

管理代行者制度導入施設の運営状況（平成27年度）

1. 施設名等

施設名	県営住宅等	所在地	県内一円
		電話番号	http://www.pref.oita.jp/soshiki/18510/kenei-nvuukvo.html
		ホームページ	http://www.oita-ikk.jp/index.html

2. 管理代行者および県の所管部課（窓口）

管理代行者	名称	大分県住宅供給公社	県の所管部課 (局・室)	土木建築部 公営住宅室 TEL : 097-506-4684
	所在地	大分市城崎町二丁目3-32		
	指定期間	平成26年4月1日～29年3月31日		

3. 施設の概要

設置年月日	昭和33年～平成22年			
設置根拠	公営住宅法 大分県県営住宅等の設置及び管理に関する条例			
設置目的	健康で文化的な生活を営むに足る住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸することにより、生活の安定と社会福祉の増進に寄与する。			
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県営住宅等の整備 ・ 県営住宅等の管理 			
施設内容	県営住宅及び共同施設 (平成28年4月1日現在： 105団地 395棟 8,606戸)			
使用料等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家賃 入居者からの申告をもとに認定した収入に基づき、近傍同種の住宅の家賃以下で、立地条件、規模、経過年数等を考慮して決定する。			
閉館日				

4. 目標指標の達成状況

指標	年度	目標数値	実績	達成率(%)
現年度分の徴収率(%)	平成24年度	99.00	99.61	100.62%
	平成25年度	99.00	99.66	100.67%
	平成26年度	99.60	99.80	100.20%
	平成27年度	99.60	99.86	100.26%

5. 施設の利用状況

入居率(%)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	平成24年度	97.31	97.14	96.87	97.01	97.20	96.40	
	平成25年度	96.12	95.94	95.76	95.64	95.85	95.80	
	平成26年度	95.92	95.74	95.48	94.53	94.43	94.51	
	平成27年度	94.20	93.68	93.57	93.90	93.64	93.41	
年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計	
平成24年度	96.40	96.08	96.11	96.40	96.52	96.26	96.64	
平成25年度	95.86	95.87	95.69	95.74	95.69	95.94	95.83	
平成26年度	95.05	94.98	95.11	94.95	94.78	94.55	95.00	
平成27年度	93.32	93.14	92.97	92.98	92.89	92.95	93.39	

6. 利用者満足度調査等の実施状況

利用者満足度調査	実施方法	利用者満足度アンケート(入居者を対象に県内全地区H27年7月1日～7月31日戸別配布、管理人回収):1,082枚うち437枚回収(回収率40.39%)
	実施結果	<p>利用者アンケート調査での結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・会社が管理業務の窓口・・・「知っている」82.2%、「知らない」16.2%、「無回答」1.6% ・職員の対応・態度・・・「大変良い」18.3%、「良い」30.9%、「普通」33.2%、「わかりにくい」4.8%、「大変悪い」1.1% ・手続きの際の案内・説明・・・「大変良い」22.9%、「良い」33.0%、「普通」38.0%、「悪い」3.4%、「大変悪い」1.4% ・修繕工事の対応・・・「大変良い」13.5%、「良い」19.0%、「普通」17.6%、「悪い」3.4%、「大変悪い」1.1% 「無回答」45.3% ・会社のホームページの閲覧・・・「ある」7.6%、「ない」84.7%、「わからない・覚えていない」3.9% ・会社のホームページの充実・・・「わかりやすさ」1.4%、「PCなし」1.6%、「わからない」0.2%、「未確認」0.2%、「無回答」96.6% ・内訳・・・「男性」21.7%、「女性」69.6%、「無回答」8.7% 「20才代」3.2%、「30才代」11.9%、「40才代」15.1%、「50才代」18.8%、「60才代」25.2%、「70才以上代」19.0%、「無回答」6.9% ・お気づきの点及び意見・感想等・・・「要望・苦情」4.8%、「修繕・設備」11.2%、「申請手続き」1.4%、「居住関係」4.6%、「その他」5.9%、「無回答」72.1% <p>会社のサービスに対しては、概ね満足をしているが、「知らない」、「わかりにくい」等の回答については、今後解消に向け一層の努力を行っていく。</p>
利用者等からの主な意見・要望・苦情		左の対応状況
団地内では、あいさつ程度の付き合いしかしない世帯が多くなっている。		単身高齢者訪問の回数増
近隣の騒音に対する苦情		相手方に事情を聞き取り、必要な場合には口頭注意を行った。
ゴミの捨て方に対する苦情		相手方が不明のため、掲示板に注意を促す掲示を行った。
犬、猫等の飼育に対する苦情		相手方に確認し、必要な場合には厳重注意を行った。
建物、設備の修繕に対する苦情		現地確認のうえ、個別に対応を行った。

7. サービス向上に係る主な取組内容

サービス提供体制の強化	<ol style="list-style-type: none"> ① 公社本社においては、募集期間中(定期、随時)における窓口受付業務を平日は20時まで、定期募集時は土日・祝日も17時まで行ってきたが、管理代行からは定期募集を年2回から4回に増やし、入居申込者の利便性の向上に努めた。 ② 入居申込者の負担軽減のため、申込時の添付書類の省略(住民票、所得証明書等)に取り組んでおり、県をはじめ、大分市、由布市、竹田市及び佐伯市と多くの事業主体で、実施してきた。 ③ アンケート調査を24年度から全県に拡大し、入居者ニーズの把握に努めている。
イベント等の充実	

8. 管理に係る収支の状況

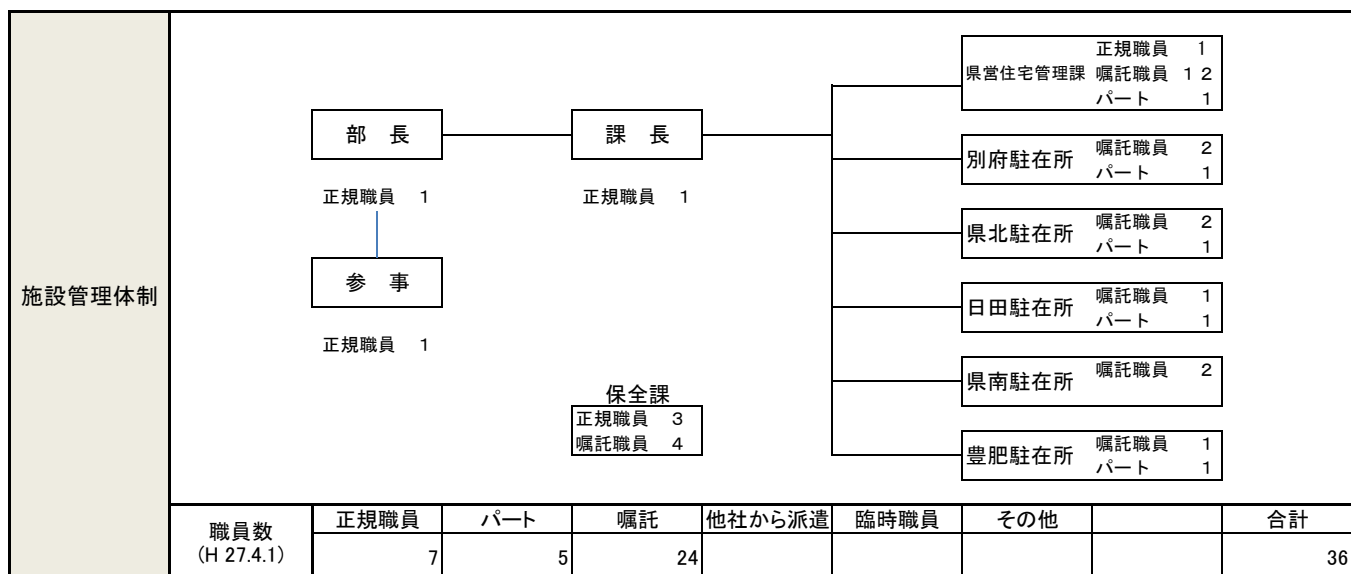
(単位：千円)

		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
収入額(A)		362,079	363,254	374,596	374,596
内訳	県からの委託料	362,079	363,254	374,596	374,596
	利用料金				
	事業収入				
	自主事業収入				
支出額(B)		353,239	360,103	371,678	365,506
内訳	人件費	97,830	105,497	101,357	96,565
	維持管理費	255,199	254,396	270,321	268,941
	サービス改善提案事業費	210	210		
	自主事業費				
収支差額(A-B)		8,840	3,151	2,917	9,090

9. 施設使用料等の収入状況

家賃収入(千円)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
	平成24年度	24,564	159,281	176,478	171,463	182,149	165,792	180,287
	平成25年度	21,331	159,851	171,341	174,936	178,777	165,894	178,266
	平成26年度	25,456	155,446	172,877	170,746	175,163	169,114	177,322
	平成27年度	27,101	154,608	172,949	168,758	173,504	164,458	175,870
	年度	11月	12月	1月	2月	3月	出納整理期間分	累計
	平成24年度	170,185	184,590	168,981	175,687	169,636	173,585	2,102,678
	平成25年度	170,363	280,593	72,087	173,024	170,482	172,045	2,088,990
	平成26年度	162,052	182,553	165,216	174,325	165,603	163,170	2,059,043
	平成27年度	162,644	178,699	161,763	170,764	165,262	157,786	2,034,166

10. 管理代行者の管理体制



1 1. 適正な管理運営に係る主な取組内容

職員の資質・能力の向上	① 職員研修の実施(職場研修、県外業務研修等) ② 委託管理人会議の実施 ③ パート研修
安全対策等	① 防火管理者の資格保有者の配置(5名) ② 公園等の遊具の点検(年2回) ③ 街灯の点検 ④ 職員による団地パトロール(随時)