

平成28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
------	---------------

平成29年3月31日現在


1. 施設名等

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 (株)第一ビルサービス、新日本建設(株)	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

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	施設の外観	
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)、入退去手続、各種届出受理、各種申請書の受理及び審査、住み替え等相談、入居者指導等 ②収納等管理業務 家賃徴収、駐車場使用料徴収、敷金徴収、口座振替手続き、収入申告受付、収入認定補助、家賃等滞納督促等 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、関係機関等調整、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(1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 <input type="checkbox"/> 採用している <input checked="" type="checkbox"/> 採用していない 前年度からの変更 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> 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24時間365日受付体制		

4. 指定管理業務に係る県の委託料

年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度
県委託料(千円)	159,786	160,337	169,299	169,288	168,874	170,386

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	24年度	25年度	26年度	27年度	28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28年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

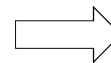
平成28年度の内容
○独居高齢者宅へ市町が実施する「緊急通報装置設置事業」の案内を実施
○団地巡回(ドアノックサービス 485件)
○管内入居者全員に対するアンケートの実施(配布日:平成28年6月9日 配布戸数:3,335戸 うち回収件数 1,359戸、回収率40.7%)
○立ち寄り巡回サービスの実施(事務所から遠方の、伊予市、旧北条市の県営住宅の集会所等へ社員が赴き利用した申請書、施設修繕、駐車場等の要望などの受付)伊予、中須賀各団地1回実施
○ヘルプデスクによる窓口営業時間外の対応(114件 うち平日時間外対応 33件、土日祝日対応 81件)
○年度当初に、管理人研修を実施(砥部団地他 13団地)
○家賃の納付指導(2,097件 うち訪問 550件、電話 1,547件)
○訪問、来店等による家賃の現金収納(取扱い件数 6件、金額369,800円)
○入居者等からの苦情処理(51件 うち対応済 51件、対応中 0件)
○入居資格を有する方へ入居前部屋内覧
○家賃の口座引落し推進のため、年度当初の家賃帳配布時に「口座振替納付届」を同封し配布
○ペット飼育禁止チラシを、収入申告書提出依頼文書へ同封し全戸配布
○事故部屋については、入居資格を審査する前に内覧
○来店し入居資格審査の結果、入居資格を有する方のうち部屋の内覧希望がある方を案内部屋へ送迎(身障者、ご高齢者、車等の交通手段がない方)
○毎年、補欠入居者定期募集受付件数が減少していることから、指定管理事務所入口に募集中のポスターを掲示
☆補欠入居者定期募集受付以降、「ダイジェスト版」を指定管理事務所入口に掲示
☆入居者の高齢化が進んでいるため、市等の介護研修に参加



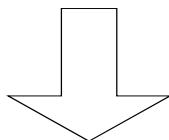
平成29年度の内容(予定含む)
○独居高齢者宅へ市町が実施する「緊急通報装置設置事業」の案内を実施
○団地巡回(ドアノックサービス)
○管内入居者全員に対するアンケートの実施
○ヘルプデスクによる窓口営業時間外の対応
○年度当初に、管理人研修を実施
○家賃の納付指導
○訪問、来店等による家賃の現金収納
○入居者等からの苦情処理
○特定入居による住替えの取扱いを具体化し、積極的に取り組み
○家賃の口座引落し推進のため、年度当初の家賃帳配布時に「口座振替納付届」を同封し配布及び入居説明時に併せて説明
○ペット飼育禁止チラシを、収入申告書提出依頼文書へ同封し全戸配布
○来店し入居資格審査の結果、入居資格を有する方のうち部屋の内覧希望がある方を案内部屋へ送迎(身障者、ご高齢者、車等の交通手段がない方)また、事故部屋については、入居資格を審査する前に内覧
○補欠入居者定期募集受付期間中に、指定管理事務所入口に募集中のポスターを掲示し、補欠入居者定期募集受付以降、「ダイジェスト版」を掲示
○入居者の高齢化が進んでいるため、県・市等の介護研修に参加

イ) 利用者からの声への対応状況(平成28年度)

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容
①施設・設備等の経年劣化及び部屋や浴室等のカビによる修繕依頼
②高齢入居者に対する安全対策として、定期的な訪問を検討し実施して欲しい。
③ペット及び騒音苦情
④高齢者から、低い浴槽へ変更の要望
⑤防犯カメラの設置の要望
⑥収入報告書の提出について、簡略化の要望
⑦複数団地から、敷地内外灯のLED化へ変更の要望
⑧溝辺団地(簡二住戸・昭和51年～54年建設)にて、雨漏りが複数の棟及び部屋で発生しており棟全体の防水工事の要望
⑨中耐住戸の外壁爆裂を「かき落とし補修」でなく、危険なために大規模修繕(補修と塗装)の要望
⑩職員によって、対応の良し悪しがある。

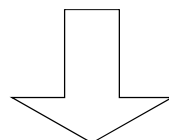


利用者からの苦情・要望への主な対応状況
①指定管理者で、対応すべき施設・設備等の修繕については、引き続き巡視点検や自治会長や管理人へのドアノックサービス及び管理人研修等により適時情報収集し修繕に努めたい。カビ対策については、管理人研修等で入居者様の修繕区分を説明し、除去策や日頃の管理を伝えている。
②高齢者宅へ市町が実施する「緊急通報装置設置事業」の案内をする。また、自治会・管理人・地区民生委員及び地域包括支援センター職員と同行体制による独居高齢者への訪問を管理人研修で管理人へ依頼。また、直接、入居者及びその親族から相談があった場合は、地区民生委員及び地域包括支援センターと連携を取り対応している。
③ペットについては、日頃より、団地へ注意文書の掲示・配布及び原因者へ粘り強く指導をしている。また、毎年、収入申告書提出依頼時には、申告書に「ペット禁止のチラシ」を同封している。騒音については、連絡があり次第原因者へ戸別指導をしたり、苦情者を含め三者で相談をしている。
④直ちに浴槽の変更ができないため、福祉用具・介護用品等(バスボード、シャワーチェア、浴槽内す、浴槽用手摺り等)の模様替え申請の提案をしている。
⑤肖像権及び個人情報保護法に基づき、非常に慎重に対応している。
⑥公営住宅法により、収入申告書の提出は入居者の義務となっていることを丁寧に説明している。また、高齢者世帯については親族等の支援の依頼のお願いをしている。
⑦古い団地で器具が破損しているものは、LEDの器具に変更し設置をしている。(溝辺団地、中須賀団地、潮見団地)
⑧修繕が高額のため、中予地方局へ検討を依頼
⑨修繕が高額のため、中予地方局へ検討を依頼
⑩来店客や電話での対応について、日頃から指導を行ったり、途中からの支援を心掛けている。
※アンケートの回収に当たっては、苦情や問題点等を早期に発見・改善し、御納得いただくために、昨年と同様、指定管理者へ直接電話をいただく旨の文書を収入申告書提出依頼時に同封している。



7. 平成28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
<p>①家賃の収納率を向上させるため、滞納者へ、営業時間以降の夜間訪問（20時まで）し納付指導を実施。また、仕事等をしていて夜間訪問しても面談ができない滞納者は、昼間に携帯電話へ連絡し納付指導をした。</p> <p>②社員を対象として、個人情報保護研修を初めとしてクレーム対応、コンプライアンス等の各種研修・勉強会を定期的実施し、社員の資質向上を図ることにより、住民サービスの向上、適切な業務水準の確保に努めるとともに、日頃から都度指導・途中支援等をして、入居者様の満足度アップに努めた。</p> <p>③入居者様全員を対象としたアンケートを実施した結果、回収率が40.7%（前年比2.4%増加）。窓口対応について、「良い」の評価が毎年増加（2.5%増加）。また、自宅訪問対応についても、前年比3.1%増加しており、入居者から一定の評価を得ている。引き続き、社員及び修繕業者の再教育をする。</p> <p>④入居者と管理者の間で情報提供等が円滑に行われることを目的に、管内全団地の管理人を対象とした研修会を引き続き実施した。</p> <p>⑤ヘルプデスクによる、窓口営業時間以外の夜間・休日において24時間体制による対応を引き続き実施した。</p> <p>⑥入居者の高齢化が進んでいるため、市等の介護研修に参加した。引き続き高齢化対策をしたい。</p>	<p>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%、平成26年度98.9%、平成27年度99.0%と上昇している。平成28年度は98.9%と若干収納率が低下したが、平成29年度からの第三期についても、引き続き指定管理者として指定していることから、更なる収納率の向上に努めてもらいたい。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>④入居者との連絡調整のため設置している管理人の業務は重要であり、条例等の趣旨に沿って適切に県営住宅を管理するためにも、管理人研修会は重要であり、その実施は評価できる。</p> <p>⑤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者に出動手配し、統括管理責任者に連絡されるため、従来よりも迅速な対応が可能となった。</p> <p>⑥入居者の高齢化に対する対応については、有資格者の配置等の検討も進め、入居者に対して適宜最適なサービスを提供できるよう努めてもらいたい。</p>



8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

直営時代と比較して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、入居者ニーズの把握によるサービス向上や業務の効率化に努めてもらいたい。