

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30年4月1日～平成31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。		
指定管理者	名称	大分県住宅供給公社		
	代表者名	理事長 諏訪 義治		
	所在地	大分市城崎町2丁目2番32号		
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 ・ 個人番号(マイナンバー)の取扱いに関する業務 ・ 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29年4月1日～令和4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> <p>○ 目標指標である現年度収納率について、管理代行第1期(H26～H28年度)が目標値99.60%であるのに対し、第2期(H29～H33年度)は目標値を99.86%と、全国的に見ても極めて高い水準に設定されたが、29年度:99.97%→30年度99.95%と、第1期に引き続き、第2期も目標値を上回り、管理代行者の努力が評価できる結果となっている。</p> <p>○ 行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(通称:マイナンバー法)の成立を受け、県営住宅でも、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ながら、公社が受付窓口となるよう体制を整える(取扱要領の内部周知・職場研修)ことで、既存入居世帯及び新規入居世帯のさらなる利便性向上に努めている。 ※ 取扱要領制定はH29年7月 ※ マイナンバー提供済世帯:2,246世帯(令和元年5月末時点、全入居世帯の約31%)</p> <p>○ 公営住宅法及び県条例の改正により、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になったことを受け、公社では、入居者の現況把握に努め、該当世帯が生じた場合は、県と連携し、上記事務の支援を行えるようにしている。 ※ 条例改正はH30年1月、H31年度家賃にかかる申告(H30年7月～)から本格的に適用。</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。
- 定期募集を年4回(4月、7月、10月、1月)行っているほか、定期募集月以外にも空き家募集を毎月行っており、入居申込者の利便性の向上に努めている。
※ 管理代行導入以前は定期募集は年2回
- 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していた
- 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。
- 土日・祝日含め、24時間体制で電話応答及び公社職員への伝達が可能な体制を整えており、緊急時にも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。
平成30年度は15,712回の訪問を実施しており、入居者の安否確認等に成果が見られる。
- 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件数:26年度62件、27年度19件、28年度20件、29年度17件、30年度11件)
- 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、これまでの竹田市、臼杵市、杵築市に加えて、平成30年度からは豊後大野市においても県営・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。
上記以外の市町村についても、県内4箇所(別府、佐伯、日田、中津)にある駐在(公社支部)が、必要に応じ市町村の公営住宅担当部署と連携を取っている。
このような取り組みにより、平成28年熊本地震に続き、平成29年7月九州北部豪雨災害及び平成29年台風18号の被災者並びに平成30年中津市耶馬溪町土砂災害避難勧告対象世帯の受入れにおいても、被災市町村の窓口が県営・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。
※ 平成29年7月九州北部豪雨災害被災者入居世帯数(令和元年6月初め時点、退去済世帯含む累計)
日田市…県営:2世帯、市営:19世帯、計21世帯
中津市…市営:1世帯(県営は部屋を用意したが入居者なし)
※ 平成29年台風18号被災者入居世帯数(令和元年6月初め時点、退去済世帯含む累計)
臼杵市…県営:1世帯、市営:3世帯、計4世帯
津久見市…県営:6世帯、市営:18世帯、計24世帯
佐伯市…県営:1世帯、市営:9世帯、計10世帯
※ 平成30年中津市耶馬溪町土砂災害避難勧告対象世帯数(令和元年6月初め時点、退去済世帯含む累計)
中津市…県営:1世帯、市営:1世帯
- 県営住宅の募集情報は大分県ホームページの他、公社ホームページ、新聞、市報といった様々な手段により周知を行っている。

(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】

- 入居者アンケート(無記名式、「大変良い・良い・普通・悪い・大変悪い」の5段階評価)を全県下で実施した結果、有効回答数のうち約95%が「大変良い・良い」もしくは「普通」のいずれかとなっており、回答者の大部分が概ね満足している、という結果になった。
上記結果から、入居者からの意見・苦情等に対しても迅速な対応が行われていると言える。
- 30年度アンケート結果
- | | | | |
|------|----------------|----------|--------------|
| 職員対応 | …大変良い～良い:62.9% | 普通:32.3% | 悪い～大変悪い:1.6% |
| 案内説明 | …大変良い～良い:60.0% | 普通:27.2% | 悪い～大変悪い:4.0% |
| 修繕対応 | …大変良い～良い:42.9% | 普通:19.0% | 悪い～大変悪い:4.0% |
- ※ 残りは無回答

- 入居者からは、騒音や設備修繕等の多種多様な要望・相談が寄せられているが、公社本社では23年度から、苦情・相談対応業務専任の職員を2名配置しており、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、29年度1,655件、30年度2,738件)
※ 30年度は前年度に比べて修繕要望が約1,000件増加
- 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(待遇、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

- 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】

- 公社では嘱託職員やパート職員を有効活用することにより、業務計画どおりの人員を確保・配置しながら、経費削減に努めている。
- 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た。
その結果、当初の計画に対し支出を抑えることに成功した。
(消耗品費・印刷製本費…30年度計画:1,668千円 30年度実績:1,484千円 184千円の減)
- 入居申込み後に修繕することを条件とした「修繕前空家の入居者募集」をH30年10月から新たに導入し、効率的な修繕の実施に努めている。
※ H30年度は10月と1月の定期募集時に実施、R元年5月から原則として毎月実施

(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】

- 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、28年度:99.92%、29年度:99.97%、30年度99.95%といずれも高水準を達成している。
- 収入未済額については、平成18年度の約1億3,322万円をピークに、平成30年度は約4,414万円と12年連続の圧縮を達成した上で、過去最低を記録しており、大幅な圧縮が図られている。(ピーク時の金額の約33%、金額で約8,900万円の圧縮)
- 上記の収納率向上、収入未済防止の取組以外にも、低下傾向にある入居率の向上のため、入居募集の際の住戸情報の充実(周辺環境等の記載)により、入居希望者が応募しやすいよう工夫している。
また、入居希望者が増えるよう、毎月開催している県との会議で入居者からの要望苦情を集計・報告したり、アンケートにより得られた入居者の要望苦情を県に報告したりと、入居者にとって魅力ある住宅づくりのため、県をサポートしている。

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

- 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。
- 職場研修のほか、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

- 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守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。
- ⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。
- ⑧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。
特に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。
- 公社に防火管理者の資格保有者を配置しているほか、公社職員による公園等の遊具点検、街灯の点検、団地パトロール等を行い、犯罪や事故の防止に取り組んでいる。
- 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ほか、職場研修を通じ職員の意識向上も図っている。
また、入居者に対しては、毎年全世帯に向け、防災マニュアル兼パンフレットや防災のための自治会加入促進のチラシを配布しているほか、県営住宅集会所の防災用途による使用を認めている。

【総合評価】

〔所見〕

- 目標指標である現年度収納率について、20年度から99%超えを維持しており、29年度からは管理代行基本協定の目標値が99.86%と全国的に見ても極めて高い水準に設定されているが、これに対し実績は29年度99.97%、30年度99.95%と目標を大幅に上回り達成している。
また、30年度の収納未済額は約4,414万円とピーク時(平成18年度:約1億3,322万円)の約33%にまで圧縮し、金額で8,900万円以上の縮減と、過去最低を記録している。
- 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。
- 高齢者世帯や障がい者世帯への収入申告書添付用所得証明書の代理取得サービス、単身入居者(65歳以上高齢者及び障がい者)を対象とした見守り訪問、マイナンバー提供世帯に対する各種手続時の所得証明書等の省略、認知症等による自力申告が困難な入居者に対する収入申告事務の支援等、更なる入居者サービスの拡充、利便性向上に努めている。
- 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年熊本地震、平成29年7月九州北部豪雨災害及び平成29年台風18号での被災者並びに平成30年中津市耶馬溪町土砂災害避難勧告対象世帯の受入れ等、非常時における対応にも大きな効果を発揮している。
- 入居者からは、騒音や設備修繕等の多種多様な要望・相談が寄せられているが、公社本社では、苦情・相談対応業務専任の職員を2名配置しており、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。
- 県営住宅の管理について、経費節減に努めながら、業務計画書の配置計画に基づいた人員を配置し、適正な管理運営を行っている。
- 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。

〔今後の対応〕

- 引き続き、家賃収納率の上昇及び収入未済額縮減が達成できるよう、県と公社で連携し注力していきたい。
- 市町村営住宅の管理受託拡大により、県営住宅との一体的管理や、県営・市町村営住宅総合窓口化を推進するなど、今後も公社による入居者サービス向上への取り組みを一層推進してほしい。
また、マイナンバー提供世帯への対応や、自力での収入申告が困難な世帯へのサポート等、県も公社と連携し共同で入居者サービス向上への取り組みを一層推進していきたい。
- マイナンバーを取り扱う事務については、厳格な個人情報の保護・取扱いを行ってほしい。
- 入居者アンケートの配布戸数を増やすとともに、回収率についても上昇するよう努めてほしい。
- 入居者からの要望・相談件数が増加傾向にあるが、要望・相談内容の的確な把握に努めるとともに、今までの経験やノウハウを活かし、課題の早期解決に向けて引き続き努力してほしい。
また、老朽化対策など、公社のみで解決が困難な場合は、速やかな県への情報提供を望むとともに、県と公社で連携しながら共同対応、解決に取り組んでいきたい。
- 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。
- 入居者募集時の掲載情報充実といった工夫は行っているが、入居率については低下傾向にあるため、引き続き入居率の向上について、県と公社で連携しながら共同で注力していきたい。
※ 年度平均入居率…H27年度:93.39%、H28年度:91.83%、H29年度:89.89%、H30年度87.86%

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

- 1 全国的に見ても高い水準に設定されている収納率の目標値を達成していることは評価できる。

【意見】

- 1 苦情トラブル対応等についてはマニュアル化して共有し、全職員が対応できる体制づくりが必要である。

【施設所管課に対する意見】

- 1 入居率が下がっている中、住人のニーズ変化や市町村営住宅との連携・役割分担なども踏まえ、地域全体としてどのような住宅サービスを提供するかを、公営住宅以外の施策も視野に入れて考える必要がある。
- 2 入居率を上げるうえでも、設備の老朽化には適切に対応するべきで、現状に見合った予算化を検討してほしい。