

指定管理者管理運営状況評価表

施設名	県営住宅等（相双地区）の管理	指定管理者名	庄司建設工業株式会社
指定期間	H 28.4.1 ～ H33.3.31	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（相双地区）施設の概要（平成30年4月1日現在）

	平成28年度	平成29年度
一般県営住宅		
団地数	6団地	6団地
棟数	12棟	12棟
管理戸数	196戸	196戸
復興公営住宅		
団地数	5団地	6団地
棟数	47棟	80棟
管理戸数	811戸	985戸
総管理戸数	1,007戸	1,181戸

2 入居及び退居に関する事項（入居募集及び退居手続き実績）

（単位：件）

	平成28年度	平成29年度
一般県営住宅		
募集戸数	68件	87件
応募者数	34件	25件
入居戸数	19件	14件
退居戸数	21件	14件
復興公営住宅		
入居戸数	692件	200件
辞退戸数	215件	97件
入居説明会	10回	8回

3 家賃等の納入指導に関する事項

(1) 家賃徴収率

項目	家賃徴収額	家賃徴収率
平成28年度	108,403千円	98.30%
平成29年度	246,966千円	99.37%
対前年比	138,563千円増	1.07%増

(2) 県営住宅管理員活動実績

項目	平成28年度	平成29年度
訪問件数	32件	58件
納入相談件数	76件	160件
現金徴収額	—	2,031,900円

4. 県営住宅等の維持修繕及び保守管理に関する事項

(1) 維持修繕業務実績額

項目	平成28年度		平成29年度	
緊急（経常）修繕	367件	6,953,688円	431件	15,677,612円
退居（空家）修繕	23件	6,059,880円	56件	5,406,480円
合計	81件	13,013,568円	487件	21,084,092円

※平成29年度は、通路の段差解消やホールの修繕等を行ったため、金額が増加した。

(2) 保守管理業務実績

エレベータ保守管理業務・給水施設清掃保守管理業務・避難設備保守管理業務・樹木養生、剪定業務・浄化槽保守点検業務・時間外受付業務を実施した。

5 高齢者等に対する安否確認

復興公営住宅入居者の安否確認については、平成28、29年度は社会福祉協議会等の関係機関から情報を得ていたが、平成30年度からは高齢者等の内で希望者に対して安否確認を実施する予定である。

6 サービスの向上に関する事項

(1) 毎月の募集住戸の情報（位置、家賃、間取り等）及び入居申込の手続き等について、ホームページに掲載して情報を発信している。

(2) 団地巡回の際に入居者から要望や意見、苦情等を聞き取った場合は、対応簿に記載して苦情等が解決されるまで進捗状況等を整理している。

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

なお、苦情や要望案件として多いものは、①駐車場の不法駐車やルール無視、②ごみ収集に関するルール無視、③入居者同士のトラブル、④ペットの無断飼育 などである。

(3) 業務時間外（休日や夜間）の事故、事件及び緊急修繕等の対応は、コールセンターから管理室責任者や担当者へ連絡されるため、迅速に対応することができる。

(4) 団地内の共用廊下、階段、踊り場等を定期的に巡回し、私物の撤去や修繕を行うなど、団地通路の安全確保や美化に努めている。

(5) 各種申請時における必要書類の遺漏を防ぐため、「チェック表」を作成して、必要書類の遺漏防止を行っている。

(6) 復興公営住宅の増加により業務量が増えたことから、管理強化のために専任の管理室室長を配置し、更に保守管理や維持修繕業務を迅速に実施するため、専属職員を配置した。

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	28年度協定額	28年度実績額	29年度協定額	29年度実績額
人件費等	1 人件費	21,099,348	25,446,352	30,884,122	33,928,707
	2 直接事務費	7,362,132	4,299,640	4,791,007	6,244,182
	3 一般管理費	5,937,318	4,724,714	6,771,904	9,488,440
	小計	34,398,798	34,470,706	42,447,033	49,661,329
維持補修費等	4 維持補修費	19,346,561	13,013,568	22,584,058	21,084,092
	5 保守管理費	15,194,520	5,970,240	24,592,032	21,450,252
	小計	34,541,081	18,983,808	47,176,090	42,534,344
合計		68,939,879	53,454,514	89,623,123	92,195,673

※平成28年度保守管理費の実績額は、直営で行った巡回点検等を計上していないため、低額となった。
また、団地新設に伴う管理業務の増加に対応するため、人件費は増額となった。

【平成28・29年度に新たに取組んだ項目】

(1) 申請書類の遺漏防止のため、「提出書類一覧チェック表」を作成して、各種申請時の不足書類が生じないようにした。

(2) 家賃等滞納者に対して、訪問等の接触を増やし、滞納状況に応じた分納処理や代理納付等の手続きを行った。

(3) 維持修繕作業を円滑に行うため、「受付書兼作業報告書」を作成し、修繕受付から依頼内容、手配、費用負担、完成までを進捗管理し、作業の遺漏防止と遅延解消に努めた。

(4) 南相馬社会福祉協議会等が開催する会議や打ち合わせに出席し、入居している高齢者や障害者等の生活状況等について、情報の共有化に努めた。

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行うなど、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年度家賃徴収活動は、訪問件数や電話催促、文書督促、相談件数を増やしたことにより、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・休日対応など、利用者に寄り添った対応は評価できる。

更に、定期的に団地を巡回し、建物や施設等の不良箇所の早期発見や団地通路等の安全確保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修繕箇所があっても頼みづらい、②修繕依頼から着手までに時間がかかること、③費用負担が分かりづらい、などの意見がある。

そのため、修繕依頼に対しては親切な対応を心がけ、進捗管理を徹底して工期短縮に努め、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)	44.6	48.2	6.0	1.2	100
指定管理者の対応(電話)	37.5	51.8	8.9	1.8	100
入居手続きや家賃徴収	34.5	56.5	7.7	1.2	100
保守管理等の事前周知	31.5	57.1	6.0	5.4	100
修繕への対応	20.8	34.6	6.2	38.5	100

※アンケート送付戸数 240 戸（全入居者の 20%）、回収 168 戸（回収率 70.1%）

5 経費の節減に関する事項

平成28年度から復興公営住宅の入居が本格的に開始されたことから、復興公営住宅の入居事務に係る人件費が増加しており、流用により対応している。

保守管理は、仕様書の点検業務内容に基づき実施され、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】

各種申請時において不足資料が生じないように「チェック表」を作成したことは評価できる。家賃等滞納者に対する納付相談会を増やし、現金徴収額や徴収率の増加に努めたことは評価できる。福祉協議会等と連携し、高齢者や障がい者等の情報の共有化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	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) 生活保護を受給している家賃等滞納者は代理納付を推進し、長期滞納者は夜間徴収を強化し、滞納家賃の解消を図る。
- (2) 復興公営住宅は高齢入居者が多いことから、防犯、防火や不慮の事故、孤独死等を防ぐため、市町村や社会福祉協議会、民間支援団体等と入居者情報（入居の有無、健康状態等）を共有するとともに、高齢者等のうち希望者に対して定期的に安否確認を実施する。
- (3) 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。
- (4) 復興公営住宅は高齢入居者が多いことから、復興公営住宅の収入申告書回収は、所定の日時に団地集会所を借り、管理室職員が直接回収業務を行う。

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、丁寧な説明と親切的な対応を行う。
- (2) 復興公営住宅の高齢入居者について、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のため、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。
- (3) 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）

- ・ 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。