

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29年4月1日～令和3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 山本 修司		
	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	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み	40		36
(1)施設の設置目的の達成	20	5	20
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)。			
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。			
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。			
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。			
【評価の理由】	<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～R3年度)の目標値は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%、R2年度:99.96%と、全ての年度で目標値を大きく上回り、管理代行者の努力が評価できる結果となっている。</p> <p>○ 退去後の修繕が完了した住宅だけでなく、修繕前の住宅も入居募集する方法(「修繕前入居者募集」)により、募集戸数の増(入居希望者の選択肢を増)を図るとともに、入居者ニーズとのミスマッチをなくし、効率的な修繕の実施に努めている。 ※「修繕前入居者募集」・・・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</p> <p>○ マイナンバー法の成立により、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が整備されたことを受け、入居者にマイナンバー提供の呼びかけを行いながら、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、既存入居世帯への一斉周知はH30年3月 ※ マイナンバー提供済世帯:2,950世帯(R3年3月末時点、全入居世帯の約42%)</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、入居者への制度の周知を図るとともに、該当世帯の現況把握に努めている。
また、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。
- 土日・祝日を含め、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。
- 単身高齢者(65歳以上)及び単身障がい者を対象とした月1回以上の見守り訪問を実施し、安否確認等に成果が見られる。(訪問回数…H29年度18,839回、H30年度15,712回、R元年度14,837回、R2年度18,373回)
- 県営住宅の入居手続き等について、他の事業主体の公営住宅の管理受託を積極的に働きかけ、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。
※ 大分県住宅供給公社が管理受託している事業主体(10市)
管理代行第2期開始時＝大分市、別府市、佐伯市、臼杵市、竹田市、豊後高田市、杵築市、豊後大野市
R元年度から管理受託＝中津市、由布市
- 入居者募集について、ホームページや新聞、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。	20	4	16
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。			

【評価の理由】

- 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)を実施した結果、有効回答のうち約93%以上が「大変良い・良い」もしくは「普通」のいずれかの回答となっており、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。
<H29年度～R2年度:アンケート結果平均>
職員対応 …大変良い～良い:61.8% 普通:32.0% 悪い～大変悪い:2.9% ※ 残りは無回答
案内説明 …大変良い～良い:55.2% 普通:29.5% 悪い～大変悪い:3.7% ※ 残りは無回答
修繕対応 …大変良い～良い:42.8% 普通:17.9% 悪い～大変悪い:4.2% ※ 残りは無回答
- 入居者からの騒音等の近隣トラブルの相談や、老朽化による設備の修繕等の多種多様な要望に対して、苦情・相談対応業務専任の職員を2名配置するとともに、R元年度に「苦情・相談対応マニュアル」を作成するなど、他の職員と情報の共有やノウハウの蓄積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…H29年度1,655件、H30年度2,738件、R元年度3,175件、R2年度3,003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、住宅掲示板への掲示やチラシ等の回覧など、住宅管理人を通じて周知している。
- 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	30		22
(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。	20	3	12
【評価の理由】 ○ 人員について、嘱託職員を有効活用するなど、業務計画どおりに適正に確保・配置をしている。 ○ 給水施設・消防設備の保守管理等の業務委託について、設備ごとではなく、県営住宅のエリア別にまとめて発注することにより、全体経費の低減を図っている。 ○ 入居申込み後に修繕することを条件とした「修繕前入居者募集」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。			
(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。	10	5	10
【評価の理由】 ○ 家賃の現年度収納率について、滞納者への早期指導等によりH29年度:99.97%、H30年度:99.95%、R元年度:99.98%、R2年度:99.96%といずれも高い収納率を維持しており、特にR元年度は過去最高を達成している。 収納率の全国順位についても、管理代行移行後のH26年度からR元年度まで連続で全国第3位以内と上位に位置しており、R2年度も引き続き上位が見込める状況である。 ○ 収入未済額について、ピーク時(H18年度)の約1億3,322万円から、14年連続で縮減を達成しており、R2年度決算時点では約3,284万円と約1億円(率にして75%)の圧縮が図られている。 ○ 入居率向上のため、入居募集時の掲載情報の充実(周辺環境等の記載)や、「修繕前入居者募集」の導入により入居希望者が応募しやすい工夫をしている。			

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	30		24
(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。	15	4	12
【評価の理由】 <input type="radio"/> 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。 <input type="radio"/> 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。 <input type="radio"/> 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。	15	4	12
【評価の理由】 <input type="radio"/> 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。 <input type="radio"/> 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、H28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。 <input type="radio"/> 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。 <input type="radio"/> 収支の内容に不適切な点は認められない。 <input type="radio"/> 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。 <input type="radio"/> 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。			
【選定委員の意見】 <div style="border: 1px solid black; height: 80px; width: 100%;"></div>			

【総合評価】

合計得点(100点満点)	82	評価ランク(A~E)	B
〔評価の理由〕			
<ul style="list-style-type: none"> ○ 目標指標である現年度収納率について、H29年度からは目標値が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R元年度99.98%と過去最高を達成するなど、R2年度までのいずれの年度も目標を大きく上回っている。 また、R2年度の収納未済額は約3,284万円とピーク時(H18年度:約1億3,322万円)の約25%にまで圧縮し、金額で1億円以上の縮減を図っている。 ○ 他事業主体の管理代行について、R元年度に新たに2市(中津市、由布市)から受託するなど、県営住宅と市町村営住宅の窓口一本化を推進し、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。 ○ 入居者からの騒音等の近隣トラブルの相談や、老朽化による設備の修繕等の多種多様な要望に対して、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。 ○ 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〕			
<ul style="list-style-type: none"> ○ 家賃収納率について、県と公社で連携し、引き続き高水準の維持及び収入未済額縮減が達成できるよう注力してほしい。 ○ 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・市町村営住宅窓口一本化を推進するなど、今後も公社による入居者サービス向上への取組みを一層推進してほしい。 また、各種入居手続き等の電子化を推進し、更なる利便性の向上に努めてほしい。 ○ 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り、引き続き経費節減に努めてほしい。 ○ 入居率の向上について、県と公社で連携しながら、募集方法やPR方法の更なる工夫により、引き続き注力してほしい。 			