

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	土木建築部 公営住宅室
評価対象期間	平成23年4月1日～平成24年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	県営住宅等	施設種別	港湾・公営住宅
	所在地	県内一円		
	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。		
指定管理者	名称	大分県住宅供給公社		
	代表者名	理事長 緒方 浩史		
	所在地	大分市城崎町二丁目3-32		
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者の公募並びに入居及び退去に関する業務 ・入居者の指導及び連絡に関する業務 ・家賃及び駐車場使用料の収納に関する業務 ・県営住宅等及び共同施設の維持管理及び修繕に関する業務 ・その他知事が特に必要と認める業務 			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日(5年間)			

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	
1	<p>施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み</p> <p>(1)施設の設置目的の達成</p> <p>①計画に則って施設の管理運営(指定管理業務)が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか(目標を達成できたか)。</p> <p>②施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。</p> <p>③複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。</p> <p>④施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。</p> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○施設の管理体制については、所要人員の29名を上回る31名の人員を配置し、適切に行われた。 ○大分市内の募集期間の窓口受付業務を20時までとし、利用者の利便性向上を図っている。 ○施設の維持管理及び修繕については、計画的な予算の執行とともに適正な修繕及び保守検査を行っている。 ○緊急時には24時間体制で対応し、適切かつ迅速な対応を行っている。 ○団地内巡視においては、65歳以上の単身高齢者及び単身障がい者に対して、委託管理人の協力を得て訪問回数を増やしている(H22・4093回→H23・8686回)。 ○収入申告の際に添付すべき所得証明書について、75歳以上の単身高齢者及び単身障がい者を対象に、公社職員が代理で取得するサービスを行い、本人の負担軽減を図っている。 ○県における優先入居(多数回落選)や入居申込みの際の添付書類の省略といった制度改正による取扱いについて、適切な対応がなされている。

(2) 利用者の満足度	
①	利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。
②	利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。
③	利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
④	利用者への情報提供が十分になされたか。
⑤	その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。
【所見】	
○ アンケートの実施にあたっては、業務改善に活用できるような調査項目の設定と結果の分析について検討が必要である。	
○ 入居者等からの苦情や意見等については、情報を共有するとともに解決に向けての努力が見られる。	
○ 職場研修だけでなく、県内外の研修に職員を参加させており、サービスの向上に向けた努力が見られる。	
2 効率性の向上等に関する取組み	
(1) 経費の低減等	
①	施設の管理運営(指定管理業務)に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。
②	清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。
③	経費の効果的・効率的な執行がなされたか。
【所見】	
○ 公社建物内の照明器具のワット数を落とし(40w→32w)、節電に努めている。	
○ 再委託については、入札を行い委託料の低減に努めている。	
○ 経費については、適切に執行されている。	
(2) 収入の増加	
①	収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。
【所見】	
○ 短期滞納者への早い段階からの指導や滞納者の事情に応じた徴収等により、現年度使用料の収納率について、平成21年度以降99.5%前後の高い収納率を維持している。 (目標指標:99.00%、H21:99.49%、H22:99.46%、H23:99.55%)	
3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組み	
(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況	
①	施設の管理運営(指定管理業務)にあたる人員の配置が合理的であったか。
②	職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。
③	地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。
【所見】	
○ 業務計画書の人員配置計画に基づいた配置により計画的に管理運営している。	
○ 職員の資質向上を図る観点から、職場研修だけでなく、県内外の研修に職員を参加させている。	
○ 65歳以上の単身高齢者及び単身障がい者に対しては、各地区の民生委員や自治委員との情報交換等の連携を図り、平成23年度からは委託管理人の協力を得ながら、積極的な入居状況等の確認を行っている。	

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

- ①関係法令（地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等）が遵守されているか。
- ②施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。
- ③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- ④施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。
- ⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
- ⑥防犯、防災対策等の危機管理体制が適切であったか。
- ⑦事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

【所見】

- 個人情報の保護については、規程を定め適切に処理をしている。
- 職員の資質向上を図る観点から、職場研修だけでなく、県内外の研修に職員を参加させている。
- 入居者の募集に際しては、公募による抽選を原則としており、入居者の選定を公平に行っている。
- 緊急事態の発生時には速やかに現場に急行するとともに、迅速に対応し、その結果の報告が速やかになされている。

【総合評価】

【所見】

- 施設の管理については、所要人員の29名を上回る31名を配置し、平成21年度以降99.5%前後の高い収納率を維持している。（目標指標：99.00%）
- 入居申込みの際の添付書類の省略といった制度改正にも柔軟に対応し、適切な処理が行われている。
- 75歳以上の単身高齢者及び単身障がい者の収入申告に係る所得証明書の代理取得を行うことにより、サービスの向上を図っている。
- 東日本大震災関連の被災者受入れにあたっては、4月の定期募集を停止し受け入れるなど迅速に対応している。

【今後の対応】

- 利用者の満足度を測るアンケートの実施にあたって、調査目的と調査項目の設定及び結果の分析について、より一層の業務改善が図られるような方法を検討していただきたい。

【指定管理者評価部会の意見】

- 目標指標である現年度分の徴収率は達成しており評価できるが、入居者の満足度の向上という観点にも注意を払う必要がある。
- 前回の評価部会でも意見しているが、アンケートの調査項目、調査対象の検討及び結果の検証等について、十分な改善がなされていると言えない。大分市以外の住民への対象拡大や、早めの結果分析及びフィードバック等を行ってほしい。
- アンケートにおいて、コミュニティにおける人間関係の希薄化との結果が出ているが、自宅に閉じこもりがちな高齢者の場合、個別訪問だけでは充分とは言えず、住宅の班長、自治会長等も巻き込み、入居者が外に出て交流が深まるような取組を行ってほしい。
- 20時まで窓口を開くサービス及びアンケート調査の対象は大分市内のみとなっている。県営住宅は県内一円に広がっており、人的制約はあるだろうが、平等の観点から、他地域へのよりよいサービスの拡充等に努めることも必要ではないか。