

指定管理者管理運営状況評価表

施設名	県営住宅等（県北地区）の管理	指定管理者名	特定非営利活動法人 循環型社会推進センター
指定期間	H 28.4.1 ～ H 33.3.31	担当課名	土木部建築住宅課

1 平成28・29年度の管理運営実績（指定管理者）

1 県営住宅（県北地区）施設の概要（平成30年4月1日現在）

（復興公営住宅の見込数は平成28年度における完成予定戸数）

	募集時処理見込 数	平成28年度	平成29年度
一般県営住宅			
団地数	19 団地	18 団地	18 団地
棟数	110 棟	109 棟	109 棟
管理戸数	1,843 戸	1,837 戸	1,837 戸
復興公営住宅			
団地数	5 団地	8 団地	10 団地
棟数	48 棟	98 棟	144 棟
管理戸数	240 戸	612 戸	818 戸

※北信団地、笹谷団地は、一般県営住宅内に復興公営住宅が設置されているため、それぞれ1団地とする。
平成27年度に一般県営住宅の御茶園団地が用途廃止された。

2 入居及び退去に関する事項（入居募集及び退去手続き実績）

（単位：件）

	募集時処理見込 数	平成28年度	平成29年度
一般県営住宅			
募集戸数	122 件	166 件	156 件
応募者数	542 件	515 件	537 件
入居戸数	122 件	115 件	114 件
退去戸数	103 件	91 件	142 件
復興公営住宅			
入居戸数	0 件	396 件	241 件
辞退退去戸数	0 件	107 件	62 件
入居説明会	0 件	12 回	3 回

3 家賃の納入指導に関する事項（滞納家賃の納入指導実績）

（単位：件、千円、%）

	募集時処理見込 数	平成28年度	平成29年度
家賃徴収活動			
納入相談	3,700 件	217 件	350 件
訪問件数	982 件	434 件	1,691 件
電話催告	3,626 件	1,669 件	2,276 件
文書督促	189 件	124 件	385 件
現金徴収額	—	15,064 千円	25,014 千円
家賃徴収率			
通常県営住宅	—	95.34%	95.84%
復興公営住宅	—	99.46%	99.61%
計	—	95.14%	96.72%
家賃減免	641 件	568 件	628 件
実質人数	—	342 人	398 人
民事調停対象候補	28 件	41 件	63 件
選定候補者	—	1 件	4 件
成立者	—	0 件	0 件
不納欠損処分	7 件	2 件	4 件

※滞納者に対して電話や文書による督促、訪問回数を増やし、現金徴収額が増加した。
家賃徴収率は前年度より上昇し、不納欠損処分は処理件数を増やした。

4 高齢者等に対する安否確認

安否確認訪問(不在時電話確認)の実績

(単位：件)

	募集時処理見込 数	平成28年度	平成29年度
一般県営住宅	—	1,441 件	1,166 件
復興公営住宅	—	341 件	1,037 件
計	364 件	1,782 件	2,203 件

※年度途中に入居した復興公営住宅入居者への安否確認は、翌年度から行った。

5 県営住宅等の維持修繕及び保守管理に関する事項

維持修繕業務(件数)実績

(単位：件、円)

	平成28年度		平成29年度	
緊急(経常)修繕	488 件	27,354,714 円	573 件	36,964,912 円
退去(空家)修繕	91 件	34,569,180 円	94 件	24,741,720 円
合計	579 件	61,923,894 円	667 件	61,706,632 円

○保守管理業務実績

エレベーター保守点検、夜間機械警備、給水施設保守点検(給水施設清掃・水質検査)、電気設備保守点検、防災設備保守点検、浄化槽法定検査、排水管清掃、樹木養生・法面除草、定期的な団地内の点検を実施した。

6 サービスの向上に関する事項

(1) 毎月の募集案内(団地・住戸)を民報・民友新聞へ毎月掲載するとともに、ホームページで募集住戸に関する位置・家賃・間取り等の情報及び入居申込の手続き等について毎月情報発信している。

また、毎月の募集住戸毎の申込者数を、期間中毎日集計しホームページに掲載している。

(2) 緊急修繕・入居者緊急事態等の夜間・休日対応は、担当者の携帯電話番号を案内することで対応し、年末年始や長い連休等の長期休暇対策として「緊急修繕体制表」を各団地へ掲示し、入居者が直接修繕業者へ連絡し、緊急修繕出来る体制となっている。

(3) 建築技術職員は、月1回各団地を定期的に巡回するとともに、長期休暇前には、建設事務所職員と共同で空室状況や建物、施設等の安全確認と不良箇所の早期発見に努めている。

また、団地管理人や保守管理業者から不良箇所等の報告を受けた場合は、早期修繕に努め、入居者が安心・安全な生活を送れるよう事故防止に努めている。

(4) 入居応募者や入居者に対する接客接遇や電話対応等におけるサービス向上のため、職員研修会を開催し職員の意識改革に努めている。

7 経費の節減に関する事項

管理経費の実績(税込額)

(単位：円)

事項	項目	H28 協定額	H28 実績額	H29 協定額	H29 実績額
人件費等	人件費	34,919,021	31,863,172	36,976,874	33,170,457
	直接事務費	13,128,779	10,139,390	14,058,868	10,701,212
	一般管理費	13,967,230	16,600,066	14,609,863	19,245,691
	小計	62,015,030	58,602,628	65,645,605	63,117,360
維持修繕費等	維持修繕費	58,603,574	61,923,894	61,337,580	61,706,632
	保守管理費	43,701,120	36,972,424	51,919,704	45,018,490
	小計	102,304,694	98,896,318	113,257,284	106,725,122
計		164,319,724	157,498,946	178,902,889	169,842,482

(1) 平成27年度以降、復興公営住宅の入居が開始され、事務処理量が増加している。

(2) 古い年代の団地や入居経過年数の長い住戸は、維持修繕費が高額となっている。

(3) 保守管理は、仕様書の点検業務内容に基づき実施した。

【平成28・29年度に新たに取組んだ項目】

(1) 利用者サービスの向上

ホームページを活用して、毎月募集住戸に関する情報発信を行い、更に平成28年度からは募集団地を視覚的に把握出来るように住棟外観写真、住戸室内写真を掲載している。

(2) 家賃徴収・滞納者への対応

家賃滞納者への連絡方法について、スマホや携帯電話のメール機能を活用する事により、

日中は電話に出れない者等に対して、納付指導の連絡を行うことが出来ることから家賃徴収に効果を発揮した。

また、平成28年度から、福島市内に在住する生活保護受給者に対して代理納付が可能となり、家賃収納に大きな成果となった。

2 平成28・29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

平成29年度の家賃徴収活動は、訪問件数や電話催促、文書督促を増やしたことにより、納入相談件数や現金徴収額が大幅に増加し、前年度より家賃徴収率が上がっ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、費用支払まで処理されている。保守管理は、実情に応じて柔軟に実施されている。

4 サービス向上に関する事項

入居希望者等が必要としている家賃や間取り等の情報や入居申込み方法等の情報発信、緊急修繕体制による夜間・休日対応、更に募集团地を視覚的に把握できる住棟外観写真、住戸室内写真の掲載など、利用者に寄り添った対応は評価できる。

更に、月1回定期的に団地を巡回して、建物や施設等の不良箇所の早期発見に努めている点は評価できる。

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30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（窓口や電話）、入居手続きや家賃徴収などについて、入居者は概ね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「満足」と「普通」の割合が低く、その原因として、①修繕を依頼してから完了まで時間がかかる、②修繕完了後の成果に不満がある、③築年数が古い住居は修繕費用がかさむ、などの意見がある。

そのため、修繕の工程管理を徹底して工期短縮を図り、修繕依頼があった際には修繕内容や費用負担の説明、修繕完了後の確認など、入居者への丁寧な対応が必要と思われる。

平成30年度県営住宅入居者に対するアンケート調査

(単位：%)

	満足	普通	不満	無回答	計
指定管理者の対応(窓口)	45.9	44.8	4.4	5.0	100
指定管理者の対応(電話)	48.6	40.6	5.0	5.8	100
入居手続きや家賃徴収	38.7	46.1	10.2	5.0	100
保守管理等の事前周知	36.7	47.5	7.7	8.0	100
修繕への対応	31.3	27.0	11.1	30.6	100

※アンケート送付戸数 657 戸（全入居者の 24.7%）、回収 362 戸（回収率 55.1%）

5 経費の節減に関する事項

保守管理は仕様書の点検業務内容に基づいて実施され、建設事務所が確認している。

平成30年度以降の経費の執行に当たっては、前年度実績額を踏まえてより精査して運営していく必要がある。

【平成28・29年度に新たに取組んだ項目の評価】

利用者へのサービス向上を図るため、ホームページを活用した募集住戸の住棟外観写真や室内写真の掲載により、入居希望者が募集团地の現況を視覚的に把握できるよう工夫したことは評価できる。

また、家賃滞納者に対する納付指導について、相手の生活習慣等を踏まえてスマホや携帯電話のメール機能を活用し、家賃徴収に効果を上げ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	H28回数	H29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30年度以降の取組み（指定管理者）

1 高齢者へのサービス向上

単身高齢者の入居が多い団地について、集会所や空き住戸を利用し、月1回程度入居者が集まって交流や歓談が出来る場をつくる。

また、高齢者等に対して月1回行っている安否確認（希望者のみ）は、福島市や民生委員等を連携して訪問件数を増やしたり、更に必要に応じて、警備会社等が運営している24時間安否確認サービス等の利用を案内する。

2 家賃徴収率向上の取組強化

家賃収納率を上げるため、初期の滞納者（1～2ヶ月間）に対して重点的に督促を実施する。

また、滞納を繰り返す入居者へ対して、月末に注意喚起を図り、恒常的な家賃滞納者に対しては、連帯保証人等へのアプローチを強化し、民事調停等の法的措置を実施する。

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）

1 復興公営住宅は高齢者の割合が多いことから、入居手続き、建物仕様や設備等の取扱いについて、丁寧な説明と親切な対応を行う。

2 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。

3 入居者の高齢化、復興公営住宅の空き住戸の取扱い、入居者が少ない団地における共益費の不足等の課題について、対応策を検討する。

6 外部有識者の意見等（県）

- 一般県営住宅と復興公営住宅を合わせて管理するためには、それぞれの団地の成り立ちや背景、入居者の世帯構成等の違いや両者の交流のあり方等を踏まえ、管理面での課題について、実態を踏まえた評価や取り組みなどを整理する必要がある。
- 高齢者等のコミュニティを形成するためには、指定管理者だけでは限界があるため、社会福祉協議会や民間業者、みんぷく等と連携して、集会所や空き住戸を活用するなどして高齢者等が交流や歓談ができる場を設定してもらいたい。
- 植栽の維持管理は、集合住宅に比べて戸建て住宅は居住者の協力が不可欠となるため、入居者どうしの連携と相互協力をサポートすることが重要である。
- 各指定管理者の評価できる点や好事例、課題等については、県や他の指定管理者の間で共有すること。
- 指定管理者は、ハザードマップや避難ルートについての意識を持ち、入居者へ配付するなどの対応を行ってもらいたい。
- 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し、関係機関と連携した独り暮らしの高齢者に対する見廻りを強化する。
- 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。