

県営住宅 指定管理者 令和4年度（2022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% | 78% | |
| <p>【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が「普通」「良い」及び「とても良い」と回答された割合は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：82.9%、手続きの迅速さ：78.0%、相談対応：73.7%【3項目平均：78.2%】</p> | | | |

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 | | 内容 |
|---|-----|---------|------------------------|
| 計画修繕 | 随時 | 37 件 | 風呂釜・給湯器取替工事等 |
| 保守点検・管理 | 毎月 | 253 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 | 523 件 | 共同施設整備等 |
| 環境緑化 | 随時 | 166 件 | 樹木剪定等 |
| 維持修繕 | 随時 | 2,300 件 | 一般修繕等 |
| 空室補修 | 随時 | 1,374 件 | 入居前の補修等 |
| 特別修繕 | 随時 | 35 件 | 強制執行後等の空家修繕 |
| <p>【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、公営住宅法の目的である健康で文化的な生活を営むに足る住環境を維持している。</p> | | | |

② 運営事業実績

〔主な事業〕

| 事業名 | 開催日時 | 参加者数 | 内 容 |
|---|-------|----------|----------------------|
| 明渡届の受理・検査 | 随時 | 807 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 | 1,213 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 | 589 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 | 540 件 | 窓口・郵送での受付 |
| 収入再認定・減免受付 | 随時 | 777 件 | 窓口・郵送での受付 |
| 収入申告書配布・回収 | 6～11月 | 11,643 件 | 個別送付・回収 |
| 収入申告未提出者等督促 | 6～11月 | 563 件 | 個別送付・電話督促 |
| 住宅使用料納付書発送 | 4月 | 1,472 件 | 口座振替者以外の納付書の個別送付 |
| 住宅使用料口座振不能者へ納付書送付 | 毎月1回 | 1,727 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 | 934 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 | 153 件 | 各種苦情に対する対応 |
| 入居者の安否確認・訪問 | 随時 | 11 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 | 543 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 | 553 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 | 209 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不能者へ納付書送付 | 毎月1回 | 928 件 | 口座振替不能者への納入書送付 |
| 社内研修 | 随時 | 4 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 | 16,130 件 | 全戸へ各種手続き等の情報を提供 |
| <p>【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においても、業務の進捗管理を徹底することで遅滞なく行われている。</p> | | | |

3 利用状況

| 施設名 | 年度（令和4・2022年度）計 | | | 前年度（令和3・2021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 | 110 | 93.2% | 118 | 113 | 95.8% | -2.5% |
| 九品寺 | 48 | 48 | 100.0% | 48 | 47 | 97.9% | 2.1% |
| 古庭坊 | 72 | 69 | 95.8% | 72 | 71 | 98.6% | -2.8% |
| 託麻原 | 24 | 24 | 100.0% | 24 | 24 | 100.0% | 0.0% |
| 渡瀬第1 | 24 | 23 | 95.8% | 24 | 22 | 91.7% | 4.2% |
| 渡瀬第2 | 100 | 87 | 87.0% | 100 | 85 | 85.0% | 2.0% |
| 竜蛇平 | 88 | 73 | 83.0% | 88 | 78 | 88.6% | -5.7% |
| 水源 | 30 | 26 | 86.7% | 30 | 29 | 96.7% | -10.0% |
| 泉ヶ丘 | 122 | 110 | 90.2% | 122 | 111 | 91.0% | -0.8% |
| 帯山第2 | 102 | 95 | 93.1% | 102 | 94 | 92.2% | 1.0% |
| 帯山A | 52 | 38 | 73.1% | 52 | 38 | 73.1% | 0.0% |
| 保田窪第1 | 110 | 87 | 79.1% | 110 | 88 | 80.0% | -0.9% |
| 保田窪第2 | 154 | 125 | 81.2% | 154 | 129 | 83.8% | -2.6% |
| 小山田 | 202 | 140 | 69.3% | 202 | 146 | 72.3% | -3.0% |
| 石神原 | 18 | 14 | 77.8% | 18 | 17 | 94.4% | -16.7% |
| 北津留 | 156 | 135 | 86.5% | 156 | 137 | 87.8% | -1.3% |
| 堀の内 | 310 | 274 | 88.4% | 310 | 284 | 91.6% | -3.2% |
| 八島 | 722 | 598 | 82.8% | 722 | 623 | 86.3% | -3.5% |
| 富の尾 | 136 | 100 | 73.5% | 136 | 99 | 72.8% | 0.7% |
| 江津湖 | 520 | 422 | 81.2% | 520 | 436 | 83.8% | -2.7% |
| 東町 | 832 | 662 | 79.6% | 832 | 691 | 83.1% | -3.5% |
| 武蔵ヶ丘 | 1,298 | 1,000 | 77.0% | 1,298 | 1,038 | 80.0% | -2.9% |
| 境目（補充入居停止） | 78 | 22 | 28.2% | 78 | 23 | 29.5% | -1.3% |
| 八幡台 | 132 | 76 | 57.6% | 132 | 84 | 63.6% | -6.1% |
| 八王寺 | 410 | 317 | 77.3% | 410 | 322 | 78.5% | -1.2% |
| 鉄砲塚 | 100 | 89 | 89.0% | 100 | 95 | 95.0% | -6.0% |
| 萩原 | 130 | 115 | 88.5% | 130 | 116 | 89.2% | -0.8% |
| 西戸島 | 360 | 246 | 68.3% | 360 | 252 | 70.0% | -1.7% |
| 田崎 | 250 | 210 | 84.0% | 250 | 218 | 87.2% | -3.2% |
| 八反田 | 220 | 154 | 70.0% | 220 | 156 | 70.9% | -0.9% |
| 須屋 | 130 | 117 | 90.0% | 130 | 121 | 93.1% | -3.1% |
| 上熊本 | 340 | 269 | 79.1% | 340 | 282 | 82.9% | -3.8% |
| 東本町 | 542 | 431 | 79.5% | 542 | 441 | 81.4% | -1.8% |
| 新東町 | 150 | 143 | 95.3% | 150 | 140 | 93.3% | 2.0% |
| 新渡鹿 | 80 | 66 | 82.5% | 80 | 69 | 86.3% | -3.8% |
| 川鶴 | 80 | 72 | 90.0% | 80 | 71 | 88.8% | 1.3% |
| 本山 | 30 | 24 | 80.0% | 30 | 26 | 86.7% | -6.7% |
| 二本木 | 42 | 40 | 95.2% | 42 | 39 | 92.9% | 2.4% |
| サンシャイン水前寺 | 28 | 26 | 92.9% | 28 | 26 | 92.9% | 0.0% |
| 月浦 | 50 | 42 | 84.0% | 50 | 44 | 88.0% | -4.0% |
| 健軍 | 50 | 49 | 98.0% | 50 | 48 | 96.0% | 2.0% |
| 山の上 | 84 | 83 | 98.8% | 84 | 81 | 96.4% | 2.4% |
| 合計 | 8,524 | 6,851 | 80.4% | 8,524 | 7,054 | 82.8% | -2.4% |

【点検・調査結果及び評価】

ここ数年、県営住宅全体の入居率が減少傾向にある中において、いつでも申込みが可能な「常時募集」の実施や「入居要件の緩和（指定団地に限定）」など、入居率増加に向けた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） | 94,802,895 | |
| | 維持修繕費 | 542,882,105 | |
| 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 | 94,802,895 |
| 維持修繕費 | 計画修繕（風呂釜・給湯器取り換え 等） | 103,837,481 |
| | 保守点検（建築物法定点検・消防設備点検 等） | 87,091,175 |
| | 環境整備（駐車場・集会所・公園整備 等） | 58,067,991 |
| | 環境緑化（樹木維持管理 等） | 39,126,286 |
| | 維持修繕（空室修繕・その他維持修繕 等） | 254,759,172 |
| 合計 | | 637,685,000 |

【点検・調査結果及び評価】

委託料の範囲内で適正に執行されている。ただし、維持修繕に関しては、申込者の多くが希望する低層階を中心に行う等、メリハリのある計画を立てて、より効率的な執行を図っていく必要がある。

5 利用者調査結果

| 調査実施内容 | 調査年月日 | 令和4年11月8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 141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 | | 悪 い | | わからない | |
| | | 人数 | % | 人数 | % | 人数 | % | 人数 | % | 人数 | % | 人数 | % |
| | 接客対応 | 20 | 12.2 | 34 | 20.7 | 63 | 38.4 | 4 | 2.4 | 1 | 0.6 | 17 | 10.4 |
| | 要望に対する対応 | 16 | 9.8 | 40 | 24.4 | 47 | 28.7 | 11 | 6.7 | 2 | 1.2 | 17 | 10.4 |
| | 手続きの迅速さ | 17 | 10.4 | 34 | 20.7 | 59 | 36 | 3 | 1.8 | 0 | 0 | 22 | 13.4 |
| | 相談に対する対応 | 16 | 9.8 | 35 | 21.3 | 53 | 32.3 | 1 | 0.6 | 2 | 1.2 | 28 | 17.1 |
| | 施設修繕補修 | 10 | 6.1 | 31 | 18.9 | 43 | 26.2 | 12 | 7.3 | 4 | 2.4 | 15 | 9.1 |
| | 施設環境整備 | 12 | 7.3 | 45 | 27.4 | 38 | 23.2 | 9 | 5.5 | 7 | 4.3 | 5 | 3 |
| | 共用部保守点検 | 9 | 5.5 | 38 | 23.2 | 45 | 27.4 | 2 | 1.2 | 1 | 0.6 | 16 | 9.8 |
| 共用部安全管理 | 6 | 3.7 | 27 | 16.5 | 62 | 37.8 | 7 | 4.3 | 4 | 2.4 | 9 | 5.5 | |

利用者からの意見等

- ・管理センターに何度も伺ったが、親切に対応いただいた。
- ・電話での対応が上から目線であった。
- ・外壁が汚い。これでは新しい入居者は入ってこない。

【調査結果及び評価】

相対的に見て、概ね評価をいただいているものと認められるが、「普通」と回答している方の割合が一番多いことから、引き続き丁寧かつ迅速な対応に努め、顧客満足度を高める必要がある。

6 意見・苦情等の対応

| 利用者からの意見・苦情等 | 改善状況 |
|--|--|
| <p>【修繕について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場の番号が薄くなっている。 ・備え付けのキッチン、換気扇・洗面台が古びているので取り替えて欲しい。 ・畳を替えて欲しい。 ・空室に鳩が住みつき、洗たく干し、布団干し等が出来ない状況である。 | <ul style="list-style-type: none"> ・現在、建物および敷地全体のチェックを行っている。 ・故障や破損等がない場合は現状で使用いただく事を丁寧に説明している。 ・畳床の交換は計画的に行っている。 ・空室の相談住戸を清掃及び鳩ネット等による対策工事を行っている。 |
| <p>【迷惑行為について】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ペットを養っている人は、責任を持って入居者に迷惑をかけないようにして欲しい。 | <p>現在判明しているペット飼育者へは、電話又は個別訪問し口頭での指導を行うとともに、令和4年12月よりペット飼育に関する調査書と各報告・誓約書を順次郵送し、現状の報告と改善の制約を取り付ける運用を行っている。</p> |
| <p>【調査結果及び評価】</p> <p>日常的に様々な意見・要望・苦情等が寄せられている。基本、丁寧かつ迅速な対応に努められているが、初動対応の誤り等により解決に時間を要している案件もあるため、引き続き努力を重ねていくことが必要である。</p> | |

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 |
|-------------------|---------|
| 特になし | |
| <p>【調査結果及び評価】</p> | |

8 その他

| |
|------|
| 特になし |
|------|