

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	令和3年4月1日～令和4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、県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	①入居者の公募並びに入居及び退去に関する業務 ②入居者の指導及び連絡に関する業務 ③家賃及び駐車場使用料の収納に関する業務 ④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 ⑤高額所得者に対する明渡し請求等に関する業務 ⑥個人番号(マイナンバー)の取扱いに関する業務 ⑦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	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 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。 【所見】 ○ 目標指標(現年度収納率:99.86%)に対して、R3年度は99.95%となり、第2期管理代行期間の全ての年度で達成した。非常に高い目標を掲げて努力した結果であり、管理代行者の取り組みが評価できる。 【参考】第1期目標指標:99.60%(H26～H28) ○ 修繕完了済の住宅の入居者募集(「空き家募集」)に加え、修繕完了前の住宅も入居者募集(「修繕前募集」)を行い、募集戸数の増加を図るとともに、入居者ニーズとのミスマッチの解消と効率的な修繕に努めている。 【参考】修繕前募集:R元5月～毎月実施 ○ 土日・祝日を含めた24時間対応ができる体制を整備しており、給排水・電気設備等のトラブルで緊急修繕が必要な場合にも迅速かつ的確な対応が行われている。

- 高齢者世帯(75歳以上)又は障がい者世帯に対し、収入申告に添付が必要な「所得額証明書」の代理取得サービスを行っている。また、マイナンバー提供した場合、「所得額証明書」等の提出が省略ができることから、入居者あて提供の呼びかけを積極的に行っている。
【参考】マイナンバー提供済:3,285世帯(R4.3.31現在)
- 単身高齢者(65歳以上)及び単身障がい者に対して、民生委員や自治委員との情報交換によって連携するとともに、月1回以上の「見守り訪問」を実施し、安否確認(孤独死防止)等を行っていることは評価できる。
【参考】訪問回数:19,495回(R3)
- 事業主体が異なる公営住宅を一体的に管理し、業務の効率化を図るとともに地域の実情に応じたきめ細やかな入居者の募集・決定など入居者サービスの向上が図っている。
【公社が管理している市営住宅(11市)】
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、中津市、由布市、津久見市
- 入居者募集情報については、ホームページ(公社及び県)や地元紙、市報といった様々な媒体により周知を図っている点は評価できる。

(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、5段階評価)を実施した結果は下記のとおりであり、管理サービス対して概ね「満足している。」という結果をいただいたと分析している。
【R3年度:アンケート結果】

職員対応 …大変良い～普通: 94.4%	わかりにくい～大変悪い: 2.1%	※無回答: 3.5%
案内説明 …大変良い～普通: 84.1%	悪い～大変悪い: 3.8%	※無回答: 12.1%
修繕対応 …大変良い～普通: 61.6%	悪い～大変悪い: 4.3%	※無回答: 34.1%
- 入居者からの近隣トラブル等の相談や老朽化に伴う設備の修繕等の要望に対して、苦情・相談対応に係る専任職員を2名配置し、公社内での情報の共有を図りながら解決・改善に向けて取り組んでいる。
【参考】要望・相談件数:2,966件(R3)
- 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(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】

- 嘱託職員やパート職員を積極的に活用し、業務計画どおりの人員を確保・配置をしつつ、人件費の削減が図られている。
- 給水施設・消防設備の保守管理等に係る業務委託については、県営住宅のエリアごとにまとめて発注することにより経費の低減が図られている。
- 入居申込み後に修繕することを条件とした「修繕前募集」を実施しており、効率的な修繕が図られている。

(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。

【所見】

- 目標指標である現年度収納率は、早期の納付指導等によりH29年度：99.97%、H30年度：99.95%、R元年度：99.98%、R2年度：99.96%、R3年度：99.95%といずれも高い収納率を維持している。
また、収納未済額はR3年度：30.896千円と、ピーク時(H18年度：133, 221千円)の23%まで圧縮されている。
- 低下傾向が続く入居率の向上を図るため、入所者募集情報内容の充実や「修繕前募集」の実施により、入居希望者が応募しやすいよう工夫をしている。また、全県エリアで退去修繕を公社が行うことのできる体制をR3年度中に整えている。
【参考】退去修繕：R3までは大分市内のみを公社で実施

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どおりの人員が配置され、基本協定書に基づく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(福祉部門)などの関係機関との連携についても、状況に応じて適切に行われている。特に単身高齢者・障がい者などの要配慮者に対しては、民生委員や自治委員との連携を密にし、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条例等の関係法令、各種業務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、「公社：個人情報保護規程及び特定個人情報管理規程」を制定のうえ、「個人情報保護方針」を定めており、入居者等に係る個人情報保護のための必要な措置が講じられている。
- 入居者決定にあたっては、原則、公募による抽選を徹底しており、公平な入居者の選考を行っている。
- 防火管理者（資格保有者）を複数配置しているほか、公社職員による公園等の遊具や街灯の点検、団地パトロール等を実施しており、事故・事件の防止に取り組んでいる。
- 「大分県地域づくり機構：防災等管理体制」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、研修を通じ職員の意識・資質の向上を図っている。

【総合評価】

〔所見〕

- 目標指標（現年度収納率：99.86%）に対して、R3年度は99.95%となり、第2期管理代行期間の全ての年度で達成した。非常に高い目標を掲げて努力した結果として、管理代行者の取り組みが評価できる。
- 事業主体が異なる公営住宅の一体的な管理を進め、業務の効率化を図るとともに地域の実情に応じたきめ細やかな入居者の募集・決定など入居者サービスの向上を図っている。【公社が管理している市営住宅（11市）】
- 入居者からの近隣トラブル等の相談や老朽化に伴う設備の修繕等の要望に対して、苦情・相談対応に係る専任職員を2名配置し、公社内での情報の共有を図りながら解決・改善に向けて取り組んでいる。
- 経費節減に努めつつ、業務計画書の配置計画どおりの人員を配置し、適正な管理運営を行っている。
- 公営住宅法や県営住宅条例等の関係法令、各種業務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〕

- 第3期管理代行（R4～R8）の目標指標である「現年度収納率（99.96%）」の達成に向け、引き続き努力してほしい。
- 新たな目標指標である「一定の居住水準を満たす住宅の入居率（95.5%）」の達成に向け、あらゆる工夫・改善に取り組んでほしい。
【参考】 1DK：30㎡以上・2DK：45㎡以上、2点給湯以上、新耐震基準を充足
- 目標指標である「利用者満足度（91%）」の達成に向け、トラブル・苦情・要望に係る適切な対応のほか、高齢者・障害者等に配慮したきめ細やかなサービスの提供について、これまでに蓄積されたノウハウを活かし引き続き行ってほしい。
- 管理代行制度のメリットを活かした入居者サービスの向上を図るとともに、個人情報保護・管理の徹底及び事故・災害発生等の緊急時における迅速かつ的確な対応についても実践してほしい。

【指定管理者評価部会の意見】

【評価】

1. 県下全域で修繕前募集を開始するなど、入居率向上に向けた取り組みは評価できるが、入居率向上に至っていない。

【意見】

1. 評価部会として意見を述べるにあたり、「一定の居住水準を満たす住宅」以外の内訳を教えてください。

【施設所管課に対する意見】

1. 入居者数の増加に向けて入居率を上げるだけでなく、入居可能となる戸数を増やすことに取り組むべき。