

指定管理者運営評価シート

年度	平成26年度
所管課	建築住宅課

1 公の施設

公の施設名称	佐賀市営住宅 ・ 佐賀市特定公共賃貸住宅
所在地	佐賀市大財二丁目2番 他42箇所
施設概要	清心小路団地・川久保団地・厘外団地・嘉瀬団地・安住団地・道崎団地・光法団地・兵庫団地・植木団地(簡平)(中耐)・常盤団地・南佐賀団地・千々岩団地・満穴団地・高木団地・西佐賀団地・鍋島西団地・正里団地・西与賀団地・袋団地・楊柳団地・城南団地・江頭団地・西寺井団地・船津団地・石塚団地・東寺井団地・千歳団地・小川団地・北原団地・上戸田団地・小副川永湊団地・小副川ひなた団地・小副川峰団地・中原団地・古湯本村団地・岸高団地・広瀬団地・弥栄団地・岩屋団地・弥栄第2団地・鹿江団地・西古賀団地・下古賀団地 全43団地 2,513戸

2 指定管理者

指定管理者	団体名	株式会社 マベック	指定期間	開始日	平成22年4月1日
	所在地	佐賀市新中町11番18号		終了日	平成27年3月31日
選定方法	公募		利用料金の採否	否	

3 指定管理者の管理の実施状況等

①施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者募集業務 ・入退去業務 ・収入調査業務 ・管理業務(入居者・駐車場) ・入居者相談等対応業務 ・家賃収納業務 ・家賃滞納整理業務 ・家屋修繕・設備等維持管理業務 ・住宅管理人配置廃止に伴う団地巡回業務 						
②施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> ・一般修理 ・給水ポンプ等保守点検 ・植栽維持管理 ・昇降機保守点検 ・消防設備等保守点検 ・貯水槽清掃 ・水質検査 ・屋根保守点検 ・滅菌装置保守点検 ・各種点検・照会 						
③指定管理者の提案による取り組みとその実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・毎週火曜日の窓口開室時間延長・・・(17:30～19:00).....47回 ・繁忙期の土・日曜日の窓口開室時間延長(9:00～12:00).....47回 ・指定日の市役所本庁1階での収入申告受付(13:00～16:00)・・・3回 ・支所窓口での指定日収入申告受付(9:00～17:00).....6回 ・休日・夜間のコールセンターによる24時間電話受付、緊急対応・・・204件受付、100件出勤 ・単身高齢入居者への訪問活動.....548件 ・タウン情報紙の発行、各戸配布.....2回(8月、12月) ・団地集会場を利用したふれあい交流.....1回 ・植栽処理チップによる植樹帯へのマルチング処理.....3団地 						
施設利用状況(量)を示す指標名		単位	指定期間中の実績				
			平成22年度末	平成23年度末	平成24年度末	平成25年度末	平成26年度末
①	入居戸数	戸	2,214	2,191	2,155	2,140	2,141
②							
③							
④							
⑤							

4 利用者ニーズ・満足度等の把握(実施していない場合は、その理由)

①利用者ニーズ・満足度等の把握実施方法	
・入居申請、相談等窓口来室者へのアンケートを実施(回答65件)	
②ニーズ等の把握結果	③把握結果等への対応状況
市営住宅申込手続きについて(書類の記入や添付書類の説明)よい77% ふつう23% わるい0%	申込受付手続き研修 募集時 年4回(5月・8月・11月・2月)
窓口での説明、時間についてよい94% ふつう6% わるい0%	各届出、申請手続き及び書類の研修 申込受付時 年4回(5月・8月・11月・2月) 収入申告受付時 年1回(6月)
従業員の身だしなみ、言葉使いについてよい97% ふつう3% わるい0%	外部講師を招いたマナー接遇、個人情報保護研修の実施 (のべ4回)

5 指定管理料およびその内訳(指定管理者の収入)

(単位:千円)

区分	平成22年度決算	平成23年度決算	平成24年度決算	平成25年度決算	平成26年度決算
指定管理料	81,853	82,870	84,774	85,897	93,687
うち修繕費	20,048	20,015	20,030	20,051	20,017
うち備品費					
うち光熱水費					
摘要(補足説明等)					

6 使用料等の収納状況(市の収入)

(単位:千円)

区分	平成22年度決算	平成23年度決算	平成24年度決算	平成25年度決算	平成26年度決算
使用料	539,905	532,563	531,766	542,099	542,514
光熱水費等使用者負担金収入					
その他の収入					
合計	539,905	532,563	531,766	542,099	542,514
摘要(補足説明等)					

7 指定管理者の自己評価

指定管理者として佐賀市営住宅管理は2期目の5年間(通算8年)が終了しました。この間市民の皆様への市営住宅の入居相談や手続き案内、ご入居中の方との信頼関係の構築に努め、地元の協力業者の方と連携し、居住環境の向上を図ってまいりました。

年4回の入居者募集、入退去を含む各種申請手続き、収入申告受付等において窓口対応を的確に実施し、入居・使用状況の把握を行いました。また施設の定期点検、入居者の方からの修繕依頼に対しては緊急性の高いものから迅速に、均衡の取れた現場対応を行いました。

26年度からは団地管理人配置がなくなったため、今まで以上に団地並びに入居者の状況把握が重要となりました。よって団地巡回パトロールの頻度を増やし、特に単身の高齢者宅に関しては臨戸訪問による声掛けを行い、管理者とのつながりや安心を少しでも多く感じていただけるよう努めています。

8 市による指定管理者の評価

入居者や市民が相談等をしやすいよう休日対応や平日の受付時間延長、時間外のコールセンター対応を行ったり、修繕、要望、トラブル等に対し素早く対応する等、入居者が住みやすい環境を得られるよう努められている。指定管理者事務所から遠い支所管内の入居者に対しては、収入申告書の支所での受付や定期的な支所管内の団地巡回を行う等、サービス向上に努められている。また、管理人制度廃止に伴い、特に単身高齢者に対する臨戸訪問の頻度を増やす等、入居者が安心・安全に生活ができるよう努められていることは評価できる。

指定管理者制度が浸透し、アンケートからも指定管理者に好印象を持つ入居者が増加していると思われる一方で、依然対応に不満を持っている入居者もおり、より一層入居者や市民から信頼を得られるよう努めていただきたい。