２５年度　指定管理者運営状況検証シート

県所管課	土木部道路都市局建築住宅課

1. 施設名等

平成26年3月31日現在

施設名 （設置年月日）	県営住宅（中予地方局管内） （昭和29年～）	所在地 電話 HP	松山市、伊予市、東温市、砥部町 -- --

2. 指定管理者

指定管理者名	愛媛県営住宅管理グループ （㈱第一ビルサービス、新日本建設㈱）	指定期間	平成25年4月1日　～　平成29年3月31日	（４年間）

3. 施設の概要と指定管理者が行う業務等

		施設の外観
設置目的	県が健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備し、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ことを目的として設置。	
施設内容	愛媛県中予地方局管内の県営住宅（団地内にある集会室や駐車場等の共同施設を含む。）	
指定管理者が行う業務	①入居者管理業務 　入居募集、申込受付、入居順位決定（抽選）、入退居手続、各種届出受理、各種申請書の受理及び審査、入居者指導等 ②収納等管理業務 　家賃徴収、敷金徴収、口座振替手続き、収入申告受付、収入認定補助、家賃滞納督促等 ③施設管理業務 　緊急修繕及び一般修繕、空家修繕（退去修繕）、計画修繕（別途指示するもの）、保守点検（法定点検含む）、日常点検等 ④その他管理業務 　駐車場管理、自治会指導、相談及び苦情処理等	
施設の管理体制	広島本社（(株)第一ビルサービス） ヘルプデスク、公営住宅事業部、CM事業部 松山受付事務所（(株)第一ビルサービス） 統括管理責任者（1名） 副責任者【保全課管理責任者兼任】（1名） 保全課 管理責任者1名　担当者2名 管理・収納課 管理責任者1名　担当者2名 業務全般の事務担当者（2名） 地域パートナー管理会社 新日本建設（株） 責任者1名　担当者2名	
利用料金等	利用料金制　☑ 採用している　☐ 採用していない	
	前年度からの変更　☐ あり　☑ なし （変更ありの場合、その内容） ―	
開館日・開館時間	（指定管理者事務所） 営業時間（8:30～17:30）、水曜日は入居者の利便性のために8:30～18:30に延長 ただし、ヘルプデスクはは24時間365日受付体制	

4. 指定管理業務に係る県の委託料（協定締結額）

年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
県委託料（千円）	0	160,917	159,799	159,786	160,337	169,299

5. 施設の利用状況

（1）施設の利用者数と利用料金収入

年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	対前年度増減率
利用者数(人)	―	―	―	―	―	―　%
利用料金収入(千円)	―	―	―	―	―	―　%

（2）利用者数、利用料金収入の増減理由

対前年度増減率が±5%以上の場合、その理由
（利用者数） ―
（利用料金収入） ―

6. サービスの質向上に向けた取組み

ア）サービス向上を図る主な取組み

（○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は平成25年度の新たな取組み、※は利用者からの要望による取組み）

平成25年度の内容	平成26年度の内容（予定含む）
○独居高齢者宅へ市町が実施する「緊急通報装置設置事業」の案内を実施 ○団地巡回（ドアノックサービス　453件） ○管内入居者全員に対するアンケートの実施（配布日H25年6月14日　配布戸数　3452戸　　うち回収件数　1450戸　回収率42.0%） ○立ち寄り巡回サービス（伊予市、旧北条市の県営住宅において、集会所等を利用した申請書、施設修繕、駐車場等の要望などの受付） ○ヘルプデスクによる窓口営業時間外の対応　（162件　うち平日時間外　58件　.土日祝日対応　104件　） ○年度当初における管理人研修の実施（5.6月　中予地方局管内15団地において実施） ○訪問等による家賃の現金領収 ○家賃の納付指導　　2479件　（訪問　737件　電話　1742件）	○独居高齢者宅へ市町が実施する「緊急通報装置設置事業」の継続して案内を進める。 ○団地巡回（ドアノックサービス） ○管内入居者全員に対するアンケートの実施 ○ヘルプデスクによる窓口営業時間外の対応 ○年度当初における管理人研修の実施 ○訪問等によるや家賃の現金収納 ○家賃の納付指導（訪問・電話・文書） ○立ち寄り巡回サービス（伊予市・旧北条市の県営住宅において、集会場を利用して　申請書.施設設備.駐車場等の要望などの受付を行う）

イ）利用者からの声への25年度の対応状況

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容	利用者からの苦情・要望への主な対応状況
①施設・設備等の経年劣化による修繕要望 ②各団地を定期的に現地確認し修繕を進めて欲しい、ヒヤリング調査を行って欲しい。 ③高齢者夫婦・独居高齢者に対する安全対策として定期訪問のサービスを検討し実施して欲しい。 ④支店への電話対応時に対する（管理部門　・修繕部門）連携不足指摘と高齢者の方から電話では分かりやすい言葉と内容が理解できる簡単な説明でお願いしたい。	①指定管理者で対応すべき施設等の改善については、引き続き巡視点検やドアノックサービスによりサービス向上に努めたい。また、修繕負担区分については「住宅のしおり」にて管理人研修等を通じ周知したい。 ②巡視点検やドアノックサ―ビスを継続実施を行い、管理人に適時状況確認の中で個別のヒヤリングを図っていく。 ③独居高齢者宅へ市町が実施する「緊急通報装置設置事業」の案内を行う。管理人と民生委員同行体制による独居高齢者への訪問を管理人研修で依頼しまた、地域包括支援センター及び・民生委員と連絡を取り対応する。 ④高齢者の方に分かりやすい言葉と内容説明を心掛けるとともに社内研修を実施した。

7. 25年度実績に係る施設の利用状況及びサービスの質向上に向けた取組みに関する確認・検証

指定管理者の自己検証	県の施設所管課の確認・検証意見
①営業時間以降の夜間訪問　（深夜は除く）訪問月61件・電話月145件（平均）滞納家賃の納付指導等により収納率向上に努めている。 ②社員一人一人の業務能力向上を支店全体の年間目標として進めており、入居者へのサービスの量・質を上げることで入居者満足度UPを上げることに努める。 ③25年度も管内入居者全員アンケート実施した結果、前年と比較して自宅訪問評価は2.0%アップ　窓口評価3.4%アップ　電話評価が0.1%ダウンとなり、支店の電話対応策を社内研修で実施した。 ④ヘルプデスクによる支店営業時間以外の夜間・休日24時間対応も浸透し、地震発生時対策・安否確認対応等も実際に利用され、今後も重要なバックアップ策として活用する。	①中予地方局管内の県営住宅における現年度の家賃収納率（収納額／調定額）は、平成21年度が97.6%であったのに対して、指定管理者制度を導入した平成22年度98.3%、平成23年度98.4%、平成24年度98.7%、平成25年度98.8%と上昇しており、指定管理者制度導入の成果として評価できる。引き続き収納率の向上に努めてもらいたい。 ②今後とも自己研鑽を繰り返し、民間事業者ならではの機動性等を活用した行政サービスの向上に努めてもらいたい。 ③入居者の利便性向上やニーズの把握のため、入居者からの生の声を積極的に汲み上げる体制を確立し、実施していることは評価できる。 ④緊急時の対応について、県直営時代は、夜間、休日には、局庁舎の警備員等からの連絡により、職員が対応をしていたが、指定管理者制度導入後は、ヘルプデスクから直接管理会社に出動手配し、統括管理責任者に連絡がされるため、従来よりも迅速な対応が可能となった。

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

家賃収納率が向上したことは十分、評価の対象となる。今後も積極的な家賃収納対策の実施により収納率の向上を図るとともに、入居者ニースの把握によるサービスの向上や業務の効率化に努めてもらいたい。