

指定管理者管理運営状況評価表

施設名	県営住宅等（会津地区）の管理	指定管理者名	浅沼産業株式会社
指定期間	H 27.4.1 ～ H 32.3.31	担当課名	土木部建築住宅課

1 平成27・28年度の管理運営実績（指定管理者）

1. 県営住宅（会津地区）施設の概要（平成29年4月1日現在）

項目	平成27年度			平成28年度		
	会津若松	喜多方	合計	会津若松	喜多方	合計
団地数	14	1	15	16	1	17
棟数	84	2	86	148	2	150
管理戸数	1,304	24	1,328	1,368	24	1,392

2. 入居及び退去に関する事項

入居者募集及び退去業務等実績

項目	平成27年度			平成28年度		
	会津若松	喜多方	合計	会津若松	喜多方	合計
募集戸数	72	2	74戸（一般62戸・特別12戸）	129	1	130戸（一般61戸・特別69戸）
応募戸数	476	8	484戸（一般484戸・特別0戸）	271	5	276戸（一般269戸・特別7戸）
入居戸数	48	2	50戸（一般50戸・特別0戸） 45戸（復興45戸）	57	1	58戸（一般55戸・特別3戸） 65戸（復興65戸）
退去戸数	65	2	67戸（一般60戸・特別7戸）	65	2	67戸（一般66戸・特別1戸）

3. 家賃等の納入指導に関する事項

(1)家賃徴収率

項目	会津若松	喜多方
平成27年度	91.90%	99.28%
平成28年度	92.23%	99.30%
対前年比	0.33%	0.02%

(2)県営住宅管理員活動実績

項目	平成27年度	平成28年度
訪問件数	1,169	1,408
納入相談件数	2,329	2,566
現金徴収額	20,701,167	23,377,670

4. 県営住宅等の維持修繕及び保守管理に関する事項

(1)維持修繕業務実績

項 目	平成27年度		平成28年度	
緊急(経常)修繕	268件	10,710,111円	296件	16,631,434円
退去(空家)修繕	66件	19,995,606円	67件	17,697,677円
移転先修繕	2件	470,880円	0件	0円
合 計	336件	31,176,597円	363件	34,329,111円

(2)保守管理業務実績

エレベーター保守管理業務・防災設備保守点検業務・電気設備保守点検業務・浄化槽法定検査業務・給水施設保守管理業務・樹木養生業務・排水管清掃業務を適切に実施した。

5. サービス向上に関する事項

(1)募集住戸の情報(位置、家賃、間取り、室内写真、360度パノラマ画像等)並びに入居申込の手続等についてホームページに掲載するとともに、弊社店頭において募集案内の配布を行った。

さらに、毎月、市役所建築課へ募集案内の配布を依頼し、公営住宅の入居希望者へ市営住宅担当窓口から募集案内を配布し、効果を上げている。

(2)定期的な団地巡回の際、団地管理人や入居者からの要望、意見、苦情等を聞き取った場合は、対応簿に整理して、苦情等の解決に至るまでの経緯等を管理している。

また、団地管理人研修会(年1回)では、団地管理人同士がそれぞれの団地入居者からの苦情や要望等について話し合う場を設けており、管理人同士が共通の問題意識を持って、具体的な解決方法や対応策等について議論して問題解決に努めている。

なお、苦情や要望案件として多いものは、①駐車場の不法駐車に関する事、②ゴミ収集等に関する事、③隣人等とのトラブルに関する事、④ペットに関する事 などである。

(3)休日・夜間等(土・日・祝日・年末年始・GW等長期休暇を含む)、業務時間外の火災・事故・事件及び緊急修繕の対応に関し、当事務所修繕担当の携帯電話番号及び当番の緊急修繕業者名並びに連絡先を各団地に周知した。

(4)団地内の共用廊下・階段・踊り場等を定期的(月3回程度)に確認し、私物の撤去・落書き等の除去を行い団地通路の安全確保・美化に努めた。

(5)各種申請時における必要書類の遺漏を防ぐため、「提出書類一覧チェック表」を作成して申請時に該当者へ配布し、必要書類の遺漏防止を行った。

6 経費の節減に関する事項

(1)管理経費の縮減

平成27年度実績額と平成28年度実績額を比較すると、人件費等は、所長・職員の退職と交代に伴い、新旧職員の重複時期が発生したため、金9,546千円の増加となった。維持修繕費等では、一般県営住宅の老朽化による経常修繕が増えたため、金3,153千円の増加となった。

協定額と実績額との比較では、平成27年度は金3,548千円の実績縮減となったが、平成28年度は新旧職員の重複時期の発生による人件費の増により金3,759千円の増加となったが、平成29年度以降は新旧職員の重複時期は発生しないため、実績額は縮減される見込み。(単位:千円)

事 項	項 目	27実績a	協定額b	28実績c	協定額d	差額c-a	差額a-b	差額c-d
人 件 費 等	1人 件 費	18,717	18,770	28,263	19,528	9,546	▲53	8,735
	2直接事務費	6,696	6,926	5,223	7,353	▲1,473	▲230	▲2,130
	3一般管理費	7,347	8,648	7,038	8,901	▲309	▲1,301	▲1,863
	小 計	32,760	34,344	40,524	35,782	7,764	▲1,584	4,742
維持修繕費等	4維持修繕費	31,176	31,132	34,329	34,284	3,153	44	45
	5保守管理費	19,590	21,598	20,602	21,630	1,012	▲2,008	▲1,028
	小 計	50,766	52,730	54,931	55,914	4,165	▲1,964	▲983
計	83,526	87,064	95,455	91,696	11,929	▲3,548	3,759	

【平成27・28年度に新たに取組んだ項目】

- 1 古川団地、年貢町団地の消防署への避難経路等防災計画を届け出、避難訓練を実施した。
- 2 各団地の落書きの清掃や、階段、通路、共用区等の私物の撤去を徹底し、各種苦情へ速やかに対応した。
- 3 各市役所(担当課)の公営住宅案内窓口へ依頼し、募集案内を配布した。
- 4 「提出書類一覧チェック表」を作成して申請時に配布し、各種申請時の不足書類が生じないように対策を講じた。
- 5 各種書類の様式をデータ化した(選考申込書・県営住宅の申込を希望される方へ、退去届・退去手続について、減免申請・計算書・管理人研修会資料等)。
- 6 家賃等滞納者に対して、半期毎に滞納状況に応じた分納処理や代理納付等を実施した。
- 7 催告文書に代え、電話連絡・訪問等を増やしたことにより、納入相談件数・現金徴収額が増え、徴収率が増加した。
- 8 空室の状況(募集予定・修繕進捗状況・政策空家等の情報)を一覧表に整理し、募集計画、各室の状況、県の改善工事等の情報を管理事務所内及び各建設事務所と共有管理した。
- 9 修繕受付票を作成し、修繕受付から依頼内容、手配、負担区分、完成までを一括して管理した。

2 平成27・28年度の管理運営実績の評価(県)

1 入退去業務に関する事項

入居の募集については、入居募集の告知から入居申込みの受付、入居抽選、入居説明会の開催、敷金等の納入確認を実施するとともに、退去に当たっては、退去修繕の説明、修繕後の確認検査及び退去に係る事務処理を適切に実施する等、入退去者のニーズに対応した業務を適切に実施したことは評価できる。

2 家賃等の納入指導に関する事項

家賃滞納者への催告等は、文書の送付に代えて、電話連絡や臨戸訪問を増やしたことにより、納入相談件数や現金徴収額が増え、家賃徴収率が増加したことは評価できる。

3 県営住宅等の維持修繕及び保守管理に関する事項

維持修繕は、専門業者への発注から施行、管理、完了検査、費用支払まで適切に処理されている。保守管理は、仕様書に基づき適切に実施されている。

4 サービス向上に関する事項

募集住戸に関する位置、家賃、間取り等の情報や入居申込み方法等の情報発信、団地内の共用廊下、階段、踊り場等の定期的な点検を行うことによる安全確保と美化への取り組みを実施するなど、利用者に寄り添った対応は評価できる。

また、団地管理人及び入居者に対するアンケート調査(平成29年7月実施)の結果は、次のとおりとなり、指定管理者の対応(窓口と電話)、入居手続きや家賃徴収などについて、入居者は満足していると思われる。

なお、修繕への対応については、他の項目と比べて「不満」の割合が高いが、①修繕の依頼から完了まで時間がかかる事、②修繕費の入居者負担等に不満を持っている事などが主な原因と思われる。

そのため、修繕工事が完了するまで工程管理を徹底したり、管理繁忙期には臨時の修繕担当者を雇用するなどの対応をしている。入居者負担については入居の際に説明しているが、修繕依頼があった場合には、負担区分について再度丁寧に説明して理解を得る対応が必要と思われる。

平成29年度県営住宅入居者に対するアンケート調査(会津地区)

(単位：%)

	満足	普通	不満	修繕なし	回答なし	計
指定管理者の対応(窓口)	53.0	42.9	1.8	-	2.3	100
指定管理者の対応(電話)	50.7	46.6	0.5	-	2.2	100
入居手続きや家賃徴収	43.4	50.7	3.7	-	2.2	100
保守管理・点検等の周知	42.0	49.8	4.1	-	4.1	100
修繕への対応	39.3	27.4	11.0	14.6	7.7	100

※アンケート送付戸数 327 戸(全入居戸数の24%)、回収 217 戸(回収率 66.4%)

5 経費の節減に関する事項

平成28年度は新旧職員の交代があり、業務の引き継ぎをスムーズに行うために新旧職員の重複

時期が発生したことから人件費は増加したが、直接事務費や一般管理費の経費を節減し、項目間の流用により対応した。

【平成27・28年度に新たに取組んだ項目の評価】

①各団地の共用階段、通路等の落書きや私物の撤去、②復興公営住宅（古川団地、年貢町団地）の避難訓練実施、③各種申請時における「提出書類一覧チェック表」の作成配付、④家賃滞納者に対する電話連絡、臨戸訪問の増加による納入相談件数と現金徴収額の増加、⑤空室の状況（修繕進捗状況、募集予定等）を建設事務所と管理事務所で共有するなど、入居者の安全に配慮した取組を行うとともに、家賃徴収率の増加に努めたことは評価できる。

3 管理運営のモニタリングについて（県）

モニタリング項目	実施の有無	H27回数	H28回数	報告要求項目・検査目的等
①年度事業計画	有	1	1	管理体制、事業内容、県営住宅管理業務収支明細書
②月例報告	有	12	12	維持修繕業務
③四半期報告	有	4	4	保守管理業務
④定期立入検査	有	4	4	募集、家賃徴収、維持修繕、保守管理、個人情報管理
⑤不定期立入検査	無	0	0	—
⑥事業報告書	有	1	1	事業報告書及び県営住宅管理業務収支明細書
⑦外部委員等評価	無	0	0	—
⑧その他	無	0	0	—

【主な改善等指示事項及びその対応状況】

なし

4 平成29年度以降の取組み（指定管理者）

- 応募者増加に向けて6月から折込誌等への募集広告を掲載しており、今後は市政だよりへの募集告知の掲載を依頼し、応募者数の増加と空室の解消に努めていく。
- 家賃等滞納者に対しては関係機関と調整して代理納付を推進し、長期滞納者へ対する夜間・休日徴収を強化し、民事調停等法的措置による家賃納付の適正化・明け渡し等を実施する。
- 復興公営住宅は、高齢入居者が多いため、被災市町村や社会福祉協議会、民間支援団体等と入居者情報（入居の有無、健康状態等）を共有し、防犯・防火や不慮の事故防止等に効果を上げているが、今後更に関係機関との連携を強化し、見廻り活動の実施等を検討していく。
- 退去修繕の工程管理を行い、空室期間（退去から募集開始）の短縮を図る。
- 入居者と地域住民とのコミュニティ醸成を図るため、地域コミュニティ活用拠点として県営住宅の集会所を活用し、来秋に文化祭（団地入居者の写真の展示・手芸品等の展示・俳句等の展示・健康セミナー及び飲食物の提供）の開催を目指す。

5 東日本大震災等による運営上の課題及び対応方針（県・指定管理者）

- 災害発生時、利用者の避難・誘導・安全確保を第一とし、福島県地域防災計画に則り行動する。
- 災害時等において、建築物の損傷による利用者への被害を防ぎ、人命救助等の地域支援活動に支障が出ないように、建築物の日常点検、早期修繕及び予防修繕の徹底を図る。
- 復興公営住宅は高齢入居者が多いため、被災市町村や社会福祉協議会、民間支援団体等と入居者情報を共有し、防犯・防火等の事故防止等に効果を上げているが、高齢者に対してはより丁寧な対応を図るとともに、関係機関と連携した高齢者の見廻りなど具体的な活動を実践する。
- 応急仮設住宅の供与期間終了時における県営住宅の提供について、入居希望者が速やかに入居できるよう関係機関等と連携して対応する。

6 外部有識者の意見等（県）

- 1 指定管理者の管理運営実績を評価するためには、活動成果について定量化できる項目を増やすなどの工夫が必要である。
- 2 入居者アンケート調査は定量的な項目がなく、評価や判断がしづらいので、成果を数値で分かるようにすべきである。アンケート調査は全地域統一のフォーマットを作成し、調査結果の分析から対応までの仕組みを考慮すべきである。
- 3 アンケート調査について、調査の結果及び対応策等は、団地管理人も含めて全地区で共有を行い、全体のサービス向上を図る必要がある。
- 4 家賃徴収強化の取組については、たとえば徴収できた事由とできなかった事由等をケース毎に分類して成果を数値化するなど、判断や評価ができる様に工夫すべきである。
- 5 入居者が積極的かつ主体的に団地の管理運営に関わる事ができる機会づくりは大きなテーマであるため、特に復興公営住宅の入居者について注目していく姿勢が必要である。
- 6 著しく所得が低い世帯等については、ある一定の滞納金額まで達すると滞納を解消することが困難となるため、家賃徴収率を上げる目標達成は難しいと思われる。徴収困難な滞納家賃については不納欠損処理等を行う必要があるのではないか。
- 7 高齢者対策について、具体的な内容まで踏み込んだ実績が欲しい。高齢化により団地管理人の担い手不足が進んでおり、管理人の育成やバックアップ体制などが必要と思われる。
- 8 公営住宅の管理運営においては、民間活力と競争原理の推進、経費削減等を目指した指定管理者制度が馴染まない側面もあると思われるため、今後、指定管理者制度を活用しながらも、提示予算額の工夫や具体的な管理運営の改善など、検討していく必要がある。

7 今後の管理運営の方向性（県）

- 1 今後も、指定管理者制度を検証しながら、入居者が安心して生活できるよう丁寧な対応に努め、施設等の維持管理と整備を継続して実施する。
- 2 高齢者や障がい者等をフォローするため、市町村や社会福祉協議会、民間支援団体等と入居者情報（入居状況、健康状態等）を共有し、防犯・防火や不慮の事故等に備える体制を整備する。
- 3 家賃滞納額を減らすため、滞納者に対する催促（電話や文書）や臨戸訪問の回数を増やし、家賃徴収率の向上に努める。