

県営住宅 指定管理者 令和5年度（2023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	65%	81.6%	
【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認められる。接客対応：88.3%、要望対応：70.3%、手続きの迅速さ：89.0%、相談対応：78.9%【3項目平均：81.6%】			

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	98 件	風呂釜・給湯器取替工事等
保守点検・管理	毎月	274 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	583 件	共同施設整備等
環境緑化	随時	177 件	樹木剪定等
維持修繕	随時	2,401 件	一般修繕等
空室補修	随時	1,560 件	入居前の補修等
特別修繕	随時	33 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、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。			

② 運営事業実績

〔主な事業〕

事業・イベント名	開催日時	参加者数	内 容
明渡届の受理・検査	随時	865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, 171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	709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	507件	窓口・郵送での受付
収入再認定・減免受付	随時	714件	窓口・郵送での受付
収入申告書配布・回収	6 ～ 1 1 月	件	個別送付・回収
収入申告未提出者等督促	6 ～ 1 1 月	607件	個別送付・電話督促
住宅使用料納付書発送	4 月	13, 085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, 780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	805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	125件	各種苦情に対する対応
入居者の安否確認・訪問	随時	32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	641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	521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	267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	1, 003件	口座振替不能者への納入書送付
社内研修	随時	8件	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	14, 500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。			

3 利用状況

施設名	年度（令和5・2023年度）計			前年度（令和4・2022年度）計			前年度比
	管理戸数	入居戸数	入居率	管理戸数	入居戸数	入居率	入居率
大江	118	110	93.2%	118	110	93.2%	0.0%
九品寺	48	45	93.8%	48	48	100.0%	-6.3%
古庭坊	72	72	100.0%	72	69	95.8%	4.2%
託麻原	24	24	100.0%	24	24	100.0%	0.0%
渡瀬第1	24	22	91.7%	24	23	95.8%	-4.2%
渡瀬第2	100	87	87.0%	100	87	87.0%	0.0%
竜蛇平	88	75	85.2%	88	73	83.0%	2.3%
水源	30	29	96.7%	30	26	86.7%	10.0%
泉ヶ丘	122	107	87.7%	122	110	90.2%	-2.5%
帯山第2	102	92	90.2%	102	95	93.1%	-2.9%
帯山A	52	49	94.2%	52	38	73.1%	21.2%
保田窪第1	110	90	81.8%	110	87	79.1%	2.7%
保田窪第2	154	125	81.2%	154	125	81.2%	0.0%
小山田	202	130	64.4%	202	140	69.3%	-5.0%
石神原	18	16	88.9%	18	14	77.8%	11.1%
北津留	156	132	84.6%	156	135	86.5%	-1.9%
堀の内	310	270	87.1%	310	274	88.4%	-1.3%
八島	722	586	81.2%	722	598	82.8%	-1.7%
富の尾	136	100	73.5%	136	100	73.5%	0.0%
江津湖	520	419	80.6%	520	422	81.2%	-0.6%
東町	832	638	76.7%	832	662	79.6%	-2.9%
武蔵ヶ丘	1,298	976	75.2%	1,298	1,000	77.0%	-1.8%
境目（補充入居停止）	78	19	24.4%	78	22	28.2%	-3.8%
八幡台	132	74	56.1%	132	76	57.6%	-1.5%
八王寺	410	315	76.8%	410	317	77.3%	-0.5%
鉄砲塚	100	91	91.0%	100	89	89.0%	2.0%
萩原	130	112	86.2%	130	115	88.5%	-2.3%
西戸島	360	252	70.0%	360	246	68.3%	1.7%
田崎	250	206	82.4%	250	210	84.0%	-1.6%
八反田	220	163	74.1%	220	154	70.0%	4.1%
須屋	130	116	89.2%	130	117	90.0%	-0.8%
上熊本	340	271	79.7%	340	269	79.1%	0.6%
東本町	542	437	80.6%	542	431	79.5%	1.1%
新東町	150	139	92.7%	150	143	95.3%	-2.7%
新渡鹿	80	65	81.3%	80	66	82.5%	-1.3%
川鶴	80	70	87.5%	80	72	90.0%	-2.5%
本山	30	23	76.7%	30	24	80.0%	-3.3%
二本木	42	37	88.1%	42	40	95.2%	-7.1%
サンシャイン水前寺	28	26	92.9%	28	26	92.9%	0.0%
月浦	50	37	74.0%	50	42	84.0%	-10.0%
健軍	50	50	100.0%	50	49	98.0%	2.0%
山の上	84	82	97.6%	84	83	98.8%	-1.2%
合計	8,524	6,779	79.5%	8,524	6,851	80.4%	-0.8%

【点検・調査結果及び評価】

県営住宅全体の入居率が年々減少傾向にある中で、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。その効果として、減少率の幅が例年（△2%）と比べて、△1%未満と小さくなっている。

4 管理経費の収支状況

① 收入

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）	96,853,754
	保守点検（建築物法定点検・消防設備点検 等）	91,097,646
	環境整備（駐車場・集会所・公園整備 等）	63,669,096
	環境緑化（樹木維持管理 等）	35,019,542
	維持修繕（空室修繕・その他維持修繕 等）	256,254,962
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5年（2023年）10月24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128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	15	11.7	37	28.9	61	47.7	3	2.3	0	0.0	11	8.6
	要望に対する対応	13	10.2	33	25.8	44	34.4	16	12.5	4	3.1	15	11.7
	手続きの迅速さ	11	8.6	38	29.7	65	50.8	3	2.3	1	0.8	9	7.0
	相談に対する対応	11	8.6	32	25.0	58	45.3	2	1.6	0	0.0	21	16.4
	施設修繕補修	11	8.6	19	14.8	49	38.3	19	14.8	9	7.0	18	14.1
	施設環境整備	9	7.0	41	32.0	43	33.6	16	12.5	6	4.7	10	7.8
	共用部保守点検	6	4.7	36	28.1	59	46.1	5	3.9	1	0.8	15	11.7
	共用部安全管理	4	3.1	27	21.1	67	52.3	9	7.0	2	1.6	15	11.7

利用者からの意見等	・駐車場の解約手続きで、丁寧に対応してもらった。 ・修繕を依頼しても業者がなかなか来ない。 ・電話での対応が悪かった。
-----------	---

【調査結果及び評価】

概ね評価をいただいているものと考えられるが、「丁寧に対応してもらった」というお褒めの言葉もあれば、「電話対応が悪い」という厳しい意見もあるため、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
【修繕について】 ・県でやってもらえる事とそうでない事（個人負担）を入居の時に書面で渡すなり説明が欲しい。	・入居時に配付している入居のしおり等に記載されている負担区分について、丁寧に説明し理解を求めている。
【調査結果及び評価】 日常的に様々な意見・要望・苦情等がよせられている。基本的には丁寧かつ迅速な対応に努めているものと考えられるが、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、引き続き入居者と真摯に向き合っていくことが必要である。	

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
特になし	
【調査結果及び評価】	

8 その他

特になし
