

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31年4月1日～令和2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> <ul style="list-style-type: none"> ○ 目標指標の現年度収納率は、管理代行第1期(H26～H28年度)の目標値99.60%に対し、第2期(H29～H33年度)は目標値を99.86%と高い水準に設定したが、H29年度:99.97%→H30年度99.95%→R元年度99.98%(過去最高の収納率)と、全国的に見ても高い収納率を達成し、管理代行者の努力が評価できる。 ○ 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各種手続の際に一部証明書類の省略が可能となることから、入居者にマイナンバーの提供を呼びかけ、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。 ※ マイナンバー提供済世帯:2,660世帯(令和2年3月末時点、全入居世帯の約37%) ○ 管理代行制度導入により、入居者決定、同居・入居地位承継・模様替等の承認を公社が行うようになり、事務処理日数が2日～5日と、これまでの約半分に短縮され、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)行うほか、定期募集月以外にも空き家募集を毎月行い、入居申込者の入居機会の拡充に努めている。 ※ 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い、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

- 施設の維持管理及び修繕は、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。
R元年度は14,837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。
- 高額所得認定者に対して、公社住宅の提供を提案するなどにより、粘り強く住宅の明渡交渉を行い、対象者全世帯の退去を実現している。
(高額認定者面談対応件数:27年度19件、28年度20件、29年度17件、30年度11件、R元年度11件)
- 県営住宅の募集窓口と公社が管理を受託している市営住宅との募集窓口を一本化し、入居希望者への利便性向上を図っている。(現在、竹田市、臼杵市、杵築市、豊後大野市において、県営・市営住宅の募集窓口が一本化されている。)
また、上記以外の市町村についても、必要に応じて公営住宅担当部署と連携を図り、平成28年熊本地震や平成29年7月九州北部豪雨災害等の被災者を受入れるなど、危機管理上の効果も発揮している。
- 県営住宅の募集情報は大方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93%が「大変良い・良い」もしくは「普通」のいずれかで、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。
R元年度アンケート結果
職員対応 …大変良い～良い:58.5% 普通:34.6% 悪い～大変悪い:3.8%
案内説明 …大変良い～良い:53.2% 普通:31.0% 悪い～大変悪い:3.0%
修繕対応 …大変良い～良い:38.5% 普通:19.4% 悪い～大変悪い:6.2% ※ 残りは無回答
- 入居者から、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、23年度から苦情・相談対応業務専任の職員を2名配置し、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…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、R元年度3,175件)
※R元年度は前年度に比べて修繕要望が約300件増加
※R元年10月に苦情対応マニュアルを策定
- 新規入居者には、「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)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。

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】

- 嘱託職員やパート職員を有効活用し、業務計画どおりに人員を確保・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ており、その結果、当初の計画に対し支出を抑えることができた。
(消耗品費・印刷製本費…R元年度計画:1,668千円 R元年度実績:1,416千円 252千円の減)
- 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、直近3年度では、29年度：99.97%、30年度99.95%、R元年度99.98%と高水準を維持している。
- 収入未済額は、平成18年度の約1億3,322万円をピークに、R元年度は約3,774万円と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28%、金額で約9,548万円の圧縮)
- 低下傾向にある入居率向上のため、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。

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を、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連携を密に図り、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保護の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、文書の収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。
- 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、毎年全世帯に、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は、20年度から99%以上を維持しており、29年度からは管理代行基本協定の目標値を99.86%と高い水準に設定したが、29年度99.97%、30年度99.95%、R元年度99.98%（過去最高の収納率）と目標を大幅に上回った。
また、R元年度の収納未済額は約3,774万円とピーク時（平成18年度：約1億3,322万円）の約28%にまで圧縮され、9,548万円以上の縮減と、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可能となり、事務処理日数が2日～5日と、これまでの約半分に短縮され、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。
- 入居者からの多種多様な要望・苦情・相談に対応するため、専任の職員を2名配置しているほか、R元年10月に苦情対応マニュアルを策定する等、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。
- 関係法令や各種要綱要領等を遵守のうえ、中立・公平な立場で適正な管理運営を行うとともに、常に経費低減に努めている。

〔今後の対応〕

- 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引き続き取り組んでほしい。
 - 県営・市町村営住宅の募集窓口の一本化やマイナンバー提供世帯の増加など、入居者サービスの向上に今後とも努めてほしい。併せて、個人情報の保護について、引き続き厳格な取り扱いをお願いする。
 - 引き続き入居者からの要望・相談内容の的確な把握に努め、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取り組んでほしい。
 - 入居者募集方法の工夫や老朽化対策など、県と連携しながら入居率の向上に取り組んでほしい。
- ※ 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%、R元年度86.10%