

令和 8 年 9 月 10 日
市議会第 3 回定例会
財務部財産運用課

令和 7 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7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 千田 充	評価日	令和8年7月21日
-------	------------	--------	---------	-----	-----------

施設名称	奥州市市営住宅	施設所在地	市内全域
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7年4月1日～令和12年3月31日（5年間）	供用開始年月	平成29年4月
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りる住宅を整備し、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	有
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	R6実績(人)	R7計画(人)	R7実績(人)	前年対比(%)	計画対比(%)	評価	
	市営住宅入居者	947	943	892	94.2	94.6		
	(市営住宅入居戸数)	592	590	573	96.8	97.1		
	(計)	1,539	1,533	1,465	95.2	95.6		
	〔利用者の増減理由〕							
	対前年	用途廃止予定の市営住宅に入居者している者が退去した場合、その住宅は新規入居募集を行っていないため入居者数は減少している。						
	対計画	戸あたりの入居前修繕費用が過大なため、新規募集できる部屋数が少なくなっている。 単身で入居を希望する高齢者が多いが対応している部屋が少ない。						

2 経費等の状況

事業収支 (単位：円)	R7収支計画					R7収支実績				
		項目	公の施設分	自主事業分	計	項目	公の施設分	自主事業分	計	
	収入	指定管理料	48,304,740	0	48,304,740	指定管理料	48,304,740	0	48,304,740	
		利用料金	0		0	利用料金	0		0	
		自主事業	0		0	自主事業	0		0	
		雑収入	0		0	雑収入	0		0	
		計	48,304,740	0	48,304,740	計	48,304,740	0	48,304,740	
	支出	人件費	16,288,800		16,288,800	人件費	16,288,800		16,288,800	
		需用費	20,840,000		20,840,000	需用費	20,602,447		20,602,447	
		役務費	1,986,940		1,986,940	役務費	1,761,432		1,761,432	
		委託料	2,213,000		2,213,000	委託料	2,209,680		2,209,680	
		使用料・賃借料	1,564,000		1,564,000	使用料・賃借料	1,528,357		1,528,357	
		租税公課	1,455,000		1,455,000	租税公課	1,454,400		1,454,400	
		その他諸費	3,957,000		3,957,000	その他諸費	4,052,861		4,052,861	
計		48,304,740	0	48,304,740	計	47,897,977	0	47,897,977		
損益	0	0	0	損益	406,763	0	406,763			
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		事業目的に適合しない支出等の有無				なし	
			0							
職員配置	(計画) 常勤職員		3 人		(実績) 常勤職員		3 人			
	(計画) 非常勤職員		人		(実績) 非常勤職員		人			
指定管理者 人件費率	人件費(賃金等) /指定管理者事業支出		計画 33.7 %		実績 34.0 %		計画との差 0.3 %		評価 3	
利用者一人当りの 指定管理料	指定管理料/利用者数		計画 31,509.9 円		実績 32,972.5 円		計画との差 1,462.6 円			
損益計画比 (単位：円)	計画	実績	計画との差	収支 計画比	収入	経費	損益			
	0	406,763	406,763		100.0%	99.2%	-			
収支計画からの 増減理由	計画に対し、前年並みの支出で推移した。									

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	巡回活動により発見した不良箇所について、迅速な修繕対応をしている。		○	3
	機械・電気設備の保守点検	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			3
	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	情報誌の定期発行を確認した。	○	
	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	入居者アンケートを実施（全25団地50名の内、37名回答） ①24時間体制 ②各種申請届出についての説明 ③電話、窓口対応 ④対応状況 ⑤施設管理の巡回 ⑥修繕への迅速な対応 ⑦情報誌の発行による周知	3
		調査結果 （未実施の場合はその理由）	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76.5%、3以上の割合が95.4%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	職員対応、定期巡回	
		苦情・改善要望等	除草管理（空き住戸）、土日の窓口対応	

6 総合評価

総合評価			
総合評価	評価区分	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	
	3 事業の実施状況	3	
	4 業務の実施状況	3	
	①施設の維持管理	3	
	②サービスの向上	3	
	③危機管理対策	3	
	5 利用者評価	3	
評価理由	指定管理者として、入居者からの修繕依頼への対応や入居者の安否確認への緊急対応など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「お知らせ版 すまいる・おうしゅう」で年2回の広報活動及び高齢単身世帯の巡回訪問を実施している点も評価できる。		

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	情報誌発行（年2回） 高齢単身世帯巡回訪問（年2回） 高齢者世帯郵便受確認（毎月）	自主事業の継続実施

令和7年度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			48,304,740		48,304,740		
	利用料金			0		0		
	指定管理者自主事業収入			0		0		
						0		
	合計			48,304,740	0	48,304,740		
支 出	大項目	中項目	小項目					
	人件費	給与		16,288,800	0	16,288,800		
				16,288,800	0	16,288,800		
			給料手当（社保等込）	16,288,800		16,288,800		
			社会保険料等			0		
					0		0	
		賃金		0	0	0		
			臨時職員賃金			0		
			社会保険料等			0		
					0		0	
		一般管理費				31,609,177	0	31,609,177
	需用費				20,602,447	0	20,602,447	
				消耗品費	20,303		20,303	
				燃料費	363,404		363,404	
				印刷製本費	0		0	
				光熱水費	251,657		251,657	
				修繕費	19,967,083		19,967,083	
							0	
							0	
			役務費			1,761,432	0	1,761,432
				通信運搬費	298,314		298,314	
	浄化槽法定検査			34,000		34,000		
	簡易専用水道法定検査			79,200		79,200		
	草刈り・木伐採・害虫駆除等			1,078,268		1,078,268		
	委託料				271,650		271,650	
					2,209,680	0	2,209,680	
			消防設備点検	550,000		550,000		
			遊具保守点検	328,680		328,680		
			建築設備点検	418,000		418,000		
			簡易専用水道法定清掃	517,000		517,000		
			警備委託料	396,000		396,000		
						0		
						0		
			使用料及び賃借料			1,528,357	0	1,528,357
	事務所賃貸料			960,000		960,000		
	OA機器等リース料			114,517		114,517		
	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				1,454,400	0	1,454,400	
			消費税	1,452,000		1,452,000		
			収入印紙	2,400		2,400		
						0		
	その他諸費				4,052,861	0	4,052,861	
			広告宣伝費	151,350		151,350		
			車両維持費	283,920		283,920		
雑費			317,591		317,591			
諸経費			3,300,000		3,300,000			
					0			
				0				
合計			47,897,977	0	47,897,977			

令和 8 年 4 月 20 日

奥州市長 郷右近 浩 様

指定管理者 株式会社 寿広
代表取締役 太野 真一



令和 7 年度奥州市市営住宅等指定管理業務報告書

奥州市市営住宅の管理に関する基本協定書 第 21 条に基づき令和 7 年度指定管理業務報告書を下記の通り提出します。

記

1. 業務報告書・・・・・・・・別紙のとおり



令和 7 年度奥州市市営住宅等指定管理業務 業務報告書

【目次】

1.	指定管理者としての基本的な考え方・・・・・・・・	1 P
2.	管理運営業務・・・・・・・・	1 P
3.	施設管理業務・・・・・・・・	3 P
4.	モニタリング調査および自己評価・・・・・・・・	4 P
5.	その他市長が特に認める業務・・・・・・・・	4 P
6.	業務実施体制・・・・・・・・	5 P
7.	自主事業の実施・・・・・・・・	6 P
8.	職員研修の体制・・・・・・・・	7 P
9.	危機管理対策・・・・・・・・	7 P
10.	情報管理・・・・・・・・	10 P
11.	各種実績・・・・・・・・	11 P

令和7年度 奥州市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7年4月1日～令和8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

市営住宅の設置目的は、公営住宅制度に基づき、健康で文化的な生活を営むに足る住宅を、住宅確保が必要な方々に低廉な家賃で提供することにより、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することにより、指定管理者に求められるものは、よりスムーズかつ効果的、効率的な管理運営により、住民サービスの向上と経費節減を図り、公平・公正と住民・地域の福祉、施設の最大限の効用を基本として揚げ、以下の3点を基本方針といたしました。

■ 管理運営の基本方針

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。
(法令順守にとどまらず公序良俗等の社会規範に基づき業務を行います。)
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。
(特に高齢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。)

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案内し、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」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」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、手続き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・要望業務

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」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」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」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7年7月6日	総合訓練
赤土田住宅	令和7年5月 11 日	総合訓練
川端住宅	令和7年6月8日	総合訓練
ひばりが丘住宅	令和7年6月8日	総合訓練
大橋住宅集会所	令和7年7月 13 日	総合訓練
石田住宅 石田住宅集会所	令和7年4月 13 日	総合訓練
竹沢団地	令和7年4月5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、25 団地 50 名へ「市営住宅アンケート調査」を（令和 8 年 1 月 23 日～令和 8 年 2 月 20 日）実施し、37 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 1）

5. その他市長が特に認める業務

(1) 団地内巡視

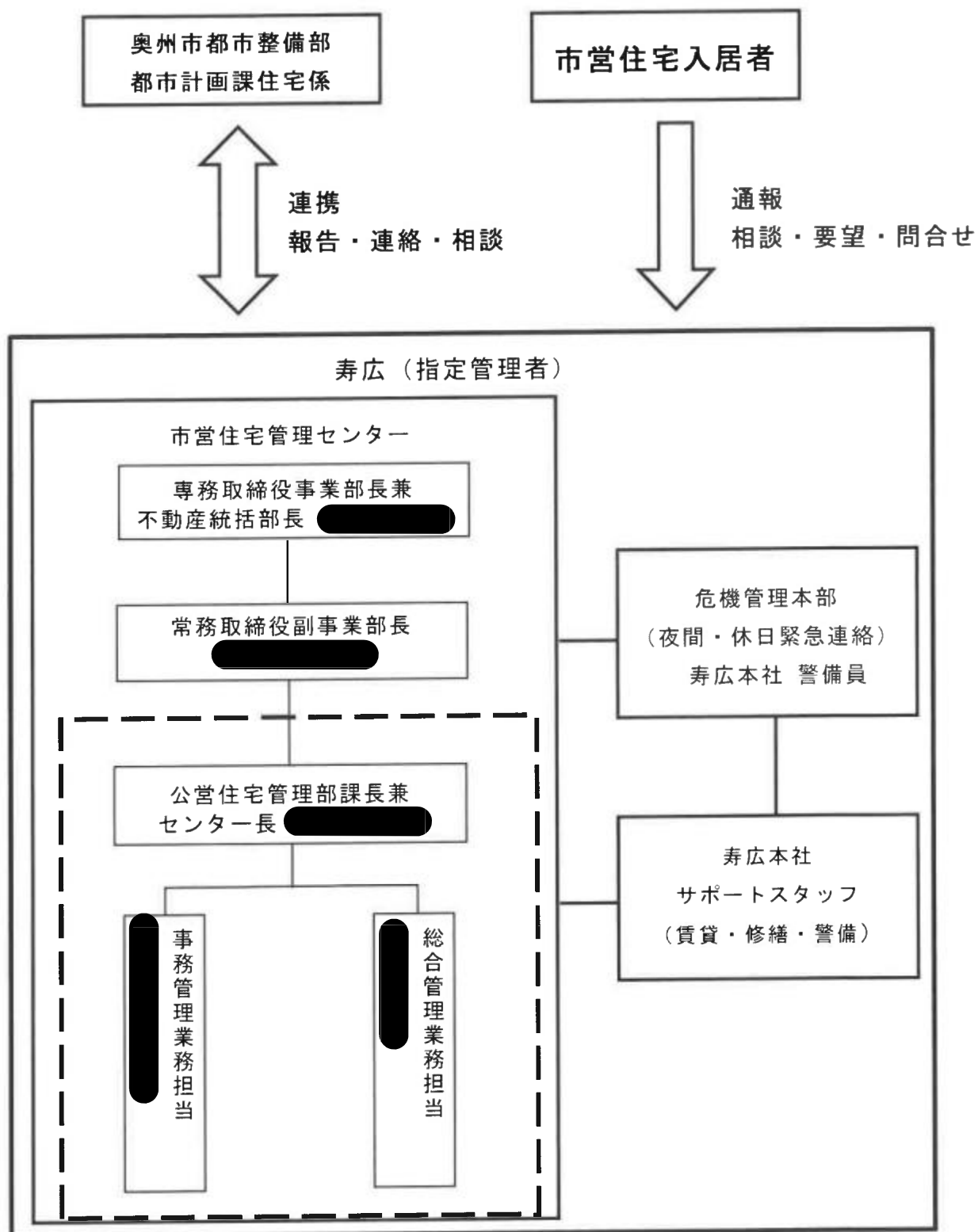
施設等の安全と機能の確保を図るため、毎月 1 回の定期巡回を実施し、危険箇所の早期発見に努めた。異常を発見した際は「パトロール日誌」に記録し、それを基に市担当課と速やかに改善計画の策定協議を行い、良好な施設環境維持と適正な管理を行った。

(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、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 18,000 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）3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 [redacted]	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	13 年	専任	8:30-17:30 土日祝休	常勤職員
[redacted]	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	8 年	専任	8:30-17:30 土日祝休	常勤職員
[redacted]	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	8 年	専任	8:30-17:30 土日祝休	常勤職員
専務取締役 [redacted]	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	31 年	兼任	8:30-17:30 土日祝休	常勤職員
常務取締役 [redacted]	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	23 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2)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7年度は2回発行)

(2) 高齢者世帯への巡回訪問

見守りを強化するため、高齢者世帯への巡回訪問を実施。(6月、11月) 高齢世帯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7年5月15日～令和8年3月9日

■対象世帯: 250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7年10月4日に竹沢団地入居者と協働し団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
指定管理者研修	全スタッフ	1回以上/年	R8.2.19	指定管理者制度について 個人情報保護等
非常時研修	全スタッフ	1回以上/年	R8.3.10	災害時、緊急時の対応 災害の知識、特性
高齢者福祉研修	全スタッフ	1回以上/年	R8.3.30	奥州市地域支援事業に 高齢者消費者トラブル等

(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
■J M事業部全体会議 (Web 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。

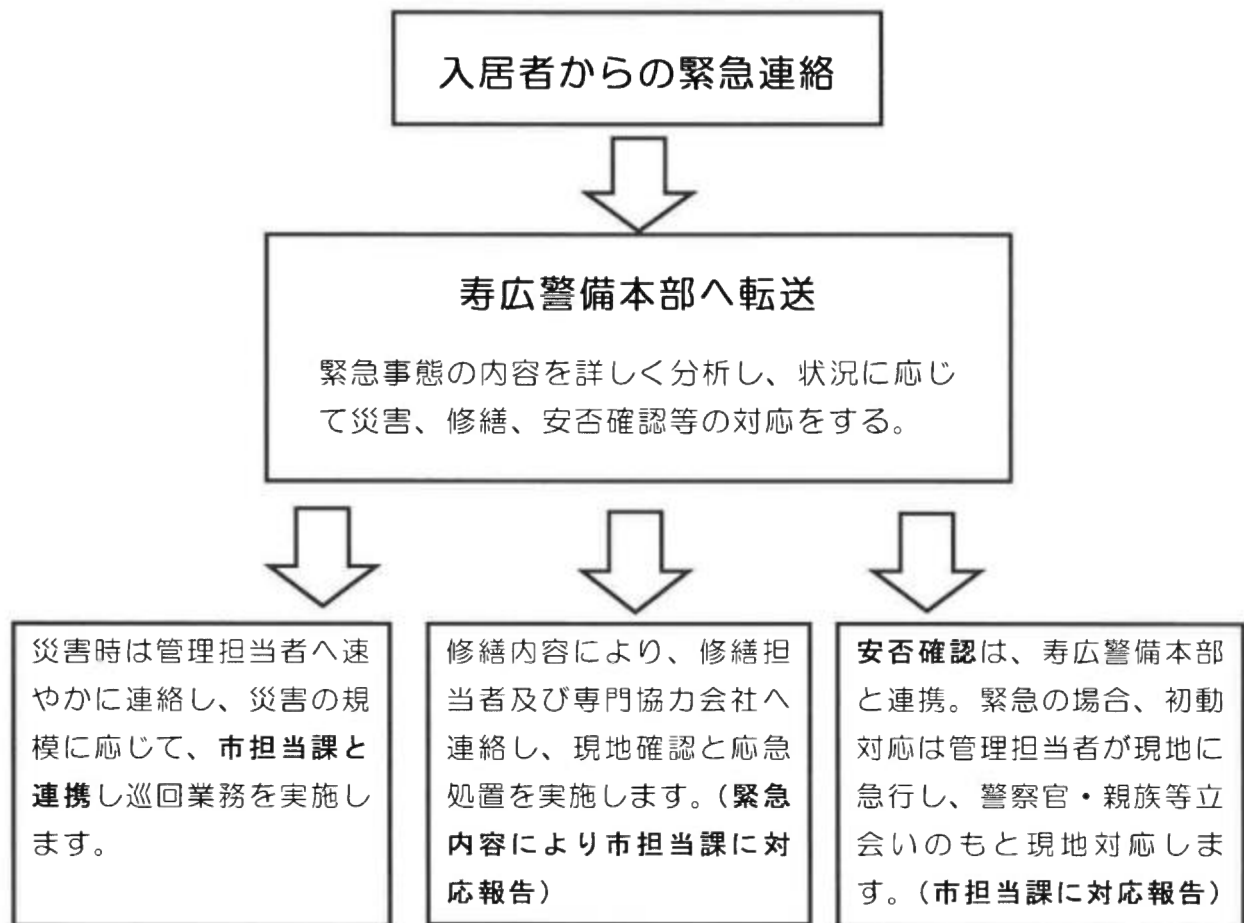
これらの一連の緊急時対応については、危機管理方針に基づくマニュアル・連絡網・手順書等により実施した。

(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。

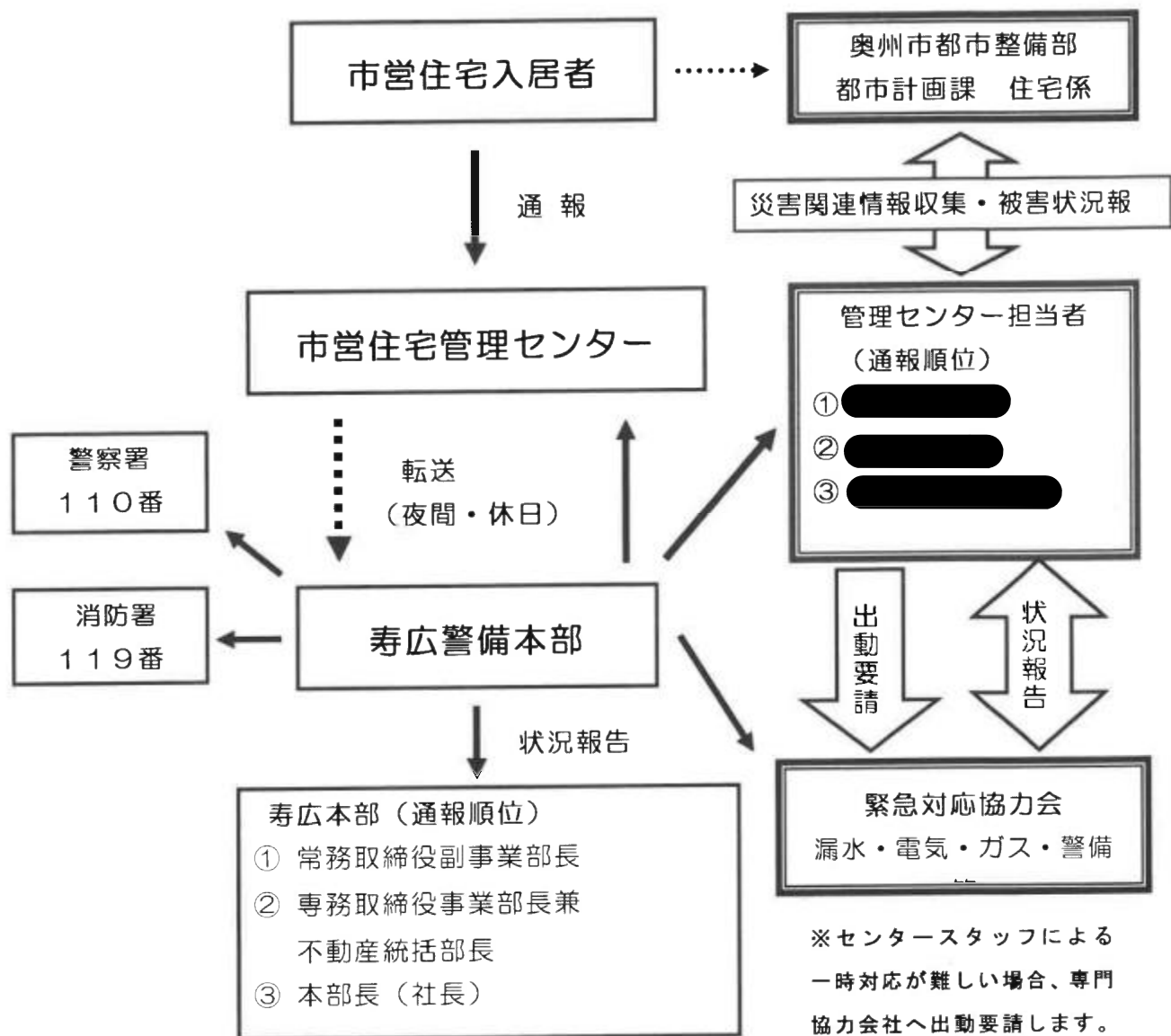
■ 市営住宅管理センター 危機管理体制・連絡網

【夜間・休日の連絡網】 ※緊急時



■ 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7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	7	7	
3	収入申告書	25	25	
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	19	19	
10	長期不使用届	4	4	
11	住宅明渡届	32	32	
12	敷金還付請求(受領)書	31	31	
13	敷金減免申請書	0	0	
14	市営住宅入居に係る連帯保証人に関する申出書	0	0	
15	相続人代表指定(変更)届出書	7	7	
16	市営住宅入居辞退届	1	1	
17	地方税及び障害等の情報の取得に関する同意書	18	18	
	小 計	147	147	

	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	8	8	
2	市営住宅入居指定日通知書	6	6	
3	入居者への連絡	1772	1772	
4	その他(市発行文書等)	1	1	
	小 計	1787	1787	

	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	1934	1934	

(2) 相談業務実績

令和7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	18	18	0	
合 計	18	18	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	272	272	0	
市・他からの連絡	58	58	0	
小 計	330	330	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	8	8	0	
市・他からの連絡	4	4	0	
小 計	12	12	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	280	280	0	
市・他からの連絡	62	62	0	
合 計	342	342	0	

(3) 家賃使用料収納業務実績

令和7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	8	107,000	3	2,100	0	0	11	109,100
5月	7	119,600	2	3,700	0	0	9	123,300
6月	14	226,500	8	22,400	1	47,700	23	296,600
7月	8	95,000	0	80,400	1	43,800	9	219,200
8月	8	102,600	0	0	0	0	8	102,600
9月	13	207,100	1	3,600	0	0	14	210,700
10月	23	249,600	5	42,500	0	0	28	292,100
11月	7	109,300	1	16,300	0	0	8	125,600
12月	8	130,300	0	0	1	45,300	9	175,600
1月	12	233,300	1	4,000	1	56,100	14	293,400
2月	13	166,000	0	0	1	58,200	14	224,200
3月	7	124,200	0	0	2	102,300	9	226,500
計	128	1,870,500	21	175,000	7	353,400	156	2,398,900

(4) 保守管理業務実績

令和7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	550,000
遊具保守点検	松堂他7施設	8団地8施設	328,680
建築設備点検(非常用照明)	松堂他4施設	5団地23棟	418,000
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	550,000
計			2,476,880

(5) 施設修繕業務実績

令和7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	39	39	14	0	
	電話	190	190	50	0	
市・他からの連絡	窓口	46	46	32	0	
	電話	34	34	11	0	
小 計		309	309	107	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		20	20	5	0	
市・他からの連絡		1	1	0	0	
小 計		21	21	5	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		41	41	41	0	
小 計		41	41	41	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
	371	371	153	0	
費 用	資材購入費		工事費		修繕合計費
	534,640		19,432,443		19,967,083

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	2	2	2	0	
	電話	0	0	0	0	
管理センター発注		3	3	3	0	
小 計		5	5	5	0	
費 用						維持管理合計費
						469,299

(6) 収支報告

令和7年度指定管理料収支報告書

単位(円)

				R 7 年度予算	執行額
収 入	市からの指定管理料			48,304,740	48,304,740
	合計			48,304,740	48,304,740
支 					

令和7年度 市営住宅管理センター アンケート結果について

奥州市営住宅 25 団地 50 名にアンケートを実施し、37 名から回答がありました。アンケート内容、結果は下記の通りとなっております。

質 問 内 容	評価
① 平日 8 : 30 ~ 17 : 15 の日常業務と併せ、緊急時が夜間・休日 24 時間体制で対応を行っておりますが、いかがですか。	5 (満足) 59 (%) 4 22 (%) 3 16 (%) 2 0 (%) 1 (不満) 0 (%) 無回答 3 (%)
② 各種申請届出についての質問や相談に、分かりやすく説明していますか。	5 (満足) 67 (%) 4 14 (%) 3 16 (%) 2 0 (%) 1 (不満) 0 (%) 無回答 3 (%)
③ 電話・窓口での対応状況はいかがですか。	5 (満足) 65 (%) 4 16 (%) 3 16 (%) 2 0 (%) 1 (不満) 0 (%) 無回答 0 (%)
④ 相談や要望への対応状況はいかがですか。	5 (満足) 65 (%) 4 8 (%) 3 24 (%) 2 0 (%) 1 (不満) 3 (%)
⑤ 定期・随時巡回をしていますが、施設管理に反映されていますか。	5 (満足) 46 (%) 4 19 (%) 3 24 (%) 2 5 (%) 1 (不満) 3 (%) 無回答 3 (%)

⑥ 修繕は早急な対応を心掛けていますが、対応状況はいかがですか。	5 (満足)・・・45 (%) 4・・・32 (%) 3・・・14 (%) 2・・・6 (%) 1 (不満)・・・0 (%) 無回答・・・3 (%)
⑦ 情報紙「住まいる・おうしゅう」を定期発行し、火災予防や情報周知を図っていますが、いかがですか。	5 (満足)・・・62 (%) 4・・・16 (%) 3・・・22 (%) 2・・・0 (%) 1 (不満)・・・0 (%)

回答者様から下記のご意見、ご要望を頂きました。

・駐輪場に屋根をかけてほしい。

A：担当課と協議した結果、屋根を撤去した駐輪場は3月末までに解体しました。屋根が架かっている駐輪場をご利用ください。

・土日祝日は休みなので不都合だと思う事があります。

A：営業日の変更は検討していません。ご不便をお掛けしますが、ご理解の程よろしくお願い致します。

・管理センターは入居世帯数を増やす対応はできないのでしょうか。

入居者激減で住宅内の清掃、共益費の負担他いろいろ大変になって困っています。

A：市営住宅に入居する際は住宅困窮事情や収入基準など入居要件を満たす必要があり、奥州市が入居要件を満たした方の入居を認める形になっております。

・毎年5月～11月の長期間コウモリの巣になっていて糞などを毎日片づけている。一度も対策に応じていない。自室の前後や駐車場の除草の周知。助手席側のドア、定位置にキズ5～6カ所ついた状況確認出来ないので泣き寝入り。

A：コウモリは保護対象になっており、駆除は出来ません。市販の忌避剤なども効果が限定的で対策が難しいのが現状です。市営住宅では団地内の除草について入居者の皆様が協働して行うことになっております。入居者の皆様で周知をお願いします。車のキズに関しては奥州警察署へご相談ください。

・空き家庭の草刈りをもう少し丁寧にしてほしい。

A：丁寧な除草を心掛けます。

・公園内の砂が少なくなり、木の根やブロックが出ており危険。砂を入れてほしい。

A：管理センターでは空室修繕、給排水設備の修繕を主に行っております。予算の執行状況見ながら対応を検討させていただきます。

*その他管理運営について、たくさんの感謝のお言葉を頂きました。

ご協力頂きありがとうございました。

令和7年度 奥州市営住宅指定管理者 自己評価表

1 管理運営業務

良5-4-3-2-1 悪

	良好とする事由等	改善・要望等	評 価
(1) 入居業務	専用HPで募集PRを行った他、管理センター窓口に募集住宅一覧、室内の間取り写真を掲示した。	特になし	4
(2) 退去業務	退去予定者に対し、手続きに関する資料を基に退去完了までの流れをわかりやすく説明した。	特になし	
(3) 各種申請・届出受理業務	各種申請について相談を受けた際は、手続きについてわかりやすく説明し、センター内で確認を徹底。市担当課へ提出した。	特になし	
(4) 相談・要望業務	入居者より相談・要望が寄せられた際は、直接現場を確認し、早期の解決を図った。	特になし	
(5) 家賃等収納業務	収納の際は、窓口対応者、センター管理責任者の複数人で確認。収納状況を一覧にまとめ担当課へ報告を行った。	特になし	
(6) 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、速やかに市担当課へ提出した。	特になし	
(7) 滞納督促補助業務	実施なし	特になし	
(8) 業務報告	報告事項をまとめ担当課との月例会にて報告を行った。	特になし	

2 施設修繕業務

良5-4-3-2-1 悪

	良好とする事由等	改善・要望等	評 価
(1) 維持修繕業務	給水管凍結時などの緊急時は休日・夜間を問わず対応にあたった。	特になし	4
(2) 保守管理業務	年間計画を立て適正に管理を行った。	特になし	
(3) 防火管理業務	対象住宅自治会、消防署と連携を図りながら計画的に総合訓練を実施した。	参加者の固定化。 入居者の減少により参加も減少。	
(4) 業務報告	報告事項をまとめ担当課との月例会にて報告を行った。	特になし	

3 その他市長が特に必要と認める業務

良5-4-3-2-1 悪

	良好とする事由等	改善・要望等	評 価
パトロールその他	毎月 1 回の定期巡回を実施し、危険個所の早期発見に努めた。また良好な住環境維持のため、空き家の除草作業を行った。	特になし	4

4 その他

良5-4-3-2-1 悪

	良好とする事由等	改善・要望等	評 価
(1) 自主事業の実施	情報紙を定期発行し、施設利用についての情報を掲載することで入居者との情報共有を図った。	情報紙の定期発行の頻度を上げるよう努めたい。	4
(2) 研修体制	定期的に管理センタースタッフのサービス向上を図るため研修会を実施した他、毎週末にミーティングを開催し日々の業務の情報共有を図った。	特になし	

5 モニタリング結果

良5-4-3-2-1悪

	良好とする事由等	改善・要望等	評 価
(1) アンケート調査	入居者を対象に電話・窓口対応についてなど7項目についてアンケートを行い、ほとんどの項目で高評価を得た。	特になし	4

6 自己評価

良5-4-3-2-1悪

評価区分	評 価	総合評価
1 管理運営業務	4	4
2 施設管理業務	4	
3 その他市長が特に必要と認める業務	4	
4 その他	3	
5 モニタリング結果	4	

令和8年3月31日 株式会社 寿広

水道凍結に注意！

12月下旬から2月下旬までは、水道管や給湯器の凍結に注意が必要です。天気予報を確認し、気温がマイナスになる日は、前日夜から水道管の水抜き等、凍結防止に努めてください。

日中でも長時間水道を使用しない場合は、凍結する事がありますので、お出かけ前の水抜きも心がけましょう。

なお、水抜き操作は必ず「全閉」、「全開」を確認してください。中途半端な開閉は漏水の原因となり、高額な水道料金が発生します。

水道管、給湯器が凍結した場合は、入居者負担となります。その際は、奥州市指定給水装置工事業者への依頼が必要です。

市営住宅 おしらせ版
すまいる・おうしゅう

～快適な住まい～

結露対策



- ・窓を開け、定期的な自然換気を心がける。
- ・暖房機器の設定温度を上げ過ぎない。
- ・窓ガラス断熱結露防止シート等のグッズを活用する。
- ・キッチン、お風呂場の換気扇を回し続ける。

*結露によってカビの増殖につながる前に、窓に結露が発生しているのを見たら、こまめに拭き取っておくことも大切です。

令和7年12月
発行者
市営住宅管理センター
(株) 寿広
TEL 24-1700

 株式会社 寿広

* 年末年始休業のお知らせ *

年末年始は、令和7年12月30日（火）～令和8年1月4日（日）まで、休業とさせていただきます。

ご不便をおかけしますが、何卒、ご理解いただきますようお願いいたします。

*緊急時は、下記へお問い合わせください。

奥州市営住宅管理センター (株) 寿広 TEL 0197-24-1700