

指定管理者制度導入施設の運営状況（平成29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	097-532-5137（公社県営住宅管理課）
		ホームページ	http://www.oita-jkk.jp/index.html

2. 指定管理者および県の所管部課（窓口）

指定管理者	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29年4月1日～平成34年3月31日		

3. 施設の概要

設置年月日	昭和33年～平成28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30年4月1日現在 : 105団地 393棟 8,584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。 ・ 駐車場使用料 駐車場利用者については、「大分県県営住宅等の設置及び管理に関する条例施行規則」に定める料金を納めることとなっている。
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(%)
現年度家賃収納率(%)	平成26年度	99.60	99.80	100.2%
	平成27年度	99.60	99.86	100.3%
	平成28年度	99.60	99.92	100.3%
	平成29年度	99.86	99.97	100.1%

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	
	平成28年度	92.27	92.51	92.07	91.95	91.80	91.96	
	平成29年度	90.19	90.05	90.18	90.19	90.18	90.19	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
	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
	平成28年度	91.88	91.94	91.61	91.92	91.72	90.34	91.83
	平成29年度	90.05	89.96	89.76	89.61	89.39	88.91	89.89

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H29年7月1日～同月7月31日戸別配布、郵送回収、無記名式)566世帯うち198世帯回収(回収率34.98%)
	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であることを知っているか …「知っている」82.8% 「知らない」15.2% 「無回答」2.0% ・ 窓口・電話での職員の態度・対応について …「大変良い」21.2% 「良い」38.4% 「普通」33.3% 「わかりにくい」2.5% 「大変悪い」0.5% 「無回答」4.1% ・ 手続きの際の説明・案内 …「大変良い」17.2% 「良い」34.8% 「普通」30.3% 「悪い」3.0% 「大変悪い」1.0% 「無回答」13.7% ・ 修繕工事の際の対応 …「大変良い」17.2% 「良い」30.3% 「普通」15.7% 「悪い」2.0% 「大変悪い」0.5% 「無回答」34.3% ・ 募集情報の詳細をどうやって把握・確認したか …「公社窓口で直接確認」19.2% 「テレホンサービス」2.5% 「大分合同新聞」3.5% 「公社ホームページ」5.1% 「わからない・覚えていない」20.2% 「その他」39.9% 「無回答」9.6% ・ 公社のサービスで充実を望むものは …「要望・苦情への対応」8.0% 「設備・修繕対応」10.0% 「申請手続き時の説明等」0.5% 「居住関係」1.0% 「その他」1.0% 「無回答」79.5% ・ 回答者年代 …「20代」5.1% 「30代」11.7% 「40代」16.7% 「50代」17.2% 「60代」21.7% 「70代以上」19.7% 「無回答」7.9% ・ お気づきの点及び意見・感想等 …「要望・苦情」10.4% 「修繕・設備」9.6% 「居住関係」1.0% 「その他」4.5% 「無回答」74.5% <p>公社のサービスに対しては、概ね満足をしているようであるが、「悪い」、「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
犬・猫等ペットの飼育に関する苦情		相手方に事実関係を確認し、必要な場合には注意・指導を行った。
野良猫や野良猫へのエサやりに関する苦情		相手方に事実関係を確認し、必要な場合には注意・指導を行った。 また、掲示板に注意を促す掲示を行ったりもした。
近隣の騒音に対する苦情		相手方に事情を確認し、必要な場合には注意・指導を行った。
タバコの吸い殻等ゴミの捨て方に対する苦情		相手方が特定できた場合は注意・指導を行い、特定できない場合は掲示板に注意を促す掲示を行った。
建物、設備の老朽化・修繕に対する要望・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	<p>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時まで行い、入居申込者の利便性の向上に努めた。 ※ 管理代行導入以前は定期募集は年2回</p> <p>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、竹田市、臼杵市及び佐伯市と他の事業主体でも実施している。</p> <p>③ アンケート調査を24年度から全県で行っており、入居者ニーズの把握に努めている。</p> <p>④ 高齢者世帯(75歳以上)及び障がい者世帯(年齢の定め無し)に対し、収入申告書に添付する所得証明書の代理取得サービスを行っており、入居者サービスの充実に努めている。 ※ 管理代行導入以前は75歳以上の単身高齢者に限定</p> <p>⑤ 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。</p> <p>⑥ マイナンバー提供世帯は収入申告等各種手続の際に、所得証明書等一部証明書類が省略できるよう関係ルールを整備するとともに、公社では県と連携し、入居者にマイナンバー提供の呼びかけを行い、公社が受付窓口となることで、既存入居世帯及び今後入居世帯のさらなる利便性向上に努めている。</p> <p>⑦ 公営住宅法の改正を受け、認知症等により自ら収入申告ができない世帯については、県が職権で関係書類を閲覧、必要情報を収集の上、家賃決定できるよう関係ルールを整備するとともに、公社では県と連携し、該当世帯が生じた場合は、上記支援を行えるようにしている。</p>
イベント等の充実	

8. 管理に係る収支の状況

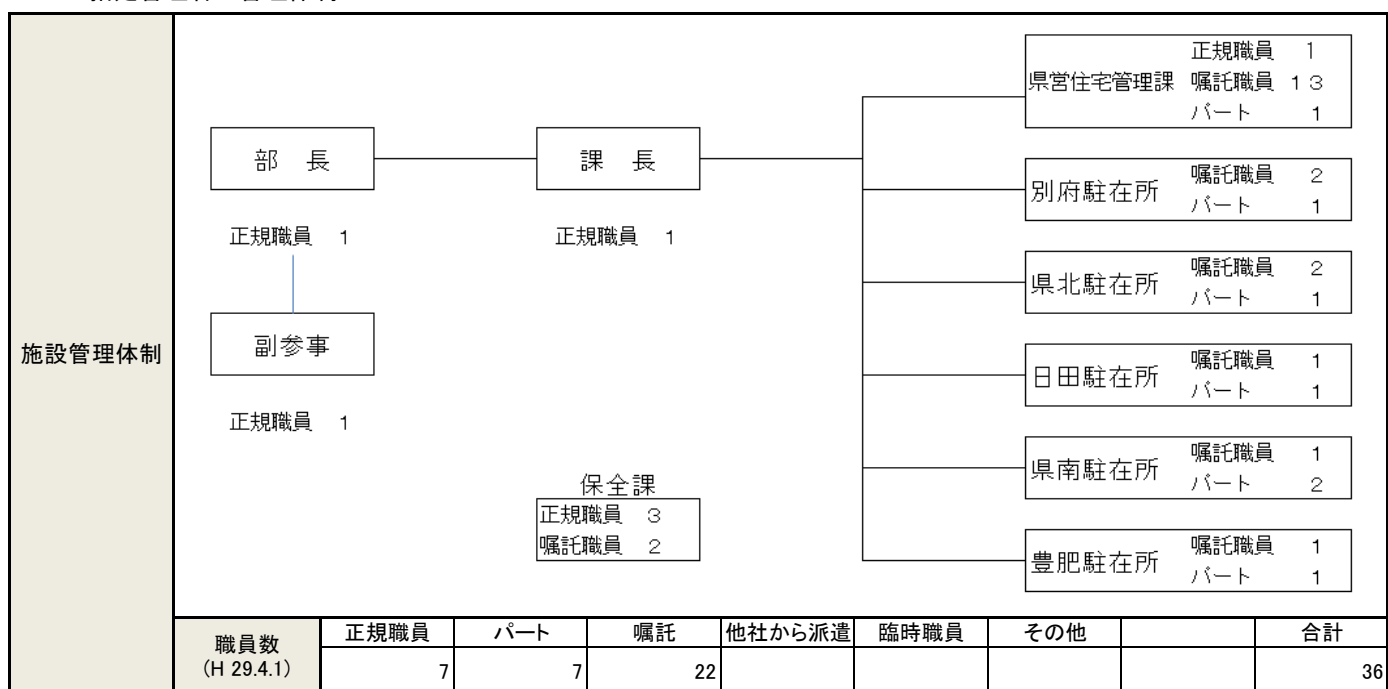
(単位：千円)

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
収入額(A)		374,596	374,596	371,359	368,662
内訳	県からの委託料	374,596	374,596	371,359	368,662
	利用料金				
	事業収入				
	自主事業収入				
	その他				
支出額(B)		374,596	374,596	371,359	368,662
内訳	人件費	101,357	96,565	97,754	98,839
	維持管理費	273,239	278,031	273,605	269,823
	事業費				
	自主事業費				
	その他				
収支差額(A-B)		0	0	0	0

9. 施設使用料等の収入状況

利用料金(千円)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
	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
	平成28年度	24,032	153,457	168,445	163,370	172,111	160,785	168,356
	平成29年度	23,451	152,094	166,562	159,839	170,987	157,057	167,948
	年度	11月	12月	1月	2月	3月	出納整理期間中	累計
	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
	平成28年度	160,604	175,591	153,675	165,699	162,573	160,076	1,988,774
	平成29年度	159,034	172,657	156,986	163,943	157,482	157,203	1,965,243

10. 指定管理者の管理体制



11. 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	<p>① 職員研修の実施(職場研修、県外業務研修等)</p> <p>② 委託管理人会議の実施</p> <p>③ パート研修</p>
防災に関する研修・訓練	<p>① 県営住宅の集会所を、県営住宅含む自治会の防災用途(訓練場所、物資備蓄場所、一次避難先)に使用することを認めている。</p> <p>② 毎年秋から年内にかけて、全世帯に向けて防災マニュアル兼パンフレットを配布している。</p> <p>③ 上記以外に火災予防の啓発のチラシや掲示を行っている。</p>
安全対策等	<p>① 防火管理者の資格保有者の配置(5名)</p> <p>② 公園等の遊具の点検(年2回)</p> <p>③ 街灯の点検</p> <p>④ 職員による団地パトロール(随時)</p>