

県営住宅 指定管理者 平成29年度 管理運営評価票

所管部課：土木部建築住宅局住宅課

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	499,115千円		

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%	76.9%	
【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

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	103件 随時	5人	風呂釜・給湯器取替工事等
保守点検・管理	351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	435件 随時	5人	共同施設整備等
環境緑化	220件 随時	5人	樹木剪定等
維持修繕	2,651件 随時	5人	一般修繕等
特別修繕	88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。			

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	466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	6月・12月	985名	窓口・郵送での受付
補充入居説明会	2人	毎月1回	272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	7,592名	個別送付・回収
家賃納付書発送	8人	4月	1,531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	4,966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	313名	各種苦情に対する対応
駐車場使用許可申請	1人	随時	315件	駐車場の使用受付
駐車場明渡届	1人	随時	353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	938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	2,313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	131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	1,161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	待遇・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30年3月31日現在)

団地名	管理戸数	入居戸数	入居率(%)	備考
大江	118	112	94.9	
九品寺	48	48	100.0	
古庭坊	72	71	98.6	
託麻原	24	24	100.0	
渡瀬第1	24	21	87.5	
渡瀬第2	100	92	92.0	
竜蛇平	88	83	94.3	
水源	30	30	100.0	
泉ヶ丘	122	119	97.5	
帯山第2	102	93	91.2	
帯山A	52	42	80.8	
保田窪第1	110	99	90.0	
保田窪第2	154	147	95.5	
小山田	202	181	89.6	
石神原	18	18	100.0	
北津留	156	142	91.0	
堀の内	310	296	95.5	
八島	722	661	91.6	
富の尾	136	114	83.8	
江津湖	520	469	90.2	
東町	832	735	88.3	
武蔵ヶ丘	1,298	1,169	90.1	
境目	84	36	42.9	補充入居停止
八幡台	132	101	76.5	
八王寺	410	383	93.4	
鉄砲塚	100	95	95.0	
萩原	130	123	94.6	
西戸島	360	311	86.4	
田崎	250	237	94.8	
八反田	220	191	86.8	
須屋	130	125	96.2	
上熊本	340	301	88.5	
東本町	542	503	92.8	
新東町	150	148	98.7	
新渡鹿	80	77	96.3	
川鶴	80	74	92.5	
本山	30	29	96.7	
二本木	42	38	90.5	
サンシャイン水前寺	28	28	100.0	
月浦	50	47	94.0	
健軍	50	48	96.0	
山の上	84	80	95.2	
合計	8,530	7,741	90.8	

【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、平成29年度後期分の補充入居者募集において、熊本地震被災者向けに中央区内の各団地と東町団地の空き住戸を確保したため、入居戸数が昨年度末に比べ149戸減少している。

4 管理経費の収支決算

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	499,115,520
合計		499,115,520

支出

項目	内訳	金額(円)
事務費	人件費	46,717,560
	管理事務費	35,709,538
事業費	維持修繕費	416,178,000
合計		498,605,098

【点検・調査結果及び評価】

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29年11月20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 126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	16	12.7	36	28.6	57	45.2	7	5.6	0	0.0	10	7.9
		要望に対する対応	10	7.9	26	20.6	53	42.1	17	13.5	11	8.7	9	7.1
		手続きの迅速さ	9	7.1	36	28.6	68	54.0	5	4.0	1	0.8	7	5.6
		相談に対する対応	8	6.3	30	23.8	60	47.6	3	2.4	1	0.8	24	19.0
	施設管理	施設修繕補修	7	5.6	26	20.6	44	34.9	21	16.7	13	10.3	15	11.9
		施設環境整備	11	8.7	30	23.8	55	43.7	15	11.9	9	7.1	6	4.8
		共用部分の保守点検	4	3.2	35	27.8	58	46.0	5	4.0	0	0.0	24	19.0
		共用部分の安全管理	3	2.4	28	22.2	66	52.4	9	7.1	8	6.3	12	9.5
平均	対 応	10.8	8.5	32.0	25.4	59.5	47.2	8.0	6.3	3.3	2.6	12.5	9.9	
	施設管理	6.3	5.0	29.8	23.6	55.8	44.2	12.5	9.9	7.5	6.0	14.3	11.3	
	全 体	8.5	6.7	30.9	24.5	57.6	45.7	10.3	8.1	5.4	4.3	13.4	10.6	
普通以上の評価を行った人、割合		97.0 人				76.9 %								
<p>【利用者からの意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体評価としては、76.9%の方から「ふつう」以上の評価であった。 ・施設修繕補修に関しては、27.0%の方から「あまりよくない、わるい」の評価となっており、要望に対する対応に関しても、20%以上の方から「あまりよくない、わるい」の評価となっているが、これらについては、地震後の修繕・補修等がなかなか進まないことと、危険性がなく居住に支障がない部分について補修をしていないことが影響していると思われる。 <p>【評価】</p> <p>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。</p>														

6 意見・苦情等の対応

利用者からの意見・苦情等	改善状況
本来低所得者のための団地なのに修繕などの自己負担が多い。	入居者のしおり等に記載されている県営住宅修繕負担区分について説明し、理解を求めているが納得を得られない。経年劣化、消耗、不可抗力などの判断が微妙なため、対応に苦慮している。負担区分の見直しを含め県との協議を進めていく。
清掃、除草、剪定など作業量が減るようにできないか。高齢者や障がいのある方が増え、作業できる者が少なくなった。	上記の負担区分の説明とあわせて「作業できる者(若い入居者)の参加を促す方策を検討されてはどうか」などの提案をしている。
書類を持っていたのにも関わらず、後日不備があったとの申し出があった。	窓口、電話対応については、普段から親切丁寧な対応を心掛け、相手によって対応が変わることのないように、職員に業務内容を周知し対応を統一するように研修等を行っている。 今回のモニタリング結果を職員へ周知し、さらなる改善・向上を目指していく。
<p>【調査結果及び評価】</p> <p>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。</p>	

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
なし	
【調査結果及び評価】	

8 その他

特になし
