

## 指定管理者運営評価シート

年度	平成28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 2,461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27年4月1日
	所在地	佐賀市新中町11番18号		終了日	平成32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"> <li>・入居者募集業務</li> <li>・入退去業務</li> <li>・収入調査業務</li> <li>・管理業務(入居者・駐車場)</li> <li>・入居者相談等対応業務</li> <li>・家賃収納業務</li> <li>・家賃滞納整理業務</li> <li>・家屋修繕・設備等維持管理業務</li> <li>・住宅管理人配置廃止に伴う団地巡回業務</li> <li>・団地消防計画に伴う団地住民の防火訓練実施</li> </ul>					
②施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般修理</li> <li>・給水ポンプ等保守点検</li> <li>・植栽維持管理</li> <li>・昇降機保守点検</li> <li>・消防設備等保守点検</li> <li>・貯水槽清掃</li> <li>・水質検査</li> <li>・屋根保守点検</li> <li>・滅菌装置保守点検</li> <li>・各種点検・照会</li> </ul>					
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"> <li>・毎週火曜日の窓口時間延長・・・(17:30～19:00)・・・・・・50回</li> <li>・毎月第3土・日曜日及び繁忙期の土・日曜日の窓口時間延長(9:00～12:00)・・・・・・28回</li> <li>・支所窓口での指定日収入申告受付(9:00～17:00)・・・・・・6支所にて各1回</li> <li>・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・・・222件受付、127件出動</li> <li>・単身高齢入居者への訪問活動・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・703件</li> <li>・高齢者見守りサポーター活動・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・32団体登録</li> <li>・タウン情報紙の発行、各戸配布・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2回(8月、12月)</li> <li>・個人情報保護、接遇マナー、人権同和研修等・・・・・・・・・・・・・・ 6回</li> <li>・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</li> </ul>					
施設利用状況(量)を示す指標名	単位	指定期間中の実績				
		27年度末	28年度末	29年度末	30年度末	31年度末
① 入居戸数	戸	2,087	2,128			
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)**

<b>①利用者ニーズ・満足度等の把握実施方法</b>	
・入居者アンケート(6月) 195件取得 ・窓口来訪者アンケート(11月) 35件取得	
<b>②ニーズ等の把握結果</b>	<b>③把握結果等への対応状況</b>
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) 入居者………よい45% ふつう51% わるい2% 他2% 来訪者………よい83% ふつう17% わるい0%	職員による各種届出、申請手続き等受付手続き研修の実施 入居者募集案内配付前の研修実施
修繕・要望対応について(連絡や現場対応) 入居者………よい35% ふつう50% わるい15%	修繕記録による状況把握と内容分析、修繕業者への改善指導
従業員の身だしなみ、言葉使いについて 来訪者………よい80% ふつう17% わるい3%	外部講師を招いたマナー接客研修の実施

**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	27年度決算	28年度決算	29年度決算	30年度決算	31年度決算
指定管理料	94,285	95,488			
うち修繕費	20,103	20,015			
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	27年度決算	28年度決算	29年度決算	30年度決算	31年度決算
使用料	543,528	537,301			
光熱水費等使用者負担金収入					
その他の収入					
合計					
摘要(補足説明等)					

**7 指定管理者の自己評価**

佐賀市営住宅の指定管理者制度導入から10年がたちました。私共はこの間の管理経験と実績を基に入居者の皆様、また市民の皆様への市営住宅の各種手続きや入居相談、手続き案内、建物や設備の適正な維持管理に努めています。  
 28年度は4月の熊本地震の被災者の方への避難住戸の案内を行い、現在もなお10世帯が避難生活をされております。  
 また、昨年度より充実を図ってまいりました高齢者への見守り活動として、単身高齢者宅の声掛け訪問活動は回数を増やし近況の把握につとめ、団地自治会や関係各部署からの情報収集を含め協力しあい連携した対応を行ってきました。  
 しかしながらアンケート集計にもありますように、私共の対応に不満足な方やご指摘を受ける場面もあります。これからもそのような意見ご指摘を真摯に受け止め、現状に満足せず改善に努めていきたいと考えています。

**8 市による指定管理者の評価**

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、指定管理者事務所から遠い支所管内の入居者に対する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、自己評価にもあるとおり、高齢者への見守り活動の回数を増やすなど、更なるサービス向上に努められており、指定管理者アンケートでは指定管理者に好印象を持つ入居者が年々増加している。その一方で、減少傾向にはあるが、依然対応に不満を持っている入居者もあり、その原因や改善方法等の研究を継続し、今後のサービス向上につなげていただきたい。