

# 平成30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31年3月31日現在

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

## 2. 指定管理者

|        |                                      |      |                       |       |
|--------|--------------------------------------|------|-----------------------|-------|
| 指定管理者名 | 愛媛県営住宅管理グループ<br>(株)第一ビルサービス、新日本建設(株) | 指定期間 | 平成29年4月1日 ~ 令和4年3月31日 | (5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<br><br> |
| 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 | <ul style="list-style-type: none"> <li>①入居者管理業務<br/>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</li> <li>②収納等管理業務<br/>家賃徴収、敷金徴収、口座振替手続、収入申告受付、収入認定補助、家賃滞納督促等</li> <li>③施設管理業務<br/>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</li> <li>④その他管理業務<br/>駐車場管理、自治会指導、相談及び苦情処理等</li> </ul>   |  |
| 施設の管理体制    | <div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: 20%;">                     広島本社<br/>(株)第一ビルサービス                 </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: 40%;">                     ヘルプデスク、公営住宅事業部、CM事業部                 </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: 20%;">                     松山受付事務所<br/>(株)第一ビルサービス                 </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: 15%;">                     統括管理責任者<br/>(1名)                 </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: 15%;">                     副責任者<br/>【保全課管理責任者兼任】<br/>(1名)                 </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: 15%;">                     保全課<br/>管理責任者1名 担当者2名<br/><br/>                     管理・収納課<br/>管理責任者1名 担当者2名                 </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; width: 15%;">                     業務全般の事務担当者<br/>(1名)                 </div> </div> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; width: 20%; margin-left: 10px; margin-top: 10px;">                     地域パートナー管理会社<br/>新日本建設(株)<br/>責任者1名 担当者2名                 </div> </div> |  |
| 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<br><br>前年度からの変更 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし<br>(変更ありの場合、その内容)<br>-  |  |
| 開館日・開館時間   |  |  |

## 4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

| 年度       | 26年度    | 27年度    | 28年度    | 29年度    | 30年度    | 31年度    |
|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 県委託料(千円) | 169,299 | 169,288 | 168,874 | 170,386 | 170,268 | 173,704 |

## 5. 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

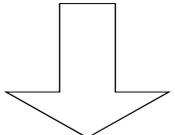
(○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は平成30年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

| 平成30年度の内容   | 平成31年度の内容(予定含む)   |
|---|---|
| <p>○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。</p> <p>○団地巡回。(ドアノックサービス364件)</p> <p>○管内入居者全員に対するアンケートの実施。(配布日:平成30年6月11日 配布戸数:3,248戸 うち回収戸数1,272戸、回収率39.2%)</p> <p>○ヘルプデスクによる窓口営業時間外の対応。(100件 うち平日時間外対応31件、土日祝日対応69件)</p> <p>○年度当初に、管理人研修を実施。(伊予団地他13団地)</p> <p>○家賃の納付指導。(1,879件 うち訪問504件、電話1,375件)</p> <p>○訪問、来店等による家賃の現金収納。(1件 14,263円)</p> <p>○入居者等からの苦情処理。(30件 うち対応済26件、対応中3件)</p> <p>○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推進。</p> <p>○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し周知。また、臨機応変にチラシを配布及び回収を実施。</p> <p>○事故部屋については、入居資格を審査する前に内覧。</p> <p>○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。</p> <p>○障がいがある方へ訪問し、各申請書等を説明し受領。</p> <p>○中予管外に在住の入居予定候補者が高齢者の場合、居住地を往訪のうえ現況確認し書類の説明と受領を行った。</p> <p>○障がいがある方や高齢者が来店し、敷金及び家賃を納付する時は、金融機関へ納付するのに地下道の階段があるために職員が同行して納付支援。</p> <p>※団地内の移動スーパー設置に伴う設置場所を広く確保するため3本の樹木を撤去した。</p> | <p>○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。</p> <p>○団地巡回。(ドアノックサービス)</p> <p>○管内入居者全員に対するアンケートの実施。</p> <p>○ヘルプデスクによる窓口営業時間外の対応。</p> <p>○年度当初に、管理人研修を実施。</p> <p>○家賃の納付指導。</p> <p>○訪問、来店等による家賃の現金収納。</p> <p>○入居者等からの苦情処理。</p> <p>○特定入居による住替えや2階以上の住宅に入居している階段の昇降困難な高齢者へ住替え取組。</p> <p>○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推進。</p> <p>○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。</p> <p>○来店し入居資格審査の結果、入居資格を有する方のうち、住戸の内覧希望がある方を案内予定住戸へ送迎。(身障者、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。</p> <p>○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は、「ダイジェスト版」を掲示。</p> <p>○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。</p> <p>○障がいがある方や高齢者等の方の対応について、①地域包括支援センター、社会福祉協議会等と連携し書類の説明・申請書受領。②職員が往訪し現況確認や書類の説明を行い書類の受領等を行う。③来店し、敷金及び家賃を納付する時は、金融機関まで職員が同行して納付支援する。</p> |

### イ) 利用者からの声への対応状況(平成30年度)

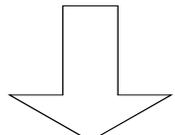
| 利用者からの評価や苦情・要望の主な内容   | 利用者からの苦情・要望への主な対応状況  |
|---|--|
| <p>①施設・設備等の経年劣化及び部屋や浴室等のカビによる修繕依頼。</p> <p>②高齢入居者に対する緊急通報サービス、見守り、声掛け等の要望があった。</p> <p>③ペット及び騒音苦情。</p> <p>④高齢者から、低い浴槽へ変更の要望や1階又はエレベーターの設置されている住宅へ入居希望。</p> <p>⑤防犯カメラの設置の要望。</p> <p>⑥収入報告書の提出について、簡略化の要望。</p> <p>⑦複数団地から、敷地内外灯のLED化へ変更の要望。</p> <p>⑧建物の老朽化に伴い、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。</p> <p>⑨外壁等の修繕の要望。</p> <p>⑩職員によって、対応のよし悪しがある。</p> | <p>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。</p> <p>②高齢者宅へ市町村が実施する「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。</p> <p>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及び里親探しの依頼をしている。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。</p> <p>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、浴槽内いす、浴槽用手摺り等)の模様替え申請の提案をしている。なお、重度の障がいがある方や住宅の住替えはご相談をいただき中予地方局と協議して</p> |

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古い団地等で器具が破損しているものは、LEDの器具に変更し設置(外灯、階段灯、台所手元灯等)をしている。  
 ⑧簡二(CB構造)建物については、その都度修繕をしているが、その他の建物は、高額修繕にて中予地方局へ検討を依頼。  
 ⑨部分修繕は対応をしているが、高額修繕が必要な時は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、日頃から都度指導を行っている。  
 ※アンケートの記入に際しては、苦情や問題点を早期取り組み・ご納得をいただけるためにも、昨年と同様、アンケートに記載しないで指定管理者へ直接電話をいただくことを依頼した文書を収入申告書提出依頼時に同封している。



**6. 平成30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、昼間に携帯電話へ電話し納付指導をした。</p> <p>また、死亡未退去者の速やかな退去指導や短期滞納者のこまめな督促及び長期滞納者の連帯保証人と連携督促し退去後滞納者も含め収納率アップに努めた。家賃滞納者から退去の相談があった時は、退去日までに滞納の解消を指導し、解消ができない場合は、滞納家賃納付計画書を提出していただき納付管理と指導をした。</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と日頃から都度指導・途中支援等をして入居者様満足度UP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39.2%(前年比0.6%減少)電話対応について「良い」の評価が35.5%(前年比0.1%増加)窓口対応について、「良い」の評価が21.6%(前年比0.4%増加)また、自宅訪問対応について、「良い」の評価が29.9%(前年比0.5%増加)の結果で、入居者から一定の評価を得ている。引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13団地の管理人を対象とした研修会を引続き実施した。</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>⑥2階以上の住宅に入居している、階段の昇降困難な方等のための公募住替えに際しては、住替え希望者のニーズ把握及び現況を聞き取りをより細やかに行い、早期の住替えに繋がるよう取組みを行った。</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%、平成28年度98.9%、平成29年度98.9%、そして、平成30年度は99.07%と、指定管理者導入後の収納率については、民間手法の導入が奏功し、顕著な向上が見られるところである。引き続き、収納率の向上に努めて頂きたい。</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くみ上げる体制を確立し、実施していることは評価できる。前年度とくらべ、「良い」と回答した入居者の満足度上昇へつながっていると考えられる。</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、条例等の趣旨にそ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指定管理者に出動手配し、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。</p> <p>⑥入居者の高齢化に対する対応については、入居希望者のニーズをきめ細やかにくみ取る必要もあり、引き続き入居者に対して適宜最適なサービスを提供するよう努めてもらいたい。</p> |



**7. 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。