

指定管理者管理運営状況評価表

施設名	県営住宅等（いわき地区）の管理	指定管理者名	特定非営利活動法人 循環型社会推進センター
指定期間	H27.4.1～H32.3.31	担当課名	土木部建築住宅課

1 平成27・28年度の管理運営実績（指定管理者）

1 県営住宅（いわき地区）施設の概要（平成29年4月1日現在）

（復興公営住宅の見込数は平成26年度における完成予定戸数）

	募集時処理見込数	平成27年度	平成28年度
一般県営住宅			
団地数	32 団地	30 団地	28 団地
棟数	178 棟	182 棟	175 棟
管理戸数	2,499 戸	2,486 戸	2,469 戸
復興公営住宅			
団地数	2 団地	5 団地	8 団地
棟数	7 棟	38 棟	120 棟
管理戸数	250 戸	317 戸	548 戸

(1) 湯長谷団地・宮沢団地には、一般県営住宅内に復興公営住宅が設置されているため、それぞれ1団地とする。

(2) 平成28年度、一般県営住宅の船戸団地、栄田団地の2団地が用途廃止となった。

2 入居及び退去に関する事項（入居募集及び退去手続き実績）

（単位：件）

	募集時処理見込数	平成27年度	平成28年度
一般県営住宅			
募集戸数	91 件	101 件	139 件
応募者数	2,170 件	1,620 件	1,418 件
入居戸数	85 件	101 件	123 件
退去戸数	94 件	134 件	147 件
復興公営住宅			
入居戸数	0 件	314 件	495 件
辞退戸数	0 件	0 件	19 件
入居説明会	0 件	5 回	13 回

3 家賃の納入指導に関する事項（滞納家賃の納入指導実績）

（単位：件、千円、%）

	募集時処理見込数	平成27年度	平成28年度
家賃徴収活動			
納入相談	6,000 件	6,200 件	6,684 件
訪問件数	3,438 件	3,109 件	3,145 件
電話催告	6,580 件	5,091 件	5,473 件
文書督促	2,800 件	1,365 件	1,365 件
現金徴収額	—	53,069 千円	51,338 千円
家賃徴収率			
一般県営住宅	—	93.68%	93.92%
復興公営住宅	—	100.00%	99.89%
計	—	94.29%	94.77%
家賃減免	596 件	566 件	563 件
実質人数	—	397 人	401 人
民事調停対象候補	53 件	63 件	53 件
選定候補者	—	7 件	2 件
成立者	—	0 件	2 件
不納欠損処分	2 件	4 件	9 件
金額	—	1,623 千円	5,319 千円

(1) 家賃徴収活動の徴収目標は、前年度の県平均値以上としている。

(2) H28年度不納欠損処理金額では、H27年度の3倍以上を処理した。

4 高齢者等に対する安否確認

安否確認訪問(不在時電話確認)の実績

(単位:件)

	募集時処理見込数	平成27年度	平成28年度	
一般県営住宅	—	2,504 件	2,565 件	
復興公営住宅	—	—	674 件	
計	365 件	2,504 件	3,239 件	

(1) 年度途中に入居した復興公営住宅入居者への安否確認は、翌年度から行った。

5 県営住宅等の維持修繕及び保守管理に関する事項

維持修繕業務(件数)実績

(単位:件)

	平成27年度	平成28年度		
緊急(経常)修繕	403 件	420 件		
退去(空家)修繕	96 件	123 件		
移転先修繕	0 件	0 件		
小計	499 件	543 件		
入居者負担修繕	436 件	428 件		
合計	935 件	971 件		

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、排水管清掃、樹木養生・法面除草、定期的な団地内の点検を実施した。

6 サービスの向上に関する事項

- (1) 毎月の募集案内(団地・住戸)を民報・民友新聞へ毎月掲載するとともに、ホームページで募集住戸に関する位置・家賃・間取り等の情報及び入居申込の手続き等について毎月情報発信している。
- (2) 緊急修繕・入居者緊急事態等の夜間・休日対応は、携帯電話転送システムにより対応し、年末年始や長い連休等の長期休暇対策として「緊急修繕体制表」を各団地へ掲示し、入居者が直接修繕業者へ連絡し、緊急修繕出来る体制となっている。
- (3) 河川に隣接した団地では、豪雨による団地内道路の冠水、車の水没等が発生しないよう、気象情報を把握し、早めに団地住民に徹底した広報を行っている。
- (4) 建築技術職員は、月1回各団地を定期的に巡回し、建物や施設等の安全確認と不良箇所の早期発見に努めるとともに、管理人や管理員、保守業者からの報告を受け、不良箇所の早期修繕に努め、入居者が安全な生活を送れるよう事故防止に努めている。
- (5) 復興公営住宅の新入居者に対する入居説明は、入居説明会だけでは不十分と考え、入居後約1ヶ月半経過後に団地内集会所において、再度説明会を実施している。
その際は、主に管理人・班長の紹介、管理会規則運用の確認、東京電力への賠償請求の具体的説明、家賃の仕組み、生活上の問題等について説明している。

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	H27 協定額	H27 実績額	H28 協定額	H28 実績額
人件費等	人件費	31,148,891	30,973,617	34,053,573	36,258,811
	直接事務費	12,000,473	10,266,597	13,761,368	12,137,390
	一般管理費	11,960,061	11,647,233	13,180,861	14,665,269
	小計	55,109,425	52,887,447	60,995,802	63,061,470
維持修繕費等	維持修繕費	61,170,644	62,875,241	65,588,107	67,545,902
	保守管理費	36,639,000	31,773,756	44,121,240	37,659,516
	小計	97,809,644	94,648,997	109,709,347	105,205,418
計		152,919,069	147,536,444	170,705,149	168,266,888

1. 平成26年度末から順次復興公営住宅の入居が開始され、平成27年度から本格的に入居開始。
2. 維持修繕費は協定額を超えているが、他の項目から流用しており、全体としては協定額内で運営している。
3. 維持修繕費は、古い年代の団地、入居経過年数の長い住戸の修繕費が高額となっている。

【平成27・28年度に新たに取組んだ項目】

- (1) 利用者サービスの向上
ホームページを活用して、毎月募集住戸に関する情報発信を行い、更に平成28年度からは募集団地を視覚的に把握できるように住棟外観写真、住戸室内写真を掲載している。
- (2) 高齢者・障がい者対策
サービスの強化を図るため、「いわき地区における生活支援連絡会」のいわき市保健福祉センターや地域包括支援センターが行う会議に参加して、高齢者等の各種情報を共有化し、関係機関と連携して独り暮らしの高齢者に対する見廻りを行った。

2 平成27・28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28年度の家賃徴収活動は、文書の送付に代えて、電話連絡や臨戸訪問を増やしたことにより、納入相談件数が増え、前年度より家賃徴収率が増加したことは評価できる。
また、平成28年度不納欠損処理金額は、前年度の3倍以上を処理し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、仕様書に基づき適切に実施されている。

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緊急修繕等の夜間・休日対応、更に募集団地を視覚的に把握できる住棟外観写真、住戸室内写真の掲載、入居者説明会を複数回実施するなど、利用者に寄り添った対応は評価できる。更に、定期的に団地を巡回し、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29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（窓口や電話）、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、①修繕の依頼から完了まで時間がかかる事、②修繕費の入居者負担に不満を持っている事などが主な原因と思われる。

そのため、修繕工事が完了するまで工程管理を徹底し工期短縮に努めている。入居者負担については入居の際に説明しているが、修繕依頼があった場合には、負担区分について再度丁寧に説明して理解を得る対応が必要と思われる。

平成29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	修繕なし	回答なし	計
指定管理者の対応(窓口)	41.5	51.7	3.0	-	3.8	100
指定管理者の対応(電話)	42.2	50.7	2.8	-	4.3	100
入居手続きや家賃徴収	35.7	55.9	4.1	-	4.1	100
保守管理等の事前周知	35.4	51.7	7.0	-	5.9	100
修繕への対応	26.3	26.3	12.0	10.2	25.2	100

※アンケート送付戸数 733 戸（全入居者の26%）、回収 459 戸（回収率 62.6%）

5 経費の節減に関する事項

平成27年度から復興公営住宅の入居が本格的に開始されたことから、復興公営住宅の入居事務に係る人件費、維持修繕費が増加しているが、項目間の流用により予算の範囲以内で運営されている。

【平成27・28年度に新たに取組んだ項目の評価】

利用者へのサービス向上を図るため、ホームページを活用した募集住戸の住棟外観写真や室内写真の掲載により、入居希望者が募集団地の現況を視覚的に把握できるよう工夫したことは評価できる。

また、高齢者等へのサービスを強化するため、いわき市保健福祉センター等の関係機関と連携して、独り暮らしの高齢者の見廻りを行っていることは評価できる。

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	H27回数	H28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29年度以降の取組み（指定管理者）

- 1 高齢者へのサービス向上
単身高齢者の入居が多い団地の集会所や空き住戸等を利用し、月1回程度高齢者等が集まって交流が出来る場をつくる。更に、独り暮らしの高齢者等に対して、いわき市や民生委員等と連携して安否確認のための見廻りを強化する。
- 2 家賃徴収率向上の取組強化
家賃収納率を上げるためには、初期の滞納を無くすことが重要であるため、1ヶ月の滞納者を重点的に督促を実施する。
更に、恒常的な家賃等滞納者へ対しては、民事調停等の法的措置を実施する。

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 復興公営住宅は高齢者の割合が多いことから、入居手続き、建物仕様や設備等の取扱いについて、丁寧な説明と親切な対応を行う。
- 2 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。
- 3 入居者の高齢化、復興公営住宅の空き住戸の取扱い、入居者が少ない団地における共益費の不足等の課題について、対応策を検討する。

6 外部有識者の意見等（県）

- 1 指定管理者の管理運営実績を評価するためには、活動成果について定量化できる項目を増やすなどの工夫が必要である。
- 2 入居者アンケート調査結果を見ると会津地区より「満足」の割合が全体的に低いが、その原因等を分析する必要がある。
- 3 入居者アンケート調査は定量的な項目がなく、評価や判断がしづらいので、成果を数値で分かるようにすべきである。アンケート調査は全地域統一のフォーマットを作成し、調査結果の分析から対応までの仕組みを考慮すべきである。
- 4 アンケート調査について、調査の結果及び対応策等は、団地管理人も含めて全地区で共有を行い、全体のサービス向上を図る必要がある。
- 5 家賃徴収強化の取組については、たとえば徴収できた事由とできなかった事由等をケース毎に分類して成果を数値化するなど、判断や評価ができる様に工夫すべきである。

- 6 入居者が積極的かつ主体的に団地の管理運営に関わる事ができる機会づくりは大きなテーマであるため、特に復興公営住宅の入居者について注目していく姿勢が必要である。
- 7 著しく所得が低い世帯等については、ある一定の滞納金額まで達すると滞納を解消することが困難となるため、家賃徴収率を上げる目標達成は難しいと思われる。徴収困難な滞納家賃については不納欠損処理等を行う必要があるのではないか。
- 8 高齢者対策について、具体的な内容まで踏み込んだ実績が欲しい。高齢化により団地管理人の担い手不足が進んでおり、管理人の育成やバックアップ体制などが必要と思われる。
- 9 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。