

県営住宅 指定管理者 平成28年度 管理運営評価票

所管部課：土木部建築住宅局住宅課

I 施設の管理概要

指定管理者名	熊本県営住宅管理センター共同企業体		
指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日		
施設概要	設置目的	住宅に困窮する低額所得者に低廉な家賃で住宅を賃貸する	
	施設区分	公営住宅及び改良住宅（42団地、低層・中層・高層耐火建築物）	
指定管理料	551,518千円		

II 管理運営の評価

1 管理業務の水準の評価

管理業務の水準を表す指標	目標値	実績値	備考
サービス水準の向上度	50%	77.2%	
【点検・調査結果及び評価】 入居者を対象としたアンケート調査において、県営住宅の管理に関して「とてもよい」、「よい」、「普通」と回答された割合が全体の約4分の3超となっており、管理業務の水準として、問題はない。			

2 管理業務実施状況

① 施設維持管理業務実績

作業項目	実施日	実施体制	内容
計画修繕	92件	随時	5人 風呂釜・給湯器取替工事等
保守点検・管理	348件	毎月	5人 給水施設、消防設備、エレベーター、遊具点検等
環境整備	536件	随時	5人 共同施設整備等
環境緑化	98件	随時	5人 樹木剪定等
維持修繕	3,299件	随時	5人 一般修繕等
特別修繕	35件	随時	5人 強制執行後の空家修繕等
【点検・調査結果及び評価】 施設の修繕及び点検等については、管理運営に関する協定書に基づき適切に実施されている。また、実施体制も必要な人員が確保されており、問題はない。			

② 運営事業実績

【主な業務】

業務名	(実施体制)	実施日	対象数	内容
明渡届の受理・検査	10人	随時	500名	窓口での受付及び現場検査
補充入居待機者募集受付	14人	12月	385名	窓口・郵送での受付
補充入居説明会	2人	毎月1回	187名	部屋紹介及び入居の諸手続
収入申告書配布・回収	14人	6月～11月	7,798名	個別送付・回収
家賃納付書発送	8人	4月	1,545名	口座振替者以外の家賃納入書の個別送付
口座振替不能者へ納入書送付	2人	毎月1回	5,440名	口座振替不能者への納入書送付（家賃）
苦情受付・訪問	2人	随時	351名	各種苦情に対する対応
駐車場使用許可申請	1人	随時	248件	駐車場の使用受付
駐車場明渡届	1人	随時	364件	窓口での受付及び現場確認
使用料納付書配布	8人	4月	935名	口座振替者以外の使用料納入書の個別送付
口座振替不能者へ納入書送付	2人	毎月1回	2,587名	口座振替不能者への納入書送付（駐車場）
入居者の安否確認	2人	随時	183名	問い合わせがあった場合の安否確認を実施
巡回相談員巡回	1人	随時	1,158回	全団地2週に1回の頻度で現場にて相談受付
社内研修	14人	随時	3回	接遇・個人情報保護に関する社内研修の実施

【点検・調査結果及び評価】

主な業務については、管理運営に関する協定書に基づき、適切に業務が行われている。大量に発生する発送事務等も業務の進捗管理を適切に行うことで、遅滞なく行われており、問題はない。

3 利用状況（平成29年3月31日現在）

団 地 名	管理戸数	入居者数	入居率 (%)	備 考
大江	118	115	97.5	
九品寺	48	48	100.0	
古庭坊	72	72	100.0	
託麻原	24	23	95.8	
渡瀬第1	24	24	100.0	
渡瀬第2	100	93	93.0	
竜蛇平	88	86	97.7	
水源	30	28	93.3	
泉ヶ丘	122	117	95.9	
帯山第2	102	91	89.2	
帯山A	52	42	80.8	
保田窪第1	110	103	93.6	
保田窪第2	154	147	95.5	
小山田	202	185	91.6	
石神原	18	17	94.4	
北津留	156	149	95.5	
堀の内	310	303	97.7	
八島	722	677	93.8	
富の尾	136	113	83.1	
江津湖	520	478	91.9	
東町	832	756	90.9	
武蔵ヶ丘	1,298	1,201	92.5	
境目	84	39	46.4	補充入居停止
八幡台	132	104	78.8	
八王寺	410	390	95.1	
鉄砲塚	100	97	97.0	
萩原	130	124	95.4	
西戸島	360	321	89.2	
田崎	250	235	94.0	
八反田	220	196	89.1	
須屋	130	121	93.1	
上熊本	340	309	90.9	
東本町	542	516	95.2	
新東町	150	146	97.3	
新渡鹿	80	75	93.8	
川鶴	80	78	97.5	
本山	30	29	96.7	
二本木	42	37	88.1	
サンシャイン水前寺	28	28	100.0	
月浦	50	44	88.0	
健軍	50	50	100.0	
山の上	84	83	98.8	
合 計	8,530	7,890	92.5	

【点検・調査結果及び評価】

各施設の利用状況については、適切に住戸の紹介等が行われており、問題はない。ただし、地震の影響と思われるが、入居者数が昨年に比べ187戸減少しており今後の推移を見守る必要あり。

4 管理経費の収支決算

① 収 入

項 目	内 訳	金額 (円)
協定に基づく委託料	人件費、維持修繕事務費、管理事務費等	551,518,520
合 計		551,518,520

② 支 出

項 目	内 訳	金額 (円)
事務費	人件費	46,717,560
	管理事務費	36,219,960
事業費	維持修繕費	468,581,000
合 計		551,518,520

【点検・調査結果及び評価】

地震の影響で52,403,000円増額されたが、委託料の範囲内で執行されており問題はない。

5 利用者調査結果

調査実施内容	調査年月日	平成28年11月25日												
	調査方法	無作為抽出した入居者にアンケート文書を郵送												
	調査対象数	300人（うち回答者 133人）												
調査結果	調査分野	回 答 内 容												
		とてもよい		よい		ふつう		あまりよくない		わるい		わからない		
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	
	対応	接客対応	10	7.5	35	26.3	59	44.4	3	2.3	1	0.8	25	18.8
		要望に対する対応	10	7.5	37	27.8	54	40.6	12	9.0	6	4.5	14	10.5
		手続きの迅速さ	7	5.3	30	22.6	73	54.9	2	1.5	2	1.5	19	14.3
		相談に対する対応	12	9.0	35	26.3	55	41.4	6	4.5	3	2.3	22	16.5
	施設管理	施設修繕補修	8	6.0	26	19.5	59	44.4	14	10.5	10	7.5	16	12.0
		施設環境整備	8	6.0	48	36.1	49	36.8	12	9.0	10	7.5	6	4.5
		共用部分の保守点検	7	5.3	29	21.8	70	52.6	4	3.0	1	0.8	22	16.5
		共用部分の安全管理	5	3.8	24	18.0	71	53.4	15	11.3	5	3.8	13	9.8
	平均	対応	9.8	7.3	34.3	25.8	60.3	45.3	5.8	4.3	3.0	2.3	20.0	15.0
		施設管理	7.0	5.3	31.8	23.9	62.3	46.8	11.3	8.5	6.5	4.9	14.3	10.7
全体		8.4	6.3	33.0	24.8	61.3	46.1	8.5	6.4	4.8	3.6	17.1	12.9	
普通以上の評価を行った人、割合		102.7人			77.2%									
【利用者からの意見等】 ・施設修繕補修について70%を超える方が「ふつう」以上であった。 ・修繕依頼に関しては迅速に対応しているが、自己負担が伴うこともあることに対して理解してもらうことが難しく、不満の声が寄せられている。 ・地震に起因する屋内・屋外の補修について、件数が多く業者も多忙で現在まで対応できていないものも多いことへの苦情が多く寄せられている。														
【評価】 施設の修繕・補修や迷惑行為の禁止に対する意見・要望等が多く寄せられているが、協定書の内容に基づき、団地の自治会や管理人とも連携して、可能な範囲で適切な対応がなされている。														

6 意見・苦情等の対応

利用者からの意見・苦情等	改善状況
地震後の屋内点検をしてほしい。天井に隙間ができていところ等あり、安全なのか不明。	天井のクラックや隙間など構造的に問題が無く、生活するうえで支障が無い部分については修理を行っていない。このことについては、問い合わせに応じて、電話や訪問して説明している。また機関紙 [テラス] でも周知を図るようにしている。
低木の整備は団地自治会ですようになっているが、みんな高齢のため木を切ってもらいたい。木が多いことは良いことだが余りに多すぎる。1階にいるが、日差しが半分しか当たらない。もう少し減らして欲しい。	樹木剪定については、3m未満は自治会で行うように取り決めがなされているが、入居者の高齢化もあり自治会による整備が年々難しくなっている。木の総量を減らして欲しいとの要望もあるが、県の財産で剪定が基本となっていることを説明し、住民の理解を得るよう努めている。
必要書類など一度に済むよう尋ねても、何度も県庁と市役所を往復させる。	親切丁寧な接客を行っており、特に問題となる対応は無い。ただし、資格審査や同居申請・承継申請・収入申告などに関して、一般の人には普段なじみのない書類も必要であり、さらに丁寧な対応が必要である。
資格審査など期間が短く、日時が決まっているため大変だ。	
【調査結果及び評価】 施設が年々老朽化していく中、修繕費に関する県と入居者の経費の負担区分に係る苦情が、近年特に多く寄せられている。こうした状況の中、入居者からの問い合わせに委託料の枠内で丁寧に対応し、問題を解決していることは、高く評価できる。	

7 昨年度の評価で、改善を指摘された事項に対する対応

指 摘 事 項	改善内容・結果
<ul style="list-style-type: none">・減免申請に基づく承認通知書の送付において、家賃納付書の送付漏れがあった。・管理人を委託している団地において、管理人とのトラブルのため入居者の求めに応じて管理人の立会無しに明渡し検査を実施した。	<ul style="list-style-type: none">・業務を適正に執行するため、担当以外の者が必ずチェックを行うように再度確認している。・入居者とのトラブルを避けるため、管理人の指導を適切に行うと共に管理人の選定にも注意を払う必要がある。
<p>【調査結果及び評価】 不足不備書類については、その内容の報告や進捗状況等を県担当へ行っていることを確認した。 現在、不自然に期間を要した進達等は発生していない。</p>	

8 その他

特になし