

県営住宅 指定管理者 平成30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～令和2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	586,811千円		

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%	69.8%	
【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7割となっており、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	100件	随時	5人 風呂釜・給湯器取替工事等
保守点検・管理	404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	514件	随時	5人 共同施設整備等
環境緑化	143件	随時	5人 樹木剪定等
維持修繕	3,067件	随時	5人 一般修繕等
特別修繕	47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	509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	976名	窓口・郵送での受付
補充入居説明会	2人	毎月1回	254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	7,546名	個別送付・回収
家賃納付書発送	8人	4月	1,784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	2,831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	336名	各種苦情に対する対応
駐車場使用許可申請	1人	随時	291件	駐車場の使用受付
駐車場明渡届	1人	随時	433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	1,046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	1,499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	89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	1,126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	2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31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	111	94.1	
九品寺	48	47	97.9	
古庭坊	72	72	100.0	
託麻原	24	24	100.0	
渡瀬第1	24	22	91.7	
渡瀬第2	100	91	91.0	
竜蛇平	88	82	93.2	
水源	30	30	100.0	
泉ヶ丘	122	116	95.1	
帯山第2	102	92	90.2	
帯山A	52	42	80.8	
保田窪第1	110	96	87.3	
保田窪第2	154	149	96.8	
小山田	202	178	88.1	
石神原	18	18	100.0	
北津留	156	145	92.9	
堀の内	310	287	92.6	
八島	722	670	92.8	
富の尾	136	114	83.8	
江津湖	520	466	89.6	
東町	832	709	85.2	
武蔵ヶ丘	1,298	1,153	88.8	
境目	82	35	42.7	補充入居停止
八幡台	132	97	73.5	
八王寺	410	372	90.7	
鉄砲塚	100	95	95.0	
萩原	130	119	91.5	
西戸島	360	300	83.3	
田崎	250	240	96.0	
八反田	220	189	85.9	
須屋	130	129	99.2	
上熊本	340	303	89.1	
東本町	542	490	90.4	
新東町	150	144	96.0	
新渡鹿	80	77	96.3	
川鶴	80	75	93.8	
本山	30	29	96.7	
二本木	42	39	92.9	
サンシャイン水前寺	28	27	96.4	
月浦	50	48	96.0	
健軍	50	43	86.0	
山の上	84	79	94.0	
合計	8,528	7,644	89.6	

【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30年度前期及び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97戸減少している。

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	586,811,320
合計		586,811,320

② 支出		
項目	内訳	金額 (円)
事務費	人件費	46,717,560
	管理事務費	31,775,760
事業費	維持修繕費	508,318,000
合計		586,811,320

【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30年11月5日												
	調査方法 調査対象数	無作為抽出した入居者にアンケート文書を郵送 300人（うち回答者 128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	13	10.2	39	30.5	51	39.8	4	3.1	1	0.8	15	11.7
		要望に対する対応	4	3.1	27	21.1	47	36.7	10	7.8	12	9.4	21	16.4
		手続きの迅速さ	10	7.8	31	24.2	58	45.3	5	3.9	2	1.6	19	14.8
		相談に対する対応	7	5.5	32	25.0	52	40.6	2	1.6	1	0.8	29	22.7
	施 設 管 理	施設修繕補修	3	2.3	21	16.4	49	38.3	18	14.1	15	11.7	13	10.2
		施設環境整備	8	6.3	45	35.2	40	31.3	13	10.2	11	8.6	5	3.9
		共用部分の保守点検	2	1.6	40	31.3	47	36.7	3	2.3	4	3.1	22	17.2
共用部分の安全管理		3	2.3	31	24.2	54	42.2	16	12.5	9	7.0	7	5.5	
平 均	対 応	8.5	6.6	32.3	25.2	52.0	40.6	5.3	4.1	4.0	3.1	21.0	16.4	
	施設管理	4.0	3.1	34.3	26.8	47.5	37.1	12.5	9.8	9.8	7.6	11.8	9.2	
	全 体	6.3	4.9	33.3	26.0	49.8	38.9	8.9	6.9	6.9	5.4	16.4	12.8	
		(注) 各設問に対して「未回答」の人数は、各回答内容の人数に計上していない												
普通以上の評価を行った人、割合		89.3 人			69.8 %									
【利用者からの意見等】 ・全体評価としては、69.8%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、25.8%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、17.2%の方から「あまりよくない、わるい」の評価となっている。 ・利用者からは修繕補修に関する意見が多数寄せられている。														
【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、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。これらについて、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
<ul style="list-style-type: none"> ・剪定、除草など住人だけでは対応できない事について対応が遅い。 ・団地内に木が多すぎ、住人の高齢化もあり手に負えない。 ・月1回の清掃作業についても参加者が減っている 	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ず、対応に苦慮している。樹木剪定など負担区分の見直しを含め県との協議を進めていく。
<ul style="list-style-type: none"> ・階段やマンホールの段差等の修理ができていない。 ・入居して2、3年しか経っていないのに壊れるものが多く、自己負担での修理費用がかさむ。 	地震後3年経過し、かなり落ち着きはみられるが、完全復旧までには相当な時間と予算が必要。再度危険箇所等を洗い直し、優先度の高いところから対応していく。また、県営住宅修繕負担区分の見直しや入居前の空室修繕範囲の見直しなど県との協議を進めていく。
<ul style="list-style-type: none"> ・ペットを室内で飼っている人や、敷地内で餌やりをする人、団地外の人がペットの散歩の際に排泄物を放置するなど、モラルの低下が問題である。 	団地自治会が独自に行った調査をもとに、対象の入居者について実態把握を行い指導等を行った結果、改善に至った事例もあった。今後も自治会等と協力し対応をする。
【調査結果及び評価】 入居者の高齢化により樹木剪定や除草に関する苦情や、施設が年々老朽化していく中での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。また、入居者のモラルの低下による苦情対応も増加傾向にある。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、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
なし	
【調査結果及び評価】	

8 その他

特になし