

県営住宅 指定管理者 令和3年度（2021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	令和2年(2020年)4月1日～令和7年(2025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	637,685,000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	60%	84%	

【点検・調査結果及び評価】

入居者を対象にした無作為抽出アンケートを実施。指定管理者の対応に関する入居者の回答は普通、良い、とても良いと回答された割合が以下のとおりであり、概ね良好な管理を行っていると思われる。

接客対応：87.6%、手続きの迅速さ：85.5%、相談対応：79.3%【3項目平均：84.1%】

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・回数	内容
計画修繕	随時 116件	風呂釜・給湯器取替工事等
保守点検・管理	毎月 323件	給水施設、消防設備、エレベーター、遊具点検等
環境整備	随時 495件	共同施設整備等
環境緑化	随時 165件	樹木剪定等
維持修繕	随時 3,184件	一般修繕等
空室補修	随時 1,312件	入居前の補修等
特別修繕	随時 48件	強制執行後等の空家修繕

【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時適切に実施されており、良好な住環境を維持している。

② 運営事業実績

〔主な事業〕

事業名	開催日時	対象数	内容
明渡届の受理・検査	随時	799件	窓口での受付及び現場検査
募集案内配布・受付・電算入力	年2回	1,606件	窓口・郵送での受付
入居者資格審査・入居者説明会	毎月1回	536件	部屋紹介及び入居の諸手続
入居承継・同居承認受付	随時	567件	窓口・郵送での受付
収入再認定・減免受付	随時	310件	窓口・郵送での受付
収入申告書配布・回収	6～11月	20,201件	個別送付・回収
収入申告未提出者等督促	6～11月	614件	個別送付・電話督促
住宅使用料納付書発送	4月	2,503件	口座振替者以外の納付書の個別送付
住宅使用料口座振替不能者へ納付書送付	毎月1回	1,493件	口座振替不能者への納入書送付
連絡相談員巡回・相談受付	随時	890件	全団地2週に1回の頻度で現場にて相談受付
苦情受付・訪問	随時	343件	各種苦情に対する対応
入居者の安否確認・訪問	随時	25件	問い合わせがあった場合の安否確認
駐車場使用許可・明渡	随時	648件	窓口での受付及び現場確認
駐車場区画変更・車両変更届	随時	618件	窓口での受付及び現場確認
駐車場使用料納付書発送	4月	251件	口座振替者以外の納付書の個別送付
駐車場使用料口座振替不能者へ納付書送付	毎月1回	769件	口座振替不能者への納入書送付
社内研修	随時	3回	接遇・人権意識啓発に関する社内研修の実施
機関紙発行・配布	年2回	16,960件	全戸へ各種手続き等の情報を提供

【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正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行うことで遅滞なく行われており、問題ない。

3 利用状況 (各年度3月31日現在)

施設名	年度(令和3・2021年度)計			前年度(令和2・2020年度)計			前年度比 入居率
	管理戸数	入居戸数	入居率	管理戸数	入居戸数	入居率	
大江	118	113	95.8%	118	113	95.8%	0.0%
九品寺	48	47	97.9%	48	45	93.8%	4.2%
古庭坊	72	71	98.6%	72	71	98.6%	0.0%
託麻原	24	24	100.0%	24	23	95.8%	4.2%
渡瀬第1	24	22	91.7%	24	20	83.3%	8.3%
渡瀬第2	100	85	85.0%	100	85	85.0%	0.0%
竜蛇平	88	78	88.6%	88	78	88.6%	0.0%
水源	30	29	96.7%	30	30	100.0%	-3.3%
泉ヶ丘	122	111	91.0%	122	113	92.6%	-1.6%
帯山第2	102	94	92.2%	102	95	93.1%	-1.0%
帯山A	52	38	73.1%	52	43	82.7%	-9.6%
保田窪第1	110	88	80.0%	110	91	82.7%	-2.7%
保田窪第2	154	129	83.8%	154	133	86.4%	-2.6%
小山田	202	146	72.3%	202	157	77.7%	-5.4%
石神原	18	17	94.4%	18	18	100.0%	-5.6%
北津留	156	137	87.8%	156	142	91.0%	-3.2%
堀の内	310	284	91.6%	310	292	94.2%	-2.6%
八島	722	623	86.3%	722	635	88.0%	-1.7%
富の尾	136	99	72.8%	136	102	75.0%	-2.2%
江津湖	520	436	83.8%	520	442	85.0%	-1.2%
東町	832	691	83.1%	832	695	83.5%	-0.5%
武蔵ヶ丘	1,298	1,038	80.0%	1,298	1,053	81.1%	-1.2%
境目(補充入居停止)	78	23	29.5%	78	25	32.1%	-2.6%
八幡台	132	84	63.6%	132	88	66.7%	-3.0%
八王寺	410	322	78.5%	410	341	83.2%	-4.6%
鉄砲塚	100	95	95.0%	100	97	97.0%	-2.0%
萩原	130	116	89.2%	130	120	92.3%	-3.1%
西戸島	360	252	70.0%	360	265	73.6%	-3.6%
田崎	250	218	87.2%	250	226	90.4%	-3.2%
八反田	220	156	70.9%	220	161	73.2%	-2.3%
須屋	130	121	93.1%	130	120	92.3%	0.8%
上熊本	340	282	82.9%	340	289	85.0%	-2.1%
東本町	542	441	81.4%	542	460	84.9%	-3.5%
新東町	150	140	93.3%	150	140	93.3%	0.0%
新渡鹿	80	69	86.3%	80	65	81.3%	5.0%
川鶴	80	71	88.8%	80	69	86.3%	2.5%
本山	30	26	86.7%	30	26	86.7%	0.0%
二本木	42	39	92.9%	42	42	100.0%	-7.1%
サンシャイン水前寺	28	26	92.9%	28	27	96.4%	-3.6%
月浦	50	44	88.0%	50	46	92.0%	-4.0%
健軍	50	48	96.0%	50	49	98.0%	-2.0%
山の上	84	81	96.4%	84	83	98.8%	-2.4%
合計	8,524	7,054	82.8%	8,524	7,215	84.6%	-1.9%

【点検・調査結果及び評価】

各施設の利用状況については、適切に住戸紹介等が行われており問題はない。入居率が前年比1.9%減少しているが、空室修繕対応戸数の増による住戸提供の迅速化や、令和3年度から導入した「常時募集」の実施など入居率増加に向けて取り組みを進めている。

4 管理経費の収支状況

① 収入

項目	内 訳	金額(円)
協定に基づく委託料	事務費(人件費含む)	94,790,000
	維持修繕費	542,895,000
合 計		637,685,000
収入未済額		0
うち利用料金収入分		0

② 支出

項 目	内 訳	金額(円)
事務費	職員人件費、事務所運営費 等	94,790,000
維持修繕費	計画修繕(風呂釜・給湯器取り換え 等)	100,444,890
	保守点検(建築物法定点検・消防設備点検 等)	89,537,596
	環境整備(駐車場・集会所・公園整備 等)	51,171,167
	環境緑化(樹木維持管理 等)	38,790,746
	維持修繕(空室修繕・その他維持修繕 等)	262,950,601
合 計		637,685,000

【点検・調査結果及び評価】

委託料の範囲内で計画的に執行されている。ただし、維持修繕費に関しては、より厳格に優先順位をつけ、一層の適正執行を図っていきたい。

5 利用者調査結果

調査実施内容	調査年月日	令和 3年 3月 7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 145人）											
調査結果	調査分野	回 答 内 容											
		とてもよい		よ い		普 通		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	%	
	接客対応	18	12.4	42	29.0	67	46.2	3	2.1	4	2.8	10	6.9
	要望に対する対応	17	11.7	38	26.2	54	37.2	12	8.3	10	6.9	9	6.2
	手続きの迅速さ	12	8.3	49	33.8	63	43.4	1	0.7	2	1.4	18	12.4
	相談に対する対応	15	10.3	42	29.0	58	40.0	4	2.8	0	0.0	24	16.6
	施設修繕補修	10	6.9	37	25.5	53	36.6	9	6.2	13	9.0	15	10.3
	施設環境整備	14	9.7	51	35.2	54	37.2	14	9.7	6	4.1	5	3.4
共用部保守点検	9	6.2	42	29.0	62	42.8	7	4.8	1	0.7	17	11.7	
共用部安全管理	9	6.2	34	23.4	71	49.0	11	7.6	3	2.1	12	8.3	
利用者からの意見等	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕の相談に行ったところ即対応してくださいました。ありがとう。 ・バリアフリー（の室内施工）をやっていただいたこと、一番の感謝です。 ・5階建てでエレベーターがないため、高齢者が昇り降りに苦勞をされています。（そのため、気づいた時には手伝うようにしています。） 												
【調査結果及び評価】 対応に対して概ね高評価をいただくことが多く、接遇向上に向けた取り組みの成果がみられるが、なお苦情は残っており、その多くは入居者への説明不足によるものであると考えられるため、今後も引き続き丁寧な説明と迅速な対応が必要である。													

6 意見・苦情等の対応

利用者からの意見・苦情等	改善状況
通路にヒビが入ったまま放置されている。	自治会や団地住民からの要望を踏まえ、県と指定管理者と協議し、優先順位をつけながら随時対応を行っている。
動物の飼育と餌やりを取り締まるとともに、動物の飼育は一切禁止されていることを徹底して欲しい。	ペットの飼育状況を調査把握し、飼育者への直接指導を行うことで違反解消に努めている。
【調査結果及び評価】 意見・要望・苦情等が多数寄せられ、その内容に対して迅速かつ丁寧に対応をしていると認められるが、一部については対応が後手に回ることによって解決に時間を要している場合があるため、さらに努力が必要である。	

7 昨年度の評価で、改善を指摘した事項に対する対応

指摘事項	改善内容・結果
丁寧な説明と迅速な対応	アンケート調査の結果を全職員で共有し、それぞれの担当者は自身の業務の中での説明・対応のあり方について再考するようにした。 全戸配布する情報誌「テラス」に相談事例の多い項目について解説を掲載している。
【調査結果及び評価】 指定管理者においては、職員全員に「接遇研修」を行うとともに、アンケート調査における指摘事項を職員全員で確認し認識を共有することで、説明や相談対応における相手の受け取り方等を各担当者が再考し対応の改善に努めている。 また、全戸に配布する情報誌「テラス」に「お住まいの安否確認」や「退去や入居中の手続」等、相談事例の多い項目については、解説を掲載している。これらの取組を通じて苦情・相談対応能力の向上は図られているものの、今後も引き続き研鑽が必要である。	

8 その他

特になし
