

## 指定管理者管理運営状況評価表

施設名	県営住宅等（県中・県南地区）	指定管理者名	太平ビルサービス株式会社郡山支店
指定期間	H28.4.1～H33.3.31	担当課名	土木部建築住宅課

## 1 平成28・29年度の管理運営実績（指定管理者）

## 1 県営住宅（県中・県南地区）施設の概要（平成30年4月1日現在）

	県中地区		県南地区		計	
	平成28年度	平成29年度	平成28年度	平成29年度	平成28年度	平成29年度
一般（団地数）	14	14	5	5	19	19
一般（棟数）	99	99	20	20	119	119
一般（戸数）	1,925	1,925	450	450	2,375	2,375
復興（団地数）	21	21	2	2	23	23
復興（棟数）	17	17	20	20	37	37
復興（戸数）	450	680	40	40	490	720

## 2 入居・退去に関する事項

(単位：件)

	県中地区				県南地区				計			
	平成28年度		平成29年度		平成28年度		平成29年度		平成28年度		平成29年度	
	一般	優先	一般	優先	一般	優先	一般	優先	一般	優先	一般	優先
募集戸数	55	132	137	87	50	0	22	59	105	132	187	146
応募者数	432	128	477	78	65	0	77	1	497	128	556	79
入居者数	47	13	98	10	20	0	17	1	67	13	116	11
退去者数	116	0	110	0	34	0	31	0	150	0	141	0
復興公営住宅												
入居者数	187		35		36		4		223		39	
退去者数	14		52		0		1		14		56	

## 3 家賃の徴収に関する事項

(単位：件)

	県中地区		県南地区		計	
	平成28年度	平成29年度	平成28年度	平成29年度	平成28年度	平成29年度
家賃徴収活動						
納入相談	4,057	6,788	676	710	4,733	7,498
訪問件数	3,512	4,274	585	650	4,097	4,924
電話催告	4,604	5,987	767	800	5,371	6,787
文書督促	4,251	3,615	58	79	4,309	3,694
家賃徴収率	92.7%	93.8%	88.7%	89.5%	92.1%	93.1%

※平成29年度は、電話催促や訪問件数を増やすとともに、生活保護世帯に対しては代理納付を推進して徴収率の増加を図った。

## 4 高齢者等に対する安否確認

(単位：件)

	県中地区		県南地区		計	
	平成28年度	平成29年度	平成28年度	平成29年度	平成28年度	平成29年度
一般県営住宅	1,827	1,781	225	296	2,052	2,077
復興公営住宅	761	914	0	0	761	914
合計	2,588	2,695	225	296	2,813	2,991

※高齢者等のうち、希望者に対して、電話連絡や訪問による安否確認を行った。

## 5 県営住宅等の維持修繕及び保守管理に関する事項

### (1) 維持修繕業務実績

(単位：件)

	県中地区		県南地区		計	
	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 28 年度	平成 29 年度	平成 28 年度	平成 29 年度
緊急修繕	455	571	81	71	536	643
退去修繕	106	91	22	16	128	107
計	561	662	103	87	664	750

※修繕業務の他、今年 2 月の異常寒波による水道管の凍結・破損防止のため、入居者へ注意喚起のチラシを配布し、空き室の水抜き作業を行った。

なお、修繕金額は以下のとおり。

(単位：円)

	平成 28 年度	平成 29 年度
緊急（経常）修繕	38,884,604 円	39,355,956 円
退去（空家）修繕	26,113,752 円	30,484,080 円
移転先修繕	0 円	0 円
合計	64,998,356 円	69,840,036 円

### (2) 保守管理業務実績

エレベーター保守点検・給水施設保守点検、給水施設清掃、水質検査・電気設備保守点検・防災設備保守点検・浄化槽法定検査・配水管清掃・樹木養生、法面除草保守について、保全業務を実施した。

## 6 サービスの向上に関する事項

(1) 毎月の募集住戸の情報（団地、家賃、間取り等）及び入居申込の手続き等について、ホームページに掲載して入居情報を発信している。

(2) 緊急修繕・入居者緊急事態等の夜間・休日対応は、緊急連絡があった場合、ガードセンターから管理室責任者や担当者へ連絡される仕組みで、迅速に対応することができる。

(3) 修繕担当職員は、月 1 回定期的に各団地を巡回し、建物や施設等の安全確認と不良箇所の早期発見に努めている。

また、団地管理人や入居者から不良箇所等の報告を受けた場合は、早期修繕を図り入居者が安心・安全な生活を継続して送れるよう事故防止に努めている。

(4) 入居応募者や入居者に対する接遇の向上と管理室職員どうしの情報共有を図るため、毎週月曜日に朝礼を実施している。

(5) 平成 29 年 4 月から修繕担当職員として建築士を増員し、専門的な見地から建物保全と維持修繕に努めている。なお、維持修繕業務と保守管理業務は 2 名体制となり、入居者へのサービス向上を図っている。

## 7 経費の節減に関する事項

管理経費の実績（税込額）

(単位：円)

事項	項目	H28 協定額	H28 実績額	H29 協定額	H29 実績額
人件費等	人件費	39,153,694	46,650,849	44,747,920	50,274,382
	直接事務費	13,366,726	13,565,421	14,404,020	14,123,833
	一般管理費	11,373,473	12,986,116	12,112,948	12,751,636
	小計	63,893,893	73,202,386	71,264,888	77,149,851
維持修繕費等	維持修繕費	64,909,244	64,998,356	69,736,294	69,840,036
	保守管理費	53,352,000	44,296,480	48,525,480	48,638,296
	小計	118,261,244	109,294,836	118,261,774	118,478,332
計		182,155,137	182,497,222	189,526,662	195,628,183

(1) 保守管理は、仕様書の点検業務内容に基づき実施した。

(2) 平成 28 年度保守管理費について、協定額との差額は人件費へ流用した。

### 【平成 28・29 年度に新たに取組んだ項目】

1 県の個人情報保護方針に準じた情報公開規程を整備し、データ持ち出し制限ソフトを導入して外部へのデータ流出防止を図り、管理室職員に対する個人情報保護教育に取り組んだ。

2 復興公営住宅の入居者は独居老人世帯が多いことから、避難元市町村と情報を共有する体制を作り、安否確認機能を強化した。また、被災者生活支援調整会議を活用し、市町村の生活支援相談員や社会福祉協議会等との連携を図り、入居者の安否情報等を発信した。

- 3 自然災害や火災等に対応するため、復興公営住宅など3団地で消防訓練を実施し、また、団地別にハザードマップの作成に取り組んだ。

## 2 平成28・29年度の管理運営実績の評価（県）

### 1 入退去業務に関する事項

入居の募集については、入居募集の告知から入居申込みの受付、入居抽選、入居説明会の開催、敷金等の納入確認を実施するとともに、退去に当たっては、退去修繕の説明、修繕後の確認検査及び退去に係る事務処理を適切に実施する等、入退去者のニーズに対応した業務を適切に実施したことは評価できる。

### 2 家賃等の納入指導に関する事項

平成29年度の家賃徴収活動は、訪問件数や電話催促、文書督促を増やしたことにより、納入相談件数や現金徴収額が増加し、前年度より家賃徴収率が上がったことは評価できる。

### 3 県営住宅等の維持修繕及び保守管理に関する事項

維持修繕は、専門業者への発注から施行、管理、完了検査、費用支払まで~~適切に~~処理されている。保守管理は、実情に応じて柔軟に実施されている。

### 4 サービス向上に関する事項

入居希望者等が必要としている家賃や間取り等の情報や入居申込み方法等の情報発信、緊急修繕体制による夜間・休日対応など、利用者寄り添った対応は評価できる。

更に、月1回定期的に団地を巡回して、建物や施設等の不良箇所の早期発見に努めている点は評価できる。

また、団地管理人及び入居者に対するアンケート調査（平成30年7月実施）の結果は、次のとおりとなり、指定管理者の対応（窓口）、入居手続きや家賃徴収などについて、入居者は概ね満足していると思われる。

なお、修繕への対応については、他の項目と比べて「不満」の割合が高いが、その原因として①対応が不親切、②修繕依頼から着手までに時間がかかる、③修繕完了後の成果に不満がある、④費用負担に不満がある、などの意見がある。

そのため、修繕への対応については、親切な対応を心がけるとともに、工程管理を徹底して工期短縮に努め、修繕内容や費用負担の説明、修繕完成後の確認など、入居者への丁寧な対応が必要と思われる。また、電話対応の「不満」の割合も高いことから、接遇研修等を実施して職員の意識を改善する必要があると思われる。

#### 平成30年度県営住宅入居者に対するアンケート調査

（単位：％）

	満足	普通	不満	無回答	計
指定管理者の対応(窓口)	38.9	51.8	8.5	0.8	100
指定管理者の対応(電話)	38.1	48.2	13.2	0.5	100
入居手続きや家賃徴収	33.4	56.2	9.1	1.3	100
保守管理等の事前周知	27.5	60.4	8.8	3.4	100
修繕への対応	30.4	29.7	22.4	17.5	100

※アンケート送付戸数568戸（全入居者の20%）、回収386戸（回収率68.0%）

### 5 経費の節減に関する事項

保守管理は、仕様書の点検業務内容に基づき実施され、建設事務所が確認している。

平成30年度以降の経費の執行に当たっては、前年度実績額を踏まえてより精査して運営していく必要がある。

#### 【平成28・29年度に新たに取組んだ項目の評価】

情報公開規程を整備し、外部へのデータ流出防止を図り、管理室職員に対する個人情報保護教育に取り組んだことは評価できる。

また、復興公営住宅の高齢世帯に対処するため、避難元市町村と情報を共有する体制を作り、入居者の安否確認情報を発信したことは評価できる。

さらに、自然災害や火災等に対応するため、消防訓練の実施やハザードマップの作成に取り組ん

だことは評価できる。

### 3 管理運営のモニタリングについて（県）

モニタリング項目	実施の有無	H28回数	H29回数	報告要求項目・検査目的等
①年度事業計画	有	1	1	管理体制、事業内容、県営住宅管理業務収支明細書
②月例報告	有	12	12	維持修繕業務
③四半期報告	有	4	4	保守管理業務
④定期立入検査	有	4	4	募集、家賃徴収、維持修繕、保守管理、個人情報管理
⑤不定期立入検査	無	0	0	—
⑥事業報告書	有	1	1	事業報告書及び県営住宅管理業務収支明細書
⑦外部委員等評価	無	0	0	—
⑧その他	無	0	0	—

#### 【主な改善等指示事項及びその対応状況】

なし

### 4 平成30年度以降の取組み（指定管理者）

- (1) 維持修繕  
復興公営住宅の戸建て住宅について、空き室の劣化防止と維持管理のため、水回りのパイプ等へ封水蒸発防止剤を投入し、浄化槽等からの害虫発生を防ぐ取組みを行う。
- (2) 建設事務所建築住宅課との連携  
月1回、建設事務所建築住宅課と定例会を実施し、建築住宅課と連携して県営住宅の総合的な住宅環境の改善や維持修繕業務を進める。
- (3) 管理室の受付事務  
英語に堪能な職員を配置し、日本語に堪能でない入居者等へ対応できる体制を整える。
- (4) 災害対応  
自治会や団地管理人等と協力しながら、消防訓練の実施や災害時における避難先の確保等を強化していく。

### 5 東日本大震災等による運営上の課題及び対応方針（県・指定管理者）

- (1) 復興公営住宅は単身高齢者の割合が高いことから、事前に入居者本人の意向を確認した上で、万一、不慮の事故等が発生した場合の遺品等の処理は、避難元の市町村や社会福祉協議会等と連携して適切に対応する。
- (2) 高齢世帯等については、社会福祉協議会、民間支援団体等と入居者情報を共有し、防犯・防火等の事故防止等のため、関係機関と連携した定期的に見廻りを行う。
- (3) 応急仮設住宅の供与期間終了時における県営住宅の提供について、入居希望者が速やかに入居できるよう関係機関等と連携して対応する。

### 6 外部有識者の意見等（県）

- ・ 一般県営住宅と復興公営住宅を合わせて管理するためには、それぞれの団地の成り立ちや背景、入居者の世帯構成等の違いや両者の交流のあり方等を踏まえ、管理面での課題について、実態を踏まえた評価や取り組みなどを整理する必要がある。
- ・ 高齢者等のコミュニティを形成するためには、指定管理者だけでは限界があるため、社会福祉協議会や民間業者、みんぷく等と連携して、集会所や空き住戸を活用するなどして高齢者等が交流や歓談ができる場を設定してもらいたい。
- ・ 植栽の維持管理は、集合住宅に比べて戸建て住宅は居住者の協力が不可欠となるため、入居者どうしの連携と相互協力をサポートすることが重要である。
- ・ 英語に堪能な職員の配置については、スマートフォンの翻訳機能や県の国際担当課との連携などを活用して、コストを抑える手法もある。
- ・ 修繕対応については、電話や窓口での親切な対応を心がけるとともに入居者の要望に寄り添いながら進捗を管理すること。

- ・ 各指定管理者の評価できる点や好事例、課題等については、県や他の指定管理者の間で共有すること。
- ・ 指定管理者は、ハザードマップや避難ルートについての意識を持ち、入居者へ配付するなどの対応を行ってほしい。
- ・ 公営住宅の管理運営においては、民間活力と競争原理の推進、経費削減等を目指した指定管理者制度が馴染まない側面もあると思われるため、今後、指定管理者制度を活用しながらも、提示予算額の工夫や具体的な管理運営の改善など、検討していく必要がある。

## 7 今後の管理運営の方向性（県）

- 1 今後も、指定管理者制度を検証しながら、入居者が安心して生活できるよう丁寧な対応に努め、施設等の維持管理と整備を継続して実施する。
- 2 高齢者や障がい者等をフォローするため、市町村や社会福祉協議会、民間支援団体等と入居者情報（入居状況、健康状態等）を共有し、防犯・防火や不慮の事故等に備える体制を整備し、関係機関と連携した独り暮らしの高齢者に対する見廻りを強化する。
- 3 家賃滞納額を減らすため、滞納者に対する催促（電話や文書）や臨戸訪問の回数を増やし、家賃徴収率の向上に努める。