(高齢者・生活弱者に対する支援体制の整備を行います。)
3. 施設の管理者にとどまるだけではなく、入居者が安心・安全に暮らせるためのパートナーとなります。
(質的充実に努め、多様なニーズに対応します。)

■ 管理運営の基本方針

これまでの実績、経験に基づき、市営住宅の特性を認識した上で、以下の3点を基本方針として、きめ細かな対応を実施し、サービスレベル向上に努めた。

1. 入居者に応じたサービスの提供

様々な入居者が居住しており、要望や生活スタイルも多様であることから、柔軟な対応が必要であるため、細心の注意を払い、入居者に対するサービスレベルを向上させます。

2. 安心・安全の構築

建物等施設全体の老朽化が進んでいることから、入居者の安心・安全な居住空間を確保するため、予防保全に努めるとともに、巡回点検の中で発見した不具合箇所については、状況を判断し、緊急度に応じた効率的な修繕を実施します。

3. 入居者、市、地域・地域企業との連携強化

市営住宅を適正かつサービスレベルの高い管理運営を行うためには、指定管理者と入居者（自治会）、市、地域・地域企業との連携が不可欠と考えます。相互の意見交換を行い、問題解決を実行できる体制を構築し、本業務を遂行します。

2. 管理運営業務

(1) 各管理業務の実施方法

① 入居業務

ア) 募集PR

当社の市営住宅専用ホームページでの案内と、募集住宅一覧を各支所に配布し、入居希望者に周知を図った。

イ) 住宅の引き渡し

- ・入居決定者と日程調整を行い、現地にて「入居者のしおり」を用いて市営住宅の注意事項、設備等の使用方法について丁寧に説明した。
- ・入居立会いでは、「入居時チェックリスト」(別紙1)を基に入居前の居室内確認と、確認内容の記入を指示し、入居前の不安解消に努めたほか、退去時の修繕負担区分を明確に説明できるように備えた。

② 退去業務

ア) 退去手続

退去予定者に対し、手続に関する資料を基に退去完了までの流れを分かりやすく説明し、受付事務においては「市営住宅明渡届」への記載事項に誤りがないか内容確認を徹底し、必要書類を受理し、市担当課へ提出した。

イ) 退去検査

退去検査は、中間検査・完了検査と2回に分けて以下の通り実施した。

- ・中間検査では、退去予定者立会いのもと、「入居時チェックリスト」を基に修繕負担区分を明確にし、修繕箇所の指示を行った。
- ・完了検査では、退去予定者立会いのもと、「市営住宅退去確認報告書」(別紙2)を用いて修繕箇所の完了や清掃状況の確認を行い、「鍵の返却」をもって退去完了とし、市営住宅退去確認報告書を市担当課へ提出した。

(2) 入居者からの各種届出・申請受理業務

入居者より各種届出・申請について相談を受けた際は、手続についての助言や指導を行った。また申請書を受理する際は、市営住宅条例及び市営住宅規則に基づき、審査確認を徹底し、市担当課へ提出した。

(3) 入居者からの相談および管理業務

相談・要望は、様々な入居者が居住しており、要望や生活スタイルも多様化し、柔軟かつ迅速な対応を図るため、「相談・要望等受付処理票」(別紙3)に記入し、①話をよく聞くこと、②対応を素早くすること、③直接現場に足を運び、顔の見える対応をすることの3点に留意し、内容を適切に判断した上、以下の通り対応した。

- ア) 通報内容の詳細を「相談・要望等受付処理票」に記録し、センター内での情報共有を徹底した。
- イ) 「相談・要望等受付処理票」は台帳に住宅・月別に綴るほか、入居者別に保管することで過去の事例等を効率的に閲覧し、解決材料の一つとして役立て、早期解決を図った。
- ウ) 解決が困難な内容は随時、市担当課と協議のうえ解決を図った。
- エ) 夜間、休日の通報は、必要に応じて担当者が連絡または出動し、状況に応じて関係機関（市担当課、警察署、消防署等）に通報した。
- オ) 市担当課との連携は重要であり、毎月の「月例会」において管理運営状況、要望、指導等の対応状況を報告し、早期解決を図った。

「管理運営計画の実行」に際しては、「P（計画）・D（実施）・C（評価）・A（改善）サイクル」を実践し、情報の共有化と継続的な業務改善を行った。

（４）使用料等の収納業務

住宅使用料等の現金収納は、窓口対応者、センター管理責任者の複数人で、記載事項に誤りがないか内容確認を徹底した。

（５）収入認定補助業務

提出された書類は、記載内容及び添付書類の確認を行い、窓口対応者、センター管理責任者の複数人で確認を行い、速やかに市担当課へ提出した。

３．施設管理業務

（１）施設修繕（維持管理修繕・入居前修繕・その他の修繕）

- ① 入居者等から修繕依頼に対して、詳細を「修繕・管理受付報告書」（別紙４）に記録・回覧し、センター内で情報を共有したうえ、状況確認と入居者との費用負担区分を明確にし、迅速な対応を図った。

また、夜間・休日における緊急事案についても 24 時間体制を整え、緊急受信時には本社警備との連携を図り、必要に応じて担当者が現場へ急行して応急措置をするなど、入居者の不安解消に努めた。

- ② 修繕が完了した「修繕・管理受付報告書」や見積書・工事写真・請求書等の関係図書を「台帳」により住宅別、月別に保管し、対応内容・執行状況を確認できるように整理した。

- ③ 市担当課との「月例会」において修繕実績を報告し、今後の課題となり得る修繕について積極的に報告・提案を行った。

（２）保守管理業務

入居者の「安心・安全の確保」と良好な施設維持管理の為、「年間計画表」（別紙５）を作成し、計画的な保守管理を行ったほか、当社による毎月の定期巡回、協力専門会社による点検等により修繕が必要である共益施設については市担当課と協議し、適正な維持管理に努めた。

(3) 外注管理規定

工事の発注については、当社「外注管理規定」に基づき、①地域性・利便性、②価格、③品質、④作業能力、⑤実績の5点を総合的に判断のうえ決定した。特に緊急を要する修繕については、迅速かつ施設の特性を把握している専門協力会社に発注することで早期解決を図り、入居者の**安全・安心の確保**に努めた。

(4) 防火管理業務

指定管理者では防火管理者を配置して消防計画を作成し、自治会及び自主防災組織、消防署との連携を図りながら計画的に災害発生時における総合訓練を実施した。

緊急時対応については、危機管理方針に基づくマニュアル・連絡網・手順書等により対応に備え、入居者に対しては「入居者のしおり」・市営住宅お知らせ版「すまいる おうしゅう」情報紙の配布により、防災意識の啓発に努めた。

■ 消防訓練実施

住 宅 名	実 施 日	訓 練 内 容
松堂住宅 松堂住宅集会所	令和5年6月4日	総合訓練
赤土田住宅	令和5年5月14日	総合訓練
川端住宅	令和5年6月11日	総合訓練
ひばりが丘住宅	令和5年6月11日	総合訓練
大橋住宅集会所	令和5年7月9日	総合訓練
石田住宅 石田住宅集会所	令和5年4月9日	総合訓練
竹沢団地	令和5年4月1日	総合訓練

4. モニタリング調査および自己評価

(1) アンケートの実施

施設利用者のニーズ等の把握のため、26団地36名へ「市営住宅アンケート調査」を（令和6年2月1日～令和6年2月20日）実施し、26名から回答を得た。

「アンケート調査結果・指定管理者自己評価表」（別紙6）

5. その他市長が特に認める業務

(1) 団地内巡視

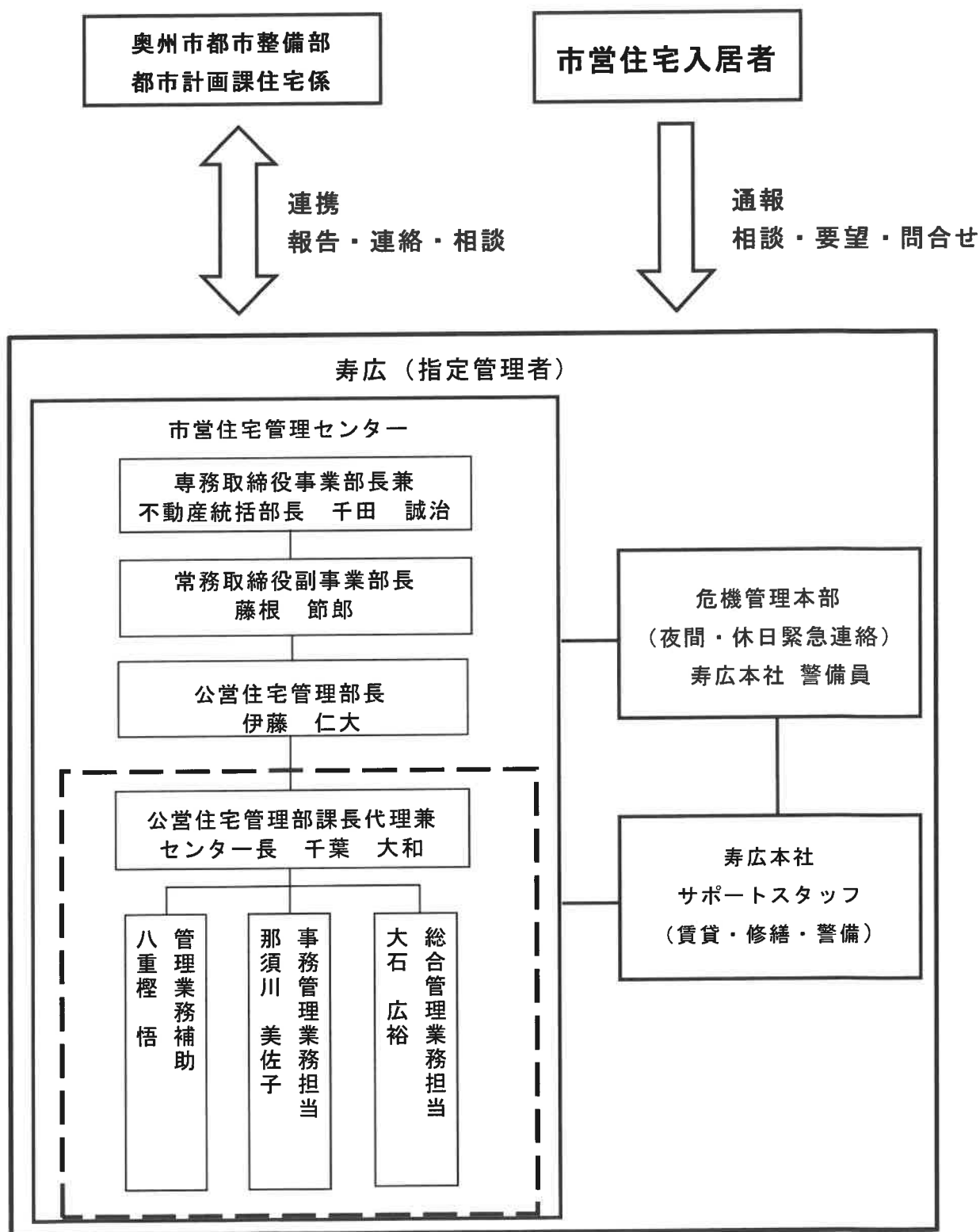
施設等の**安全と機能**の確保を図るため、毎月1回の定期巡回を実施し、危険箇所の早期発見に努めた。異常を発見した際は「パトロール日誌」（別紙7）に記録し、それを基に市担当課と速やかに改善計画の策定協議を行い、良好な施設環境維持と適正な管理を行った。

(2) 施設内維持管理

良好な住環境を維持するため、樹木伐採、16団地の空き家敷地内の除草作業を実施。面積は一部業務委託分を含め延べ約18,600平方メートル。

6. 業務実施体制

(1) 管理運営連絡体制図（平常時）4名体制



(2) 業務実施体制

職名	担当業務内容	資格	実務経験年数	専任・兼任の別	勤務形態	雇用形態
公営住宅管理部 課長代理兼 奥州センター長 千葉 大和	管理責任者兼 業務管理者	・ 宅地建物取引士 ・ 賃貸不動産経営管理士 ・ 防火管理者 ・ 遊具の日常点検講習会 修了証 ・ 認知症サポーター ・ 奥州市介護予防・生活 支援サポーター	11 年	専任	8:30-17:30 土日祝休	常勤職員
大石 広裕	総合管理業務	・ 建築物環境衛生管理技 術者 ・ 第二種電気工事士 ・ 消防設備士甲種第4類 ・ 床操作式クレーン運転 技士 ・ 認知症サポーター	6 年	専任	8:30-17:30 土日祝休	常勤職員
那須川 美佐子	事務管理	・ 第二種電気工事士 ・ 認知症サポーター ・ 日商簿記3級	6 年	専任	8:30-17:30 土日祝休	常勤職員
八重樫 悟	管理業務補助	・ 2級土木施工管理士 ・ 排水設備責任技術者 ・ 刈払機作業の安全衛生 教育修了証 ・ 認知症サポーター	13 年	兼任	8:30-17:30 土日祝休	常勤職員
専務取締役 千田 誠治	事業部長兼不動 産統括部長	・ 宅地建物取引士 ・ マンション管理業務 主任者 ・ 賃貸不動産管理士	29 年	兼任	8:30-17:30 土日祝休	常勤職員
常務取締役 藤根 節郎	副事業部長	・ 宅地建物取引士 ・ マンション管理業務 主任者 ・ 賃貸不動産管理士	21 年	兼任	8:30-17:30 土日祝休	常勤職員
公営住宅管理部 部長 伊藤 仁大	管理責任者を 指揮・統括	・ 建築物環境衛生管理技 術者 ・ ビルクリーニング 技能士 ・ 遊具の日常点検講習 修了証 ・ 認知症サポーター	14 年	兼任	8:30-17:30 土日祝休	常勤職員

7. 自主事業の実施

(1) 情報紙の発行

市営住宅おしらせ版「すまいる・おうしゅう」(別紙8)を定期発行し、指定管理者の周知や消防訓練等の取り組み事例の紹介を掲載することで入居者との情報共有を図り、入居者の意識啓発に努めた。(令和5年度は2回発行)

(2) 高齢単身世帯の郵便物確認

コロナウィルス感染症予防のため、中止していた高齢単身入居者への巡回訪問を再開。(6月、11月実施) 高齢単身世帯の郵便受けの取り込み状況の確認(毎月1回)と併せて実施した。

■実施期間：令和5年4月14日～令和6年3月12日

■対象世帯：210世帯

(3) 自治会・入居者との交流

水沢地区自治連合会役員会に出席し、各自治会長から意見・要望・相談をお聞きし、市営住宅管理センターと入居者との信頼関係構築に努めた。また令和5年10月14日に竹沢団地入居者と協働し住宅敷地内の清掃を行った。

8. 職員研修の体制

(1) 職員の研修

施設の管理者にとどまることなく、入居者が安心・安全に暮らせるための『入居者・地域パートナー』であることの意識を持って日々の管理や情報交換等を行い、来客対応や入居者対応のサービスレベル向上を図った。従事する職員は、市営住宅の維持管理に必要な人材育成と能力開発による「マルチ（多能化）スタッフ」育成と併せ、以下の内容で各種研修を実施した。

名称	対象者	時期	実施日	内容等
賃貸住宅管理法研修	全スタッフ	1回以上/年	R5.7.14	賃貸住宅管理法について 個人情報保護等
高齢者福祉研修	全スタッフ	1回以上/年	R5.12.28	奥州市の社会福祉について
非常時研修	全スタッフ	1回以上/年	R6.3.22	災害時、緊急時の対応 災害の知識、特性

(2) 会議・ミーティングの実施

スタッフ間の情報共有化と徹底化を図るため、以下の通り実施した。またテレビ会議により、相談・要望、ニーズに効果的・効率的に対応することや各センタースタッフのレベルアップ及び質の高いサービス向上を図った。

■朝礼	毎日	1日の業務内容・日々の情報交換
■管理センタースタッフ ミーティング	1回/毎週	業務報告・日々の改善・情報交換
■JM事業部全体会議 (テレビ会議)	1回/月	業務報告・日々の改善・情報交換
■四半期会議	4回/年	本社全体会議

9. 危機管理対策

(1) 365日・24時間体制

夜間・休日は、本社警備部内に市営住宅管理センター着信専用番号を設定し、不測の事態に対しては24時間体制で対応し、緊急時には必要に応じて担当者が出動。警察、市等の関係機関へ報告並びに入居者・地域と連携を図り、速やかに情報収集と対応を行った。

これらの一連の緊急時対応については、危機管理方針に基づくマニュアル・連絡網・手順書等により実施した。

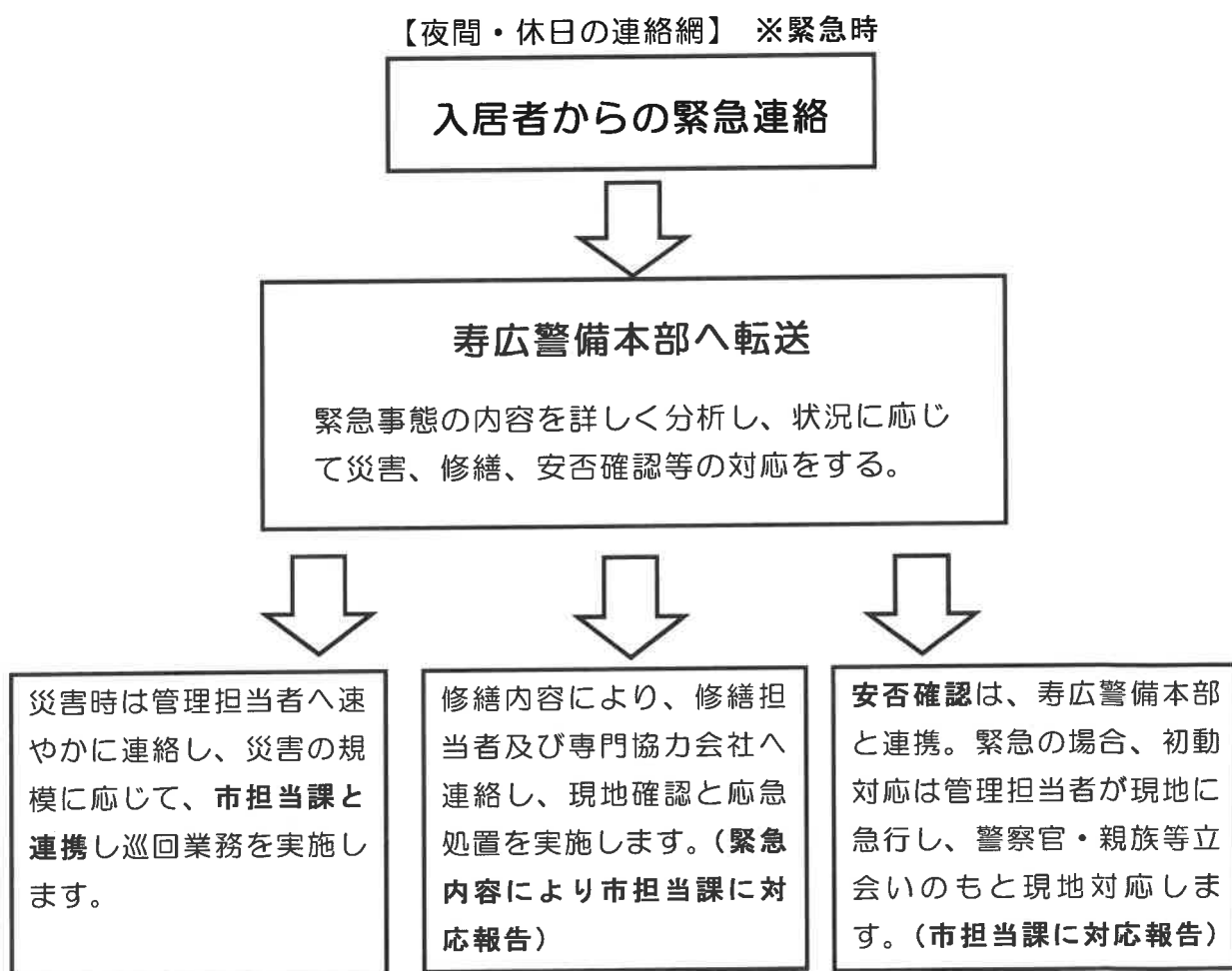
（２）入居者の安否に関する緊急連絡に対する対応

近隣住民、親族、民生委員等から、入居者の姿が見えない、連絡が取れない、疾病等により居室内で死亡または倒れている恐れがある等の情報が寄せられた際は、通報後速やかに現場へ急行し、本人の状況の確認を行った。確認できない場合は保証人や家族へ連絡を行うとともに、その他必要な処置を行い、市等と連携を図り、迅速な対応を行った。

（３）コロナウィルス感染症対策

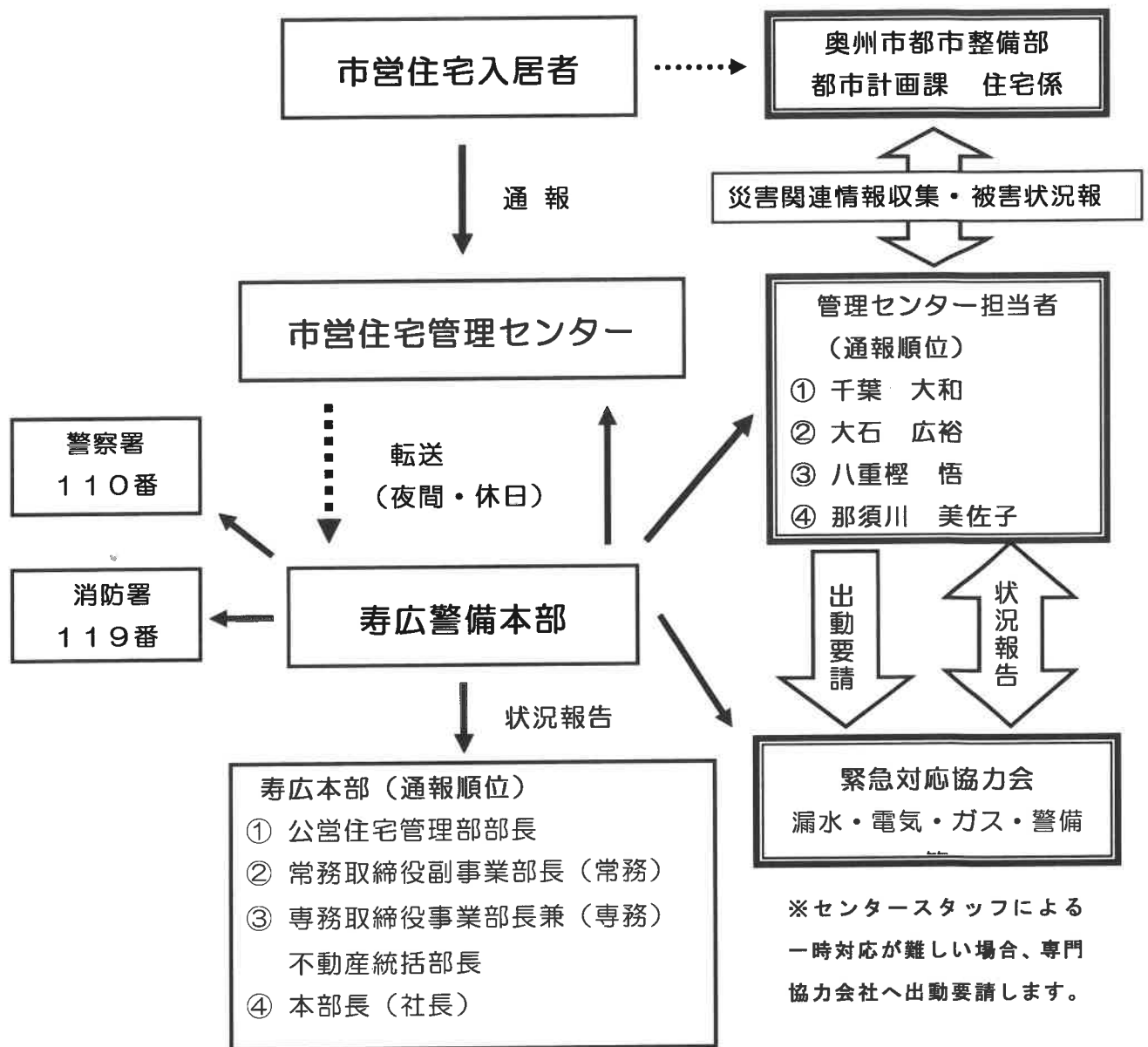
コロナウィルス感染症対策として職員は出勤前に検温を行い、管理センター事務所への入室時には手指の消毒を実施。

■ 市営住宅管理センター 危機管理体制・連絡網



■ 災害時連絡系統図

市営住宅管理センター 危機管理体制・連絡網



10. 情報管理

(1) 個人情報保護に関する基本方針

多くの個人情報を取り扱う本業務においては、個人情報の重要性を認識し、「個人情報を適切に利用し保護すること」は当然の義務であることから奥州市個人情報保護条例を遵守するとともに本協定取扱特記事項及び当社の個人情報取扱規定により、個人情報の適正な収集、利用及び安全管理に努めた。

(2) 個人情報保護の体制

当社のプライバシーポリシーに基づき作成された「市営住宅に係る個人情報保護に関する体制」に指定管理者業務の特性を取り入れた「コンプライアンス・マニュアル」に基づき業務を実施。

個人情報の漏洩防止のため、以下の通り対策を徹底した。

① 管理センター事務所の体制

管理センター事務所においては安全を確保するため、機械警備システムを導入し、管理センター開設時間外における外部侵入・盗難を防ぐとともに入退室管理簿活用による入退室時の管理徹底を行った。

外部侵入があった場合、非常侵入警報機器が作動し、警備員及び管理運営担当者が事務所に急行できる体制を整えており、非常事態に備えた。

② 漏洩防止

個人情報漏洩防止のため、以下の通り対策を徹底した。

- ア) 入居者名簿、世帯台帳、駐車場台帳等の個人情報書類は、鍵付き書庫にて管理。
- イ) パソコンは、使用者ごとにパスワードを設定。
- ウ) 各住宅の鍵の保管管理、シュレッターによる処分や書類紛失防止等の徹底。
- エ) 入退室管理簿での書庫の施錠確認により、台帳等書類管理の徹底。

③ 個人情報保護責任者の選任

責任者を「個人情報保護責任者」とし、センター内で管理する個人情報の取り扱いについて安全管理に努めた。また、本社の個人情報保護責任者（チーフプライバシーオフィサー＝CPO）と管理センター責任者との連携により情報漏洩防止に努めた。

④ 外注管理

修繕業務、保守管理業務に関わる専門業者とは、「個人情報の保護に関する覚書」を交わし、個人情報漏洩防止を徹底した。

⑤ 各種申請書類等の取り扱い

各種申請届出書、それに附随して添付される関係書類には、重要な個人情報が多く記載されております。取り扱いにあたっては、当社の「文書規定」に基づき、以下の通り実施した。

ア) 市への進達、報告文書等は送付記録簿を用いて責任者を明確化し、迅速かつ正確に提出。

イ) 処理済みの各種申請書類等は各住宅別に綴り、散逸を防止。

⑥ 法令遵守について

法令遵守については、指定管理者の根本をなす重要なことと考えており、これを厳守するため、「社内監査委員」による「指定管理業務評価自主点検表」に基づく定期点検を実施した。

また、指定管理業務に携わる職員には市営住宅指定管理者に関する専門研修（公営住宅法・市営住宅条例・個人情報保護条例等）を継続的に実施し、更なる理解や遵守に努め、市担当課の指導・助言を仰ぎながら対応を行った。

11. 各種実績

- (1) 各種申請・届出受理業務実績
- (2) 相談業務実績
- (3) 家賃使用料収納業務実績
- (4) 保守管理業務実績
- (5) 施設修繕業務実績
- (6) 収支報告書

(1) 各種申請・届出受理業務実績

令和5年度 各種申請・届出受理実績報告

	市営住宅申請・届出用紙別	受付 件数	処理 件数	備 考
1	連帯保証人請書	0	0	
2	市営住宅入居請書	17	17	
3	収入申告書	20	20	
4	市営住宅連帯保証人変更承認申請書	0	0	
5	市営住宅同居承認申請書	0	0	
6	市営住宅同居者異動届	3	3	
7	市営住宅入居承継承認申請書	0	0	
8	市営住宅用途外使用申請書	0	0	
9	現状変更承認申請書	16	16	
10	長期不使用届	5	5	
11	住宅明渡届	34	34	
12	敷金還付請求(受領)書	29	29	
13	敷金減免申請書	2	2	
14	市営住宅入居に係る連帯保証人に関する申出書	7	7	
15	相続人代表指定(変更)届出書	5	5	
16	市営住宅入居辞退届	0	0	
	小計	138	138	

	入居者への送付文書	受付 件数	処理 件数	備 考
1	市営住宅入居許可通知書	18	18	
2	市営住宅入居指定日通知書	18	18	
3	入居者への連絡	1671	1671	
4	その他(市発行文書等)	10	10	
	小計	1717	1717	

	市営住宅申請・届出用紙別 入居者への送付文書	受付 件数	処理 件数	備 考
	合計	1855	1855	

(2) 相談業務実績

令和5年度 相談業務報告

入居相談

	受付件数	処理件数	未処理	備考
入居相談	33	33	0	
合 計	33	33	0	

入居者からの相談・要望

	受付件数	処理件数	未処理	備考
入居者からの連絡	229	229	0	
市・他からの連絡	69	69	0	
小 計	298	298	0	

入居者からの相談・要望 時間外・休日

	受付件数	処理件数	未処理	備考
入居者からの連絡	4	4	0	
市・他からの連絡	3	3	0	
小 計	7	7	0	

相談・要望 合計

	受付件数	処理件数	未処理	備考
入居者からの連絡	233	233	0	
市・他からの連絡	72	72	0	
合 計	305	305	0	

(3) 家賃使用料収納業務実績

令和5年度 収納一覧

	住宅使用料 件数	現年度分	住宅使用料 件数	過年度分	敷金 件数	敷金	合計件数	合計金額
4月	6	123,600	0	0	0	0	6	123,600
5月	4	68,700	0	0	2	93,900	6	162,600
6月	2	30,100	0	0	0	0	2	30,100
7月	8	114,700	0	0	4	152,400	12	267,100
8月	9	115,300	0	0	1	46,200	10	161,500
9月	7	175,600	0	0	1	44,400	8	220,000
10月	5	81,600	0	0	0	0	5	81,600
11月	9	117,400	5	70,356	3	147,900	17	335,656
12月	7	90,900	0	0	0	0	7	90,900
1月	15	290,000	0	0	1	62,700	16	352,700
2月	16	247,800	2	18,200	0	0	18	266,000
3月	7	104,200	0	0	0	0	7	104,200
計	95	1,559,900	7	88,556	12	547,500	114	2,195,956

(4) 保守管理業務実績

令和5年度 保守管理実績

業務名	場所	規模・内訳	保守点検費
消防設備点検	ひばりが丘住宅他1施設	2団地9施設	363,000
遊具保守点検	松堂他7施設	8団地8施設	158,400
建築設備点検(非常用照明)	松堂他4施設	5団地23棟	275,880
建築物点検(3年毎)	松堂他4施設	5団地23棟	1,892,000
浄化槽法定検査	松堂他1施設	2団地3施設	34,000
簡易専用水道法定検査	松堂他4施設	5団地6受水槽・21高架水槽	79,200
簡易専用水道法定清掃	松堂他4施設	5団地6受水槽・21高架水槽	517,000
敷地内除草作業	瀬原、白山堂団地	敷地内の除草	253,000
計			3,572,480

(5) 施設修繕業務実績

令和5年度 修繕業務報告

緊急修繕・維持修繕

		受付件数	処理件数	業者依頼	未処理	備考
入居者からの連絡	窓 口	60	60	17	0	
	電 話	225	225	58	0	
市・他からの連絡	窓 口	41	41	25	0	
	電 話	28	28	4	0	
小 計		354	354	104	0	

緊急修繕・維持修繕 時間外・休日

		受付件数	処理件数	業者依頼	未処理	備考
入居者からの連絡		18	18	1	0	
市・他からの連絡		2	2	1	0	
小 計		20	20	2	0	

入居前修繕

		受付件数	処理件数	業者依頼	未処理	備考
入退去にかかる修繕		28	28	28	0	
小 計		28	28	28	0	

修繕業務合計

件 数	受付件数	処理件数	業者依頼	未処理	備考
	402	402	134	0	
費 用	資材購入費		工事費		修繕合計費
	531,208		14,865,047		15,396,255

施設内維持管理

		受付件数	処理件数	業者依頼	未処理	備考
入居者、市・他からの連絡	窓 口	4	4	4	0	
	電 話	2	2	2	0	
管理センター発注		0	0	0	0	
小 計		6	6	6	0	
費 用						維持管理合計費
						692,616

(6) 収支報告

令和5年度指定管理料収支報告書

単位 (円)

				R 5 年度予算	執行額
収 入	市からの指定管理料			43,111,200	42,702,420
	合計			43,111,200	42,702,420
支 <					