

県営住宅 指定管理者 令和6年度（2024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	50%	79.10%	
【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：84.4%、要望対応：79.7%、手続きの迅速さ：85.1%、相談対応：82.8%【4項目平均：83%】			

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	風呂釜・給湯器取替工事等
保守点検・管理	毎月	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	共同施設整備等
環境緑化	随時	樹木剪定等
維持修繕	随時	一般修繕等
空室補修	随時	入居前の補修等
特別修繕	随時	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・イベント]

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	705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	随時	1128件	窓口・郵送での受付
入居者資格審査・入居者説明会	随時	549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	433件	窓口・郵送での受付
収入再認定・減免受付	随時	662件	窓口・郵送での受付
収入申告書配布・回収	6～11月	6534件	個別送付・回収
収入申告未提出者等督促	6～11月	600件	個別送付・電話督促
住宅使用料納付書発送	4月	2774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	1394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	791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	111件	各種苦情に対する対応
入居者の安否確認・訪問	随時	29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	532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	489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	1644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	754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・個人情報に関する 社内研修の実施
機関紙発行・配布	年2回	15300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。各作業のチェック体制の強化やセンター職員間での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>			

※施設の維持管理業務のみを行う施設は、記載不要。

3 利用状況

施設名	年度（令和6・2024年度）計			前年度（令和5・2023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	111	94.1%	118	110	93.2%	0.8%
九品寺	48	47	97.9%	48	45	93.8%	4.2%
古庭坊	72	72	100.0%	72	72	100.0%	0.0%
託麻原	24	22	91.7%	24	24	100.0%	-8.3%
渡瀬第1	24	22	91.7%	24	22	91.7%	0.0%
渡瀬第2	100	86	86.0%	100	87	87.0%	-1.0%
竜蛇平	88	81	92.0%	88	75	85.2%	6.8%
水源	30	30	100.0%	30	29	96.7%	3.3%
泉ヶ丘	122	105	86.1%	122	107	87.7%	-1.6%
帯山第2	102	93	91.2%	102	92	90.2%	1.0%
帯山A	52	50	96.2%	52	49	94.2%	1.9%
保田窪第1	110	95	86.4%	110	90	81.8%	4.5%
保田窪第2	154	123	79.9%	154	125	81.2%	-1.3%
小山田	202	125	61.9%	202	130	64.4%	-2.5%
石神原	18	18	100.0%	18	16	88.9%	11.1%
北津留	156	122	78.2%	156	132	84.6%	-6.4%
堀の内	310	272	87.7%	310	270	87.1%	0.6%
八島	722	577	79.9%	722	586	81.2%	-1.2%
富の尾	136	104	76.5%	136	100	73.5%	2.9%
江津湖	520	393	75.6%	520	419	80.6%	-5.0%
東町	832	627	75.4%	832	638	76.7%	-1.3%
武蔵ヶ丘	1298	956	73.7%	1298	976	75.2%	-1.5%
境目（補充入居停止）	70	9	12.9%	78	19	24.4%	-11.5%
八幡台	132	73	55.3%	132	74	56.1%	-0.8%
八王寺	410	317	77.3%	410	315	76.8%	0.5%
鉄砲塚	100	97	97.0%	100	91	91.0%	6.0%
萩原	130	108	83.1%	130	112	86.2%	-3.1%
西戸島	360	260	72.2%	360	252	70.0%	2.2%
田崎	250	208	83.2%	250	206	82.4%	0.8%
八反田	220	167	75.9%	220	163	74.1%	1.8%
須屋	130	118	90.8%	130	116	89.2%	1.5%
上熊本	340	268	78.8%	340	271	79.7%	-0.9%
東本町	542	439	81.0%	542	437	80.6%	0.4%
新東町	150	143	95.3%	150	139	92.7%	2.7%
新渡鹿	80	64	80.0%	80	65	81.3%	-1.3%
川鶴	80	68	85.0%	80	70	87.5%	-2.5%
本山	30	22	73.3%	30	23	76.7%	-3.3%
二本木	42	36	85.7%	42	37	88.1%	-2.4%
サンシャイン水前寺	28	26	92.9%	28	26	92.9%	0.0%
月浦	50	35	70.0%	50	37	74.0%	-4.0%
健軍	50	49	98.0%	50	50	100.0%	-2.0%
山の上	84	83	98.8%	84	82	97.6%	1.2%
合計	8,516	6,721	78.9%	8,524	6,779	79.5%	-0.6%

【点検・調査結果及び評価】

「常時募集」の実施や「入居要件の緩和」・「単身入居団地の追加」など、入居率増加に向けた取り組みを進められ、前年度からの減少率が、△0.8%から△0.6%と幅が小さくなったことから、改善されている。引き続き、取り組みを進めていく必要がある。

※施設入場料や使用料が無料等により、入場(利用者)数が把握できない場合は、「入場者数」欄を削除する等、施設の利用形態に応じて適宜様式は変更すること。

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）	107,366,908
	保守点検（建築物法定点検・消防設備点検 等）	89,829,057
	環境整備（駐車場・集会所・公園整備 等）	48,165,183
	環境緑化（樹木維持管理 等）	30,193,739
	維持修繕（空室修繕・その他維持修繕 等）	267,340,113
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、ニーズに沿った計画を立てて、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6年（2024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	17	13.3	41	32	50	39.1	4	3.1	3	2.3	9	7
	要望に対する対応	14	10.9	38	29.7	50	39.1	7	5.5	10	7.8	6	4.7
	手続きの迅速さ	11	8.6	46	35.9	52	40.6	5	3.9	2	1.6	11	8.6
	相談に対する対応	14	10.9	39	30.5	53	41.4	1	0.8	2	1.6	18	14.1
	施設修繕補修	9	7	22	17.2	53	41.4	18	14.1	5	3.9	13	10.2
	施設環境整備	8	6.3	42	32.8	48	37.5	15	11.7	6	4.7	4	3.1
	共用部保守点検	9	7	33	25.8	59	46.1	4	3.1	0	0	14	10.9
共用部安全管理	5	3.9	28	21.9	69	53.9	10	7.8	5	3.9	4	3.1	
利用者からの意見等													
【調査結果及び評価】		<p>全体で「普通」以上の評価の割合が79.1%と5年前の指定管理開始時より10.7%増加していることから、適切な対応が実施されてきていると評価できる。一方、「悪い」評価も一定数存在することから、引き続き顧客満足度を高める必要がある。</p>											

※実際の調査項目に応じて、適宜様式を変更すること。

6 意見・苦情等の対応

利用者からの意見・苦情等	改善状況
空室のバルコニーの鳩への対策を実施して欲しい。	相談のあった際に、清掃や防鳥ネットを施行を状況に応じて実施。空室の鳩対策ルールを策定した。
【調査結果及び評価】	
多様な意見や要望があり、基本的には丁寧かつ迅速に対応されているが、完全解決までは至らないケースもあり、関係機関との連携などによる完全解決を目指す改善は必要である。	

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
入居者、入居希望者への接遇の改善	接遇の基本やロールプレイングを活用した研修を実施することで、初動対応の誤りによる諸問題の解決に努められた。
【調査結果及び評価】	
接遇研修を定期的に行われており、不満を持つ方の再度の苦情等は少なく、その対応等が真摯に実施されていると思慮される。	

8 その他

--