

(様式2)

指定管理者制度導入施設の管理運営状況【対象年度：平成28年度】

※1～6：所管課記入、7：指定管理者記入、8～9：指定管理者及び所管課記入

※記入欄は、必要に応じて適宜行数を広げる等により対応願います。

所管課	釜石市建設部都市計画課
指定管理者	(一財)岩手県建築住宅センター

1 施設名等

施設名	市営住宅及び共同施設	住所・電話 ホームページ	岩手県建築住宅センター沿岸支所： 〒026-0024 岩手県釜石市大町1丁目4-7 大町復興住宅4号棟1階 TEL 0193-55-5742
-----	------------	-----------------	--

2 施設の概要

設置年月	平成26年10月	根拠条例等	公営住宅法、公営住宅法施行条例、公営住宅法施行規則等
設置目的	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額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、又は転貸することにより、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与する		
施設内容	管理棟数：151棟（公営住宅27棟、復興公営住宅124棟） 管理戸数：平成29年4月1日時点 1,191戸		
利用料金	無し		
開所日	土・日曜、休日・祝日及び12月29日から翌年1月3日を除く月曜日から金曜日まで。 ただし、災害や漏水等の緊急対応については、24時間365日連絡可能な体制をとることとする。		
開所時間	8時30分から17時15分まで		

3 現指定管理者前の管理運営状況

期 間	管 理 形 態	管理受託者又は指定管理者等
昭和 37年度～平成 26年度9月まで	直営・管理委託・指定管理・その他（ ）	
平成 年度～ 年度	直営・管理委託・指定管理・その他（ ）	

++

4 報告年度の指定管理者等

指定管理者	一般財団法人 岩手県建築住宅センター	指定期間	平成26年10月1日～30年3月31日（ 3.5年間）
選定方法	公募（応募者数： 4社）・非公募（随意指定）		

5 指定管理料

平成28年度	平成28年度決算 (A)	平成27年度決算 (B)	差 (A) - (B)
67,413千円	67,413千円	56,390千円	11,023千円

6 指定管理者が行う業務

- 1 (1) 市営住宅等の入居者の募集に関する業務
- (2) 市営住宅等の入居、退去等に関する業務
- (3) 市営住宅等の維持管理に関する業務

7 利用実績等

(1) 利用実績【指標：利用者数・利用件数・稼働率】

(単位：人、件、%)

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
平成28年度 (A)	129	206	386	499	311	288	130	284	114	159	296	141	3243
平成27年度 (B)	117	94	201	249	215	158	100	206	138	103	58	83	1722
(A) / (B)	1.1	2.1	1.9	2.0	1.4	1.8	1.3	1.3	0.8	1.5	5.1	1.6	1.8

増減要因等	入居申込・収入申告・各種申請・修繕受付・苦情相談の対応件数の合計を入れたため、実際の利用者数とは異なります。 復興住宅完成、再募集、公募に係る申込のあった月は増加。収入申告時期の7月、8月も増加。
-------	---

※参考

平成26年度 (C)	—	—	—	—	—	—	31	39	43	52	258	341	764
(B) / (C)	—	—	—	—	—	—	3.2	5.2	3.2	1.9	0.2	0.2	2.2
増減要因等	復興住宅完成、公募に係る申込のあった月は増加。												

(2) 開所日・時間の見直し等の状況

開所日数	開所時間	見直しの有無	見直した場合はその内容
平成28年度 (A) : 246日 平成27年度 (B) : 246日 ※参考 平成26年度 (C) : 123日	平成28年度 (A) : 8:30~17:30 平成27年度 (B) : 8:30~17:30 平成26年度 (C) : 8:30~17:30	①有・無	復興住宅抽選会等における休日稼働。 夜間・休日の緊急連絡による時間外対応。

(3) サービス向上のため実施した内容

【復興住宅入居事務関係】

・復興住宅入居事務では、手続き等の時短及び入居予定者の作業負担軽減の提案や、手続きをよりわかりやすくするために「復興住宅入居手続きガイドブック」を作成いたしました。また部屋決め抽選の公平性の確保と効率化のため、担当する職員での勉強会、他の自治体での災害公営住宅入居事務の事例研究、抽選方法のシミュレーションなどを行ってまいりました。入居説明においては、「入居者のしおり」の内容を整理し、真に入居者にとって必要な部分を抜粋した「ダイジェスト版」を作成し、被災された方々の恒久的な住宅である復興住宅での生活について適切かつわかりやすい案内を行っております。釜石市市民生活部地域づくり推進課で実施する復興住宅でのコミュニティ形成支援事業について、理解を深め、入居説明会後に開催される交流会などについて積極的に協力してまいりました。

【市営住宅入居事務関係】

・市営住宅募集においては、空き住戸が生じた都度、適切に公募を行い「広報かまいし」「釜石復興新聞」及び当センターホームページにより広く市民に周知したうえで募集いたしました。抽選については、申込者数や交通の便、市民の皆様にとって分かりやすい立地であることに鑑みて公共施設等での開催とし、公平性を期すため公開抽選により入居予定者を決定いたしました。

【収入申告事務関係】

・収入申告事務においては、当センターの長年にわたるノウハウを基に、より入居者の目線に立った提出書類や提出方法を記載した案内文書の作成、公営住宅制度を熟知した職員による、受付窓口でのきめ細やかな対応に努めております。また、入居者の費用および労力の負担軽減のため、料金受取人払の返信用封筒を添付することを提案・実施いたしました。

【修繕業務関係】

・修繕業務については、入居者からの不具合等の声に即座に対応し、現地を確認して適切な修繕に努めております。夜間休日は、警備会社等と連携し24時間体制で緊急時への対応としており入居者に安心して住んでいただくための危機管理体制を構築し、広く入居者へ周知いたしました。また、修繕コストを削減するため、市場単価の活用や、材料・機材・工法の仕様の標準化、専門職種毎の分離発注に努めております。また、軽微な修繕については、職員による直営での修繕を実施しており、コスト縮減とあわせ迅速な完結にも努めております。

【自主事業等】

・相談対応の専門スタッフ「和らぎ推進員」、高齢者等の訪問を行う「福祉アシスター」を当センターに配置し、一人暮らしの高齢者及び高齢者のみで構成する世帯を対象に定期的に見守り訪問を行っております。訪問の際には、高齢者の相談などに親身に対応し釜石市の福祉部門とも情報共有を行い、悩みごとを軽減し安心して生活ができるよう支援を行っております。また各地区の釜石市生活応援センター主催のエリアミーティングに和らぎ推進員が参加し、釜石市と連携し入居後のサポートに努めてまいりました。

(4) 利用者の主な声及びその対応状況

・入居者から寄せられる苦情・要望は、貴重なものと考え、役員及び職員で構成する「入居者サービス検討委員会」を定期的開催し、事例の共有や問題の対応検討、さらに事後検証を行っております。また、沿岸支所職員全員参加の「支所会議」を週一回開催し、個々の事案についてよりきめ細やかな対応を検討・実施し、日々の業務改善に努めております。今後も真摯に対応し引き続き業務品質の向上に努めてまいります。

・受付窓口から対応可能な担当者へ一回でつなぐ「ワンストップサービス」を徹底し、苦情に対しては、センターの苦情処理対応マニュアルに基づいて親切、丁寧かつ迅速に対応しております。また、さまざまな要望に対しては、可・不可の判断だけではなく、要望を実現するためにはどうすればよいかを常に考えながら対応しております。

8 管理運営状況（実施状況及びそれに対する評価を記入）

※項目は施設の状況に応じ加除修正してください。

項目	指定管理者	評価	施設所管課	評価
施設の目的に沿った管理運営 (例) <ul style="list-style-type: none"> ・施設効用の最大限発揮 ・施設設備備品の適切な管理・操作 ・利用者とのコミュニケーション ・利用者への案内・指導 ・施設利用向上策の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・市営住宅は、公営住宅法により住宅困窮者が安全で安心して生活ができる住まいのセーフティネットであることを、当センター全ての職員が認識し管理業務を行っております。特に復興住宅については被災された方々の恒久的な住宅であることを理解し、移行及び入居者のコミュニティ形成支援等、一般的な公営住宅管理に留まらず、市の関係機関及び支援団体とともに取り組んでまいりました。 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・公営住宅法や釜石市営住宅条例等に基づき適切な入居者への指導、アドバイスをしつつ、災害公営住宅に入居する被災者及び高齢者等の要支援者に対し、きめ細やかなサービスを行っている。 	A
平等な利用の確保 (例) <ul style="list-style-type: none"> ・適切な利用許可、利用減免 	<ul style="list-style-type: none"> ・市営住宅募集においては、空き住戸が生じた都度、適切に公募を行い「広報かまいし」「復興釜石新聞」及び当センターホームページにより広く市民に周知したうえで募集を行っております。抽選では、入居申込者が抽選会に参加できるよう公共施設等での開催とし、公平性を期すため公開抽選により入居予定者を決定いたしました。 ・入居者からのさまざまな要望に対しては、広く入居者からの意見等を確認し、公平性のある対応を心がけております。また、可・不可の判断だけではなく、要望を実現するためにはどうすればよいかを常に考えながら対応しております。 	B	<ul style="list-style-type: none"> ・空き室が生じた際には広報等で周知し、候補者に公平な再募集をしている。 	B
利用者サービス向上の取り組み (例) <ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズに応じたサービスの提供 ・利用者とのコミュニケーション ・ホームページの作成・更新 ・利用申込受付の工夫 ・利用者満足度調査の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・復興住宅入居事務では、手続き等の簡略化及び入居予定者の負担軽減の提案や、手続きをよりわかりやすくするために「復興住宅入居手続きガイドブック」を作成いたしました。また部屋決め抽選の公平性の確保と効率化のため、担当する職員での勉強会、他の自治体での災害公営住宅入居事務の事例研究、抽選方法のシミュレーション等を行ってまいりました。入居説明においては、「入居者のしおり」の内容を整理し、入居者にとって特に重要な部分を抜粋した「ダイジェスト版」を作成し、被災された方々の恒久的な住宅である復興住宅での生活について適切かつわかりやすい案内を行っております。 ・また、入居者へのコミュニケーションとして、自主事業により「和らぎ推進員」「福祉アシスター」を配置し入居者からの相談等に応じております。 ・当センターホームページに釜石市営住宅の専用ホームページを作成し団地一覧や募集情報等について随時更新を行っております。 ・入居者収入申告においては、入居者の利便性向上に資するため返 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者説明会においては、細やかな説明と共に、高齢者が多いことを鑑み重要なポイントをピックアップしたわかりやすい別資料を作成するなどの工夫をしている。 ・入居者説明会において、説明に対する理解が難しい入居者に対し、数人のスタッフが個別にサポートを行っている。 ・説明会終了後も個別に相談を受け、入居者の疑問の解消に努めている。 ・入居者からの修繕の相談等の連絡があった際にも速やかに訪問し、対応が出来ている。 ・運営時間が8：30から17：30であるが、開所時間が平日の9：00から17：00までであるため、働いている入居者が利用しづらく、申請書の提出期間等必要に応じて夜間休日等の部分開所等の検討が求められる。 	B

	<p>信用封筒を準備し郵送での受付を行うとともに、各地区の生活応援センターと連携し添付書類案内など情報共有に努めております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度実施の入居者アンケート調査を踏まえ、引き続き業務品質の向上に努めてまいります。 			
<p>自主事業 (例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書において計画した事業の実施 ・自主事業実施の効果 	<ul style="list-style-type: none"> ・相談対応の専門スタッフ「和らぎ推進員」、高齢者等の訪問を行う「福祉アシスター」を当センターに配置し、一人暮らしの高齢者及び高齢者のみで構成する世帯を対象に定期的に見守り訪問を行っております。訪問の際には、高齢者の相談などに親身に対応し釜石市の福祉部門とも情報共有を行い、悩みごとを軽減し安心して生活ができるよう支援を行っております。 ・自主事業である「入居者サービス検討委員会」において当センターで管理する区市町営住宅の事例を持ち寄り、情報共有、対応検討、事後検証を行っております。また、沿岸支所職員全員参加の「支所会議」を週一回開催し、個々の事案についてよりきめ細やかな対応を検討・実施し、日々の業務改善に努めております。 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・「和らぎ推進員」、「福祉アシスター」の配置により、高齢者に対しきめ細やかなサービスが安定的に行われている。 ・「入居者サービス検討委員会」により様々なケースへの対応方法の習得に努めスキルアップにつなげている。 	A
<p>職員・管理体制 (例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係法令等の遵守 ・仕様書に規定された職員の配置 ・利用料金の徴収 ・危機管理体制の構築 ・安全対策の実施 ・個人情報の保護 ・事業報告書等の提出 ・職員の研修 	<ul style="list-style-type: none"> ・公営住宅法、釜石市営住宅条例等関係する法令に対応する全ての職員が理解、遵守し業務を行っております。 ・職員については沿岸支所を中心として配置しております。また、復興住宅入居抽選説明会などについては、本部（盛岡）や他の所属から応援を受けながら組織全体で対応いたしました。 ・当センターでは「公営住宅災害対策等運営要領」「公営住宅災害対策運営マニュアル」に釜石市営住宅指定管理業務を位置づけ、災害及び危機管理発生時には、釜石市都市計画課と連携し確実な情報収集にあたるとともに入居者への情報提供等を迅速・的確に行う体制を構築しております。また、災害に備えて職員の行動指針や役割分担を定めた「岩手県建築住宅センター災害対応計画（IMP）」及び「岩手県建築住宅センター事業継続計画（BCP）」を定めております。 ・個人情報保護については、当センター規定の「個人情報保護規定」「情報セキュリティ管理規定」「インターネットシステム利用規定」「パソコン使用に関する取扱規定」を定め、個人情報を含むあらゆる情報の適正な管理・運用を行っております。 ・当センターで定める「人材育成基本戦略」に基づく職員研修として（一社）日本住宅協会主催の「公営住宅管理研修会」「公営住宅管理問題セミナー」また、高齢者世帯の増加に伴い（一社）高齢者住宅財団主催の「高齢者住宅担当者研修会」に積極的に参加し住宅管理業務の研究、実践を行っております。 ・28年度入居申込者数や修繕件数等を記載した業務実績報告書を提出しております。 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・沿岸支所を配置することにより、入居者からの相談があった際、迅速な対応が可能となっている。 ・入居者抽選会等においては、他事業と日程が重複しても本部等から応援を受け、職員数が不足しないよう努めている。 ・危機管理体制については、「岩手県建築住宅センター災害対応計画（IMP）」及び「岩手県建築住宅センター事業継続計画（BCP）」が作成され、災害等の発生に備えている。 ・個人情報の取り扱いについても適切に実施されている。 	B

<p>収支状況 (例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収入及び支出額 ・管理経費の縮減策実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・常に経費の削減と、適正かつ合理的な業務推進に努めており特に経常・緊急修繕のコストを削減するため、市場単価の活用や、材料・機材・工法の仕様の標準化、専門工種毎の分離発注に努めております。また軽微な修繕については、職員による直営での修繕を実施いたしました。また、市営住宅施設等を熟知している地元業者への発注を基本とし、迅速かつ的確な維持管理を行ってまいりました。 ・管理経費の縮減として、裏紙使用による印刷コスト削減や昼時間の事務所内消灯に取り組んでおります。 ・非営利型の一般財団法人として、被災された方の立場に立つことを第一と捉え、管理引渡し前の復興住宅入居事務についても、釜石市都市計画課と密に連携を図り、職員が一丸となり震災復興業務を行っております。 	B	<ul style="list-style-type: none"> ・市内の県営住宅の管理も同支所行っていることを活用し、効率的な運営が出来ている。 ・軽微な修繕を直営で職員が自ら行うことによりコストの軽減が図られると同時に、迅速な対応が出来ている。 	B
<p>総合評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今期指定管理期間においては、復興住宅完成、つまり仮設住宅から終の棲家である復興住宅入居のピークを迎えたこととなります。この間、入居にあたってのわかりやすい手続きの腐心にはじまり、住戸決定の参考となるべく内覧会への対応、抽選会当日の鍵渡し等、被災された方々が安心して次のステップに踏み出せるようお手伝いをしてまいりました。さらには、復興住宅入居後の不安・悩みを解消すべく市関係部局及び他の支援団体様との連携・情報共有に努め、仮設住宅から復興住宅へ移行する一番重要な時期の関わり方に心を砕いてまいりました。復興住宅の完成がピークを迎えたとはいえ、最も力を傾注すべき「過渡期」は当面続くものと捉え、従前行ってきたことを基本としながら、さらに被災者及び入居者の皆様にとってよりよい住宅管理、コミュニティ形成のあり方について碎身してまいりたいと考えております。 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・市営住宅の管理運営業務にあたり、日常的に関係法令を順守しつつ適切な判断が求められるが、職員研修等の成果により、適切に運営出来ている。 ・入居者に対し親切できめ細やかなサービスが行われながらも、効率的な運営によりコスト削減に努めている。 	B

- <評価部分>
- A：仕様書等の内容を上回る成果があり、優れた管理運営が行われている。
 - B：おおむね仕様書等の内容どおりの成果があり、適正な管理運営が行われている。
 - C：仕様書等の内容を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要である。
 - D：仕様書等の内容に対し、重大な不適切な事項が認められ改善を要する。

9 制度の効果及び施設管理運営の課題

項目	指定管理者	所管課
制度の効果	<ul style="list-style-type: none"> ・従来からの直営管理と比べ、当センターで指定管理業務を行うことによりこれまで培ってきた公営住宅管理のノウハウを最大限生かし、入居者及び入居予定者の利便性向上やコスト縮減に取り組んでまいりました。また、県営住宅及び応急仮設住宅保守管理等の業務と一体的に行うことにより一層のサービスの向上が図られたと考えております。 ・復興住宅を含む公営住宅については、入居資格や入居後の制度等について、法令により定められているところであり、指定管理者としての独自の効果は表れにくいものですが、非営利型の一般財団法人として、自主事業等により入居者及び入居予定者（復興住宅入居予定者含む）のコミュニティ形成等ソフト面での支援についても積極的に実施しております。 	<ul style="list-style-type: none"> ・公営住宅の管理運営に際し、職員のノウハウが生かされ、入居者に対し迅速で適切な対応が出来ている。異動のある市職員よりも様々なケースへの対応事例も多く、適切な対応が出来ている。 ・コスト削減に対する意識づけが出来ており、効率的な運営が出来ている。
施設の管理運営の課題	<ul style="list-style-type: none"> ・主に既存の市営住宅について、日常のきめ細かな管理に裏付けられた、長寿命化のための計画修繕を含む、より具体的な公営住宅維持計画等を立案する必要があると考えております。 ・被災された方々の復興住宅への移行が進むなか、今後、さらに入居後のコミュニティ形成が重要であり、市関係部局及び支援団体様とのますますの連携・協力体制づくりが必要であると考えております。 	<ul style="list-style-type: none"> ・多岐にわたる入居者のニーズに柔軟に対応すべく継続的な職員研修等のスキルアップを今後も期待する。 ・運営時間が8：30から17：30であるが、開所時間が平日の9：00から17：00までであるため、働いている入居者が利用しづらく、必要に応じて夜間休日等の部分開所等の検討が求められる。