

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28年4月1日～平成29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、国民生活の安定と社会福祉の増進に寄与する。 | | |
| 管理代行者 | 名称 | 大分県住宅供給公社 | | |
| | 代表者名 | 理事長 直野 清光 | | |
| | 所在地 | 大分市城崎町2丁目3-32 | | |
| 管理代行業務の内容 | <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 ・ 県営住宅及び共同施設の維持管理及び修繕に関する業務 ・ 高額所得者に対する明渡し請求等に関する業務 ・ 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 | | | |
| 管理代行期間 | 平成26年4月1日～平成29年3月31日(3年間) | | | |

2 評価結果

| | |
|---------------|--|
| 評価項目及び評価のポイント | |
| 1 | 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み |
| | (1)施設の設置目的の達成 |
| | 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)。 |
| | 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。 |
| | 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。 |
| | 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。 |
| | 【所見】 |
| | <p>目標指標である現年度収納率について、26年度:99.80% 27年度:99.86% 28年度:99.92%と、目標値の99.60%を大幅に上回ったうえで上昇傾向にあるため、管理代行者の努力が評価できる結果となっている。</p> <p>管理代行制度導入により、入居者決定、同居・入居地位承継・模様替等の承認が公社でできるようになり、導入後、事務処理日数が2日～5日と、これまでの4日～9日と比較して約半分に短縮され、事務処理の迅速化が図られている。</p> <p>管理代行導入後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ている。(入居申込者数...25年度1,166件、26年度1,305件、27年度1,361件、28年度1,169件)</p> <p>27年度 28年度の減少は熊本地震による募集一時停止の影響が考えられる。</p> |

県営住宅の募集事務については、他事業主体との募集窓口一本化等の取り組みにより、入居希望者への総合的な情報提供といった、利用者の利便性向上を図っている。

具体的には、竹田市、臼杵市、杵築市では県営・市営募集窓口を各市の住宅管理センターに一本化している。

また、別府市では公社駐在と市営住宅管理センターの両方で県営申込受付を行っており、大分市営は窓口が県営と同じ公社本社内である点を生かし、情報交換・共有を密にしている。

このような取り組みにより、平成28年に発生した熊本地震の被災者一次受入れにおいても、大分市、別府市、竹田市の窓口が県営・市営の総合相談窓口として機能し、このような危機管理上でも大きな効果を発揮した。

熊本地震被災者入居世帯数

大分市...県営：7世帯、市営：2世帯、計9世帯 別府市...県営：3世帯、市営23世帯、計26世帯

竹田市...県営：1世帯、市営：1世帯、計2世帯

収入申告書に添付する所得証明書の代理取得サービスについては、75歳以上の単身高齢者に限定していたが、管理代行に移行後、高齢者世帯(75歳以上)及び障がい者世帯(年齢の定め無し)へ範囲を拡大し、更なる入居者サービスの拡充に努めている。

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を行っている。

緊急時には24時間体制で、適切かつ迅速な対応が行われている。

単身入居者(65歳以上の高齢者及び障がい者)を対象とした見守り訪問を実施している。

管理代行者は訪問回数を年々増やしており、入居者の安否確認等に成果が見られる。(訪問回数...23年度8,686回、24年度9,478回、25年度10,227回、26年度10,114回、27年度16,873回、28年度18,722件)

26年度から明渡請求の対象となる高額所得者の収入基準が引き下げられ、対象者が大幅に増加したが、対象者に対し公社住宅の提供を提案するなど粘り強く住宅の明渡交渉を行い、真に住宅に困窮する低額所得者に対して、より多くの住宅を提供できるよう努めている。

(高額認定者面談対応：26年度62件、27年度19件、28年度20件)

県営住宅の募集情報は公社ホームページの他、市報や新聞による周知を行っている。

(2) 利用者の満足度

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。

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。

利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。

利用者への情報提供が十分になされたか。

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】

入居者アンケートについては全県下で実施しており、利用者からの意見・苦情等に対して迅速な対応が行われている。

28年度アンケート結果

案内・説明...良い～普通：94.3% 悪い：3.8% 職員対応...良い～普通：82.8% 悪い：2.1%
修繕対応 ...良い～普通：55.3% 悪い：3.0% 残りは無回答

入居者からは、騒音や設備の修繕等の多種多様な要望・相談が寄せられている。

公社本社では23年度から2名の専任職員を配置しており、他の職員と情報の共有を図りながら解決に向けて取り組んでいる。(要望・相談件数...25年度3,581件、26年度2,174件、27年度1,679件、28年度1,762件)

新規入居者に対しては、入居の際「入居者のしおり」を配布し、県営住宅の基本的なルール・注意事項について周知している。

また、新たに周知すべき情報がある場合は、掲示板に掲示をしたり、住宅管理人を通じて周知・回覧している。

職場研修(接遇、人権等)だけでなく、県内外の研修に職員を参加させるなど、職員の資質向上に努めている。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

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。

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。

経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

【所見】

人件費について勤務時間等の調整により、超勤等の経費削減に努めている。
(人件費...26年度:101,357千円 27年度:96,565千円 28年度:97,754千円)
27年度 28年度の上昇は、熊本地震被災者受け入れ対応による時間外勤務の増加等による。

公社本社及び各駐在所とも、消耗品代や印刷代の節減に努めている。
(需用費...26年度:4,352千円 27年度:3,309千円 28年度:2,838千円)

(2) 収入の増加

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】

現年度収納率については、家賃滞納者への早期指導等により、平成18年度～平成25年度の指定管理者であった期間も含め、一貫して上昇傾向にある。

特に平成20年度からは、99%を超える高い収納率を維持しており、直近3年度では、26年度:99.80%、27年度:99.86%、28年度99.92%となっている。

また、収入未済額についても、平成18年度:133,221千円をピークに、平成28年度:53,505千円と10年連続の圧縮を達成しており、大幅な圧縮が図られている。

現年度収納率については、26年度、27年度ともに全国第2位と上位に位置しており、28年度を含め現年度収納率は引き続き上昇傾向にある。

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

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。

職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。

地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

【所見】

業務計画書の配置計画に基づいた人員が配置され、適正な管理運営が行われている。

職場研修だけでなく、県内外の研修に職員を参加させるなど、職員の資質向上に努めている。

警察、消防、市町村の福祉部門など関係機関との連携についても、状況に応じ適切に対応している。

特に65歳以上の単身高齢者及び単身障がい者など要配慮者に対しては、各地区の民生委員や自治委員との連携を密に図っており、委託管理人の協力も得ながら、積極的な安否確認を行っている。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

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。

施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。

利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。

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。

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。

防犯や事故等の危機管理体制、防災士の配置など、防災に係る体制が適切であったか。

防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。

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】

公営住宅法や県営住宅設置管理条例等の関係法令、業務に関連する各種の要綱要領等を遵守のうえ、常に中立・公平な立場で適切かつ迅速な管理運営業務を行っている。

個人情報の保護については、個人情報保護規程を定めており、文書の收受については受払簿作成及び直接手渡しすることを徹底し、文書管理の改善を行っている。

マイナンバーに関しては、平成28年度から特定個人情報管理規程を別に定め、細心の注意を払っている。

入居者の決定に際しては、公募による抽選を原則としており、入居者の選考を公平に行っている。

収支の内容に不適切な点は認められない。

危機管理マニュアルを整備し、緊急事態の発生時には速やかに現場に急行するなど、迅速かつ適切な対応を行っている。

また、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。

【総合評価】

【所見】

公営住宅法や県営住宅設置管理条例等の関係法令、業務に関連する各種の要綱要領等を遵守のうえ、常に中立・公平な立場で適切かつ迅速な管理運営業務を行っている。

県営住宅の管理について、経費節減を図りながら、業務計画書の配置計画に基づいた人員を配置し、適正な管理運営が行われるとともに、現年度収納率についても20年度から99%超えを維持しており、28年度は管理代行基本協定目標値の99.60%に対して99.92%と極めて高い水準を達成している。

また、28年度の収納未済額は約5,350万円とピーク時(平成18年度)の約40%にまで圧縮し、金額で7,900万円以上の縮減となっている。

管理代行制度導入により、入居者決定、同居・承継・模様替等の承認が公社でできるようになり、導入後、事務処理日数が2日～5日と、これまでの4日～9日と比較して約半分に短縮され、事務処理の迅速化が図られている。

県営住宅と他事業主体の住宅との募集窓口一本化等により、入居希望者への総合的な情報提供といった、利用者の利便性向上を図っている。

このような、総合的な公営住宅相談窓口への取り組みは、平成28年に発生した熊本地震の被災者受け入れ時においても、大きな効果を発揮している。

入居者からは、騒音や設備の修繕等の多種多様な要望・相談が寄せられている。

公社本社では23年度から2名の専任職員を配置しており、他の職員と情報の共有を図りながら解決に向けて取り組んでいる。(要望・相談件数...25年度3,581件、26年度2,174件、27年度1,679件、28年度1,762件)

収入申告書に添付する所得証明書の代理取得サービスについては、75歳以上の単身高齢者に限定していたが、管理代行に移行後、高齢者世帯(75歳以上)及び障がい者世帯(年齢の定め無し)へ範囲を拡大し、更なる入居者サービスの拡充に努めている。

【今後の対応】

引き続き高い家賃収納率を維持するとともに、収入未済額の縮減に努力してほしい。

今までの経験やノウハウを活かし、入居者等からの意見要望等の的確な把握に努めるとともに、課題の早期解決に向けて引き続き努力してほしい。

業務量や業務内容に応じて随時、職員体制の見直しや業務改善を図るとともに、研修の充実等による職員の資質向上に一層努めてほしい。

市営住宅の管理受託により県営住宅との一体的管理の拡充を図るなど、入居者サービスの向上に資する取り組みを一層推進してほしい。

今後、入居者のマイナンバーを取り扱う事務においては、より厳格な個人情報の保護・取扱いを行ってほしい。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

- 1 目標指標である現年度収納率については、高いレベルで推移しており評価できるものの、今後は、低下傾向にある入居率の向上にも注力すべき。

1. 現年度収納率: H26:99.80% H27:99.86% H28:99.92%

2. 入居率: H26:95.00% H27:93.39% H28:90.34%

【意見】

- 1 入居者募集の広告には、部屋の間取りなどの住戸概要だけでなく、周辺環境などの立地条件等、利用者が住宅を選択する際の参考になるような情報も付加すべき。