

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5年4月1日～令和6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 渡辺 文雄 | |
| | 所在地 | 大分市城崎町2丁目3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居に関する業務 ・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 | 使用料 | |
| | 指定期間 | 令和4年4月1日～令和9年3月31日(5年間) | |

2 評価結果

| 評価項目 | |
|---|---|
| 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 | 目標 |
| 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。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)。 | 公営住宅法をはじめとする関係法令等に従って適正に管理業務を行う。 管理代行期間における目標指標の一つである「現年度収納率 99.96%」を達成する。 |
| 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。また、複数の施設を一括して管理する場合は、施設間の有機的な連携が図られ、その効果を得られているか。 | 目標指標の一つである「一定の居住水準を満たす住宅の入居率 95.5%(R8 年度末):R5 年度末目標 93.5%」を達成する。 |
| ③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。 | 入居者募集は公募が原則のため、入居希望者へ周知できるような方法により募集情報を発信する。 |
| 【評価の理由】 | |
| ① 関係法令等に従い、事業計画に則った適切な管理業務が実施されている。 目標指標(現年度収納率:99.96%)に対して、R5 年度は 99.98%と目標達成しており、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:これまでの目標収納率】第 1 期:99.60%(H26~H28)、第 2 期:99.86%(H29~R3) | |
| ② 目標指標[一定の居住水準を満たす住宅の入居率(R5 年度末目標 93.5%)]に対して、R5 年度末時点で 94.3%となり目標を達成した。 【参考】一定の居住水準・・・設備:2 点給湯以上、構造:新耐震基準を充足、面積:1DK・・・30 m ² 以上、2DK 以上・・・45 m ² 以上 入居率の向上に向けた取り組みとして、全県での「修繕前募集(未修繕、3 ヶ月後入居)」及び若年単身者入居要件(非過疎地域)の緩和を実施している。(R4.4~) [R5 入居決定:182 戸(うち修繕前募集:41 戸、うち若年単身者:0 戸)] | |
| ③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、市報掲載といった様々な媒体により周知を図っている。 | |
| (2)利用者の満足度 | 目標 |
| 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。 | 目標指標の一つである「利用者満足度調査における 5 段階評価の中位以上割合 91%」を達成する。 |
| ③ 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。 | 調査結果に基づき、利用者の利便性の向上を図るうえでの課題を分析し、速やかに改善策をとりまとめ、実施する。 |
| ④ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。 | 多種多様な苦情・相談に対して、迅速かつ適切に対応する。 |
| ⑤ 利用者への情報提供が十分になされたか。 | 新規入居者へ「入居者のしおり(冊子)」を配布するほか、公社ホームページ等で必要な情報提供を行う。 |
| 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。(①~④以外に評価できる取組みがある場合のみ) | 単身入居者への「見守り訪問」、後期高齢者等への所得証明書の「代理取得サービス」を継続実施する。 |

| | |
|--|--|
| 【評価の理由】 | |
| ① 目標指標「利用者満足度調査における5段階評価の中位以上割合91%」に対して、下記の調査項目でいずれも達成した。〔※回答者のみで割合(%)を算出〕 ○職員対応 …… 大変良い～良い～普通:95.2%、わかりにくい～大変悪い:4.8% ○職員説明 …… 大変良い～良い～普通:96.3%、悪い～大変悪い:3.7% ○修繕対応 …… 大変良い～良い～普通:91.9%、悪い～大変悪い:8.1% | |
| ② アンケート結果を分析し、職員間で共有している。なお、公社ホームページを見たことがないとの回答が79%台となり昨年からの変化がみられない。R5は新たに14の事務を電子申請対応可としており、掲載内容の充実等によりホームページを広報し、電子申請の普及に務めることが今後の課題である。 | |
| ③ 苦情・相談に対応する専任職員2名を配置し、迅速かつ内容に応じて適切に対処している。 (R3…279件、R4…299件、R5…290件) | |
| ④ 新規入居者に「入居者のしおり」を配布するほか、公社ホームページにおいても各種手続、入居のルール等について情報提供を行っている。 また、スポット的な「お知らせ」がある場合は、住宅掲示板への掲示、チラシ等の回覧など住宅管理人を通じて周知を図っている。 | |
| ⑤ 単身入居者(65歳以上の高齢者及び障がい者)を対象とした「見守り活動」月1回以上実施したほか、高齢者世帯(75歳以上)及び障がい者のみの世帯を対象に収入申告に添付する所得証明書の「代理取得サービス」を実施した。 | |
| (3) 定性的な目標の達成状況 | 目標 |
| ① 定性的に定めた目標が達成されているか。(将来ビジョン等で定めた目標など) | 事業主体の異なる公営住宅等を一体的に管理し、適切かつ効率的な管理を図るとともに、地域の実情に応じたきめ細やかな入居者の募集・決定などを一体的に行うことにより入居者サービスの向上を図る。 |
| 【評価の理由】 | |
| ① 公社は県営住宅の他に12市の市営住宅を管理受託しているが、これにより入居希望者への幅広い募集情報の提供や、蓄積したノウハウを活かした相談等への迅速な対応など、管理代行制度の目的である公営住宅等の一体的管理及び入居者サービスの向上が図られている。 | |
| 2 効率性の向上等に関する取組み | |
| (1) 経費の低減等 | 目標 |
| 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。 | 労働生産性と人員体制を確保しつつ、人件費の縮減を図る。 |
| ② 主たる管理業務以外(清掃、警備、設備の保守点検等)について、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。 | 再委託している業務の発注方法を見直し、経費の削減を図る。 |
| ② 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。 | 全県エリアの退居修繕を公社で行うことにより、修繕費の効率的な執行を図る。 |
| 【評価の理由】 | |
| ① 必要な人員体制を確保しながら、業務量と業務内容に応じて嘱託職員・パート職員を積極的に活用している。 | |
| ② 再委託している業務(給水、エレベーター、消防等設備)については、設備毎ではなく県営住宅の立地エリア毎にまとめて発注している。 | |
| ③ 全県エリアでの「修繕前募集」の令和4年度からのスタートに併せて、全ての退居修繕を公社が行うように変更した。これにより入居希望者のニーズとこれまでの「空き家募集(修繕済)」とのミスマッチが減少し、効率的な修繕費の執行が図られている。 | |

| | |
|---|---|
| (2)収入の増加 | 目標 |
| 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。 | 目標指標の一つである「現年度収納率 99.96%」を達成する。 |
| 【評価の理由】 | |
| ① R5 年度の現年度収納率は 99.98%となり目標を達成している。また、収入未済額は 18,026 千円となり、ピーク時(H18:133,221 千円)の約 14%まで圧縮している。 | |
| 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 | |
| (1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況 | 目標 |
| 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。 | 業務計画書どおりの人員(36 人体制)を配置する。 |
| ② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。 | 住宅管理業務、資質向上(個人情報保護、接遇、人権、交通安全等)に係る研修を実施する。 |
| ③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。 | 警察・消防・市町村(福祉部門)の行政機関や地区の民生委員・自治委員との連携等を図る。 |
| 【評価の理由】 | |
| ① 業務計画書の配置計画に基づいた人員を確保し、適正な管理運営業務が行われている。 | |
| ② 職場研修、大分県地域づくり機構全体研修を定期的実施している。 | |
| ③ 入居者の実情等に応じて、関係行政機関と適切に連携している。特に見守りが必要な単身入居者(65 歳以上の高齢者及び障がい者)については、福祉機関・民生委員・自治委員と情報交換し、積極的に安否確認を行っている。 | |
| (2)法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など | 目標 |
| 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。 | 法令違反を発生させない。 |
| ② 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。 | 個人情報漏洩等の事故を発生させない。 |
| ③ 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。 | 入居者の募集は公募が原則であるが、公募を要しない「特定入居」の場合は法令に明示された特別の事湯に限る。 |
| 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。 | モニタリング等の結果で、不適切な点が確認されない。 |
| 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。 | 管理側の瑕疵による事故を発生させない。 |
| 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。 | 防災管理体制を確立し、各種マニュアル等による適切な対応を行う。 |
| ⑦ 防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。 | 自治会等からの要請があった場合は、共同で防災・防火訓練を実施する。 |
| 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。 | 事故等発生時には適切な対応を行い、管理責任が問われる事案を発生させない。 |
| 【評価の理由】 | |
| ① 法令違反は発生していない。 | |
| ② 個人情報漏洩等の事故は発生していない。 | |
| ③ 公募を原則とし、「特定入居」は法令に明示されている特別な事由(建替、世帯構成及び心身状況の変化等)がある場合に限り適用している。 | |

| | |
|---|--|
| ④ | 定期モニタリング及び事業報告書の審査により不適切な点がないことを確認した。 |
| ⑤ | 1件の事故(浴室引き戸の落下による右足負傷)が発生したが、速やかに損害賠償保険対応を行った。 |
| ⑥ | 県に準じた防災管理体制が確立され、自然災害・事故等への適切な対応が行われている。 |
| ⑦ | 所管消防署と協議した上で啓発パンフレット配布による消防訓練を実施した。 |
| ⑧ | 入居者の過失による火災等の事故はなかった。 |

【総合評価】

| |
|---|
| <p>[所見]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○三つの目標指標である「現年度収納率(99.96%)」、「一定の居住水準を満たす住宅の入居率(R5 末:93.5%)」、「利用者満足度(91%)」の全てにおいて目標達成した。 ○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募集・決定など入居者サービスの向上を図っている。 ○経費節減に努めつつ、計画どおりの人員を配置し、関係法令等を遵守しながら、概ね適切かつ円滑な住宅管理業務を行っている。 <p>[今後の対応]</p> <ul style="list-style-type: none"> ○目標指標である「現年度収納率(99.96%)」の引き続きの達成に向け努力してほしい。 ○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%(R6 年度末:94.1%)]の達成に向け、あらゆる工夫・改善に取り組んでほしい。 ○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・障がい者等に配慮したきめ細やかなサービスの提供について、これまでに蓄積し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】

| |
|--|
| <p>【評価】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 360 度カメラを活用により、ホームページに掲載する情報の充実を図られている。毎日 300 件近くの間覧数があり、必要な方に情報が届いていることが評価できる。 |
|--|