

県営住宅 指定管理者 令和元年度(2019年度) 管理運営評価票

所管部課：土木部建築住宅局住宅課

I 施設の管理概要

指定管理者名	熊本県営住宅管理センター共同企業体		
指定期間	平成27年(2015年)4月1日～令和2年(2020年)3月31日		
施設概要	設置目的	住宅に困窮する低額所得者に低廉な家賃で住宅を賃貸する	
	施設区分	公営住宅及び改良住宅(42団地、低層・中層・高層耐火建築物)	
指定管理料	528,931,610円		

II 管理運営の評価

1 管理業務の水準の評価

管理業務の水準を表す指標	目標値	実績値	備考
サービス水準の向上度	50%	80.2%	

【点検・調査結果及び評価】
入居者を対象としたアンケート調査において、県営住宅の管理に関して「とてもよい」、「よい」、「普通」と回答された割合が全体の約8割となっており、管理業務の水準として、問題はない。

2 管理業務実施状況

① 施設維持管理業務実績

作業項目	実施日	実施体制	内容
計画修繕	53件	随時	5人 風呂釜・給湯器取替工事等
保守点検・管理	400件	毎月	5人 給水施設、消防設備、エレベーター、遊具点検等
環境整備	514件	随時	5人 共同施設整備等
環境緑化	123件	随時	5人 樹木剪定等
維持修繕	3,121件	随時	5人 一般修繕等
特別修繕	72件	随時	5人 強制執行後の空家修繕等

【点検・調査結果及び評価】
施設の修繕及び点検等については、管理運営に関する協定書に基づき適切に実施されている。また、実施体制も必要な人員が確保されており、問題はない。

② 運営事業実績

【主な業務】

業務名	(実施体制)	実施日	対象数	内容
明渡届の受理・検査	10人	随時	506名	窓口での受付及び現場検査
補充入居待機者募集受付	14人	6月・12月	958名	窓口・郵送での受付
補充入居説明会	2人	毎月1回	250名	部屋紹介及び入居の諸手続
収入申告書配布・回収	14人	6月～11月	7,267名	個別送付・回収
家賃納付書発送	8人	4月	1,678名	口座振替者以外の家賃納入書の個別送付
口座振替不能者へ納入書送付	2人	毎月1回	2,551名	口座振替不能者への納入書送付(家賃)
苦情受付・訪問	2人	随時	378名	各種苦情に対する対応
駐車場使用許可申請	1人	随時	232件	駐車場の使用受付
駐車場明渡届	1人	随時	428件	窓口での受付及び現場確認
使用料納付書配布	8人	4月	1,011名	口座振替者以外の使用料納入書の個別送付
口座振替不能者へ納入書送付	2人	毎月1回	1,406名	口座振替不能者への納入書送付(駐車場)
入居者の安否確認	2人	随時	48名	問い合わせがあった場合の安否確認を実施
巡回相談員巡回	1人	随時	1,040回	全団地2週に1回の頻度で現場にて相談受付
社内研修	14人	随時	3回	接遇・個人情報保護に関する社内研修の実施

【点検・調査結果及び評価】

主な業務については、管理運営に関する協定書に基づき、適切に業務が行われている。大量に発生する発送事務等も業務の進捗管理を適切に行うことで、遅滞なく行われており、問題はない。

3 利用状況（令和2年(2020年) 3月31日現在）

団 地 名	管理戸数	入居戸数	入居率 (%)	備 考
大江	118	112	94.9	
九品寺	48	42	87.5	
古庭坊	72	71	98.6	
託麻原	24	22	91.7	
渡瀬第1	24	19	79.2	
渡瀬第2	100	87	87.0	
竜蛇平	88	75	85.2	
水源	30	30	100.0	
泉ヶ丘	122	118	96.7	
帯山第2	102	90	88.2	
帯山A	52	42	80.8	
保田窪第1	110	94	85.5	
保田窪第2	154	137	89.0	
小山田	202	169	83.7	
石神原	18	17	94.4	
北津留	156	144	92.3	
堀の内	310	282	91.0	
八島	722	650	90.0	
富の尾	136	106	77.9	
江津湖	520	453	87.1	
東町	832	699	84.0	
武蔵ヶ丘	1,298	1,110	85.5	
境目	78	30	38.5	補充入居停止
八幡台	132	89	67.4	
八王寺	410	355	86.6	
鉄砲塚	100	95	95.0	
萩原	130	117	90.0	
西戸島	360	282	78.3	
田崎	250	236	94.4	
八反田	220	175	79.5	
須屋	130	123	94.6	
上熊本	340	304	89.4	
東本町	542	477	88.0	
新東町	150	145	96.7	
新渡鹿	80	69	86.3	
川鶴	80	71	88.8	
本山	30	26	86.7	
二本木	42	39	92.9	
サンシャイン水前寺	28	26	92.9	
月浦	50	46	92.0	
健軍	50	47	94.0	
山の上	84	79	94.0	
合 計	8,524	7,400	86.8	

【点検・調査結果及び評価】

各施設の利用状況については、適切に住戸の紹介等が行われており、問題はない。ただし、令和元年度末と比較した入居戸数が244戸減少している。なお、今年度以降、空室修繕戸数を増加させることとしており、入居戸数増加に繋がるよう、県及び指定管理者が連携して取り組んでいく。

4 管理経費の収支決算

① 収 入		
項 目	内 訳	金額 (円)
協定に基づく委託料	人件費、維持修繕事務費、管理事務費等	528,931,610
合 計		528,931,610

② 支 出		
項 目	内 訳	金額 (円)
事務費	人件費	47,150,124
	管理事務費	32,069,986
事業費	維持修繕費	449,711,500
合 計		528,931,610

【点検・調査結果及び評価】

委託料の範囲内で執行されており問題はない。

5 利用者調査結果

調査実施内容	調査年月日	令和元年11月5日												
	調査方法	無作為抽出した入居者にアンケート文書を郵送												
	調査対象数	300人（うち回答者 123人）												
調査結果	調査分野	回 答 内 容												
		とてもよい		よ い		ふ つ う		あまりよく ない		わるい		わからない		
		人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	
	対 応	接客対応	14	11.4	36	29.3	62	50.4	1	0.8	0	0.0	9	7.3
		要望に対する対応	7	5.7	35	28.5	47	38.2	18	14.6	7	5.7	5	4.1
		手続きの迅速さ	8	6.5	29	23.6	68	55.3	1	0.8	1	0.8	14	11.4
		相談に対する対応	11	8.9	26	21.1	61	49.6	2	1.6	2	1.6	19	15.4
	施 設 管 理	施設修繕補修	8	6.5	26	21.1	47	38.2	16	13.0	7	5.7	11	8.9
		施設環境整備	8	6.5	35	28.5	53	43.1	10	8.1	7	5.7	5	4.1
		共用部分の保守点検	9	7.3	27	22.0	65	52.8	4	3.3	0	0.0	13	10.6
		共用部分の安全管理	7	5.7	21	17.1	79	64.2	6	4.9	2	1.6	7	5.7
	平 均	対 応	10.0	8.1	31.5	25.6	59.5	48.4	5.5	4.5	2.5	2.0	11.8	9.6
		施設管理	8.0	6.5	27.3	22.2	61.0	49.6	9.0	7.3	4.0	3.3	9.0	7.3
全 体		9.0	7.3	29.4	23.9	60.3	49.0	7.3	5.9	3.3	2.6	10.4	8.4	
(注) 各設問に対して「未回答」の人数は、各回答内容の人数に計上していない														
普通以上の評価を行った人、割合		98.6 人		80.2 %										
<p>【利用者からの意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体評価としては、「ふつう」以上の評価が、前年度より10.4ポイント上がり、80.2%となった。 ・内訳をみると、接客対応など「対応」の分野で前年度より9.7ポイント、施設修繕補修などの「施設管理」の分野で前年度より11.3ポイント上がっており、地震後の工事が一定の評価を得ていると考えている。 ・利用者からは修繕補修に関する意見の他に、入居者間の迷惑行為に関する意見が多数寄せられている。 <p>【評価】</p> <p>例年、施設の修繕・補修や迷惑行為の禁止に対する意見・要望等が多く寄せられているが、地震の影響による修繕・補修等が進んだことで、入居者の評価が良くなったものと思われる。近年、入居者のモラル低下や生活リズムの異なる入居者間トラブルが増加しているが、協定書の内容に基づき、団地の自治会や管理人とも連携して、可能な範囲で適切な対応がなされている。</p>														

6 意見・苦情等の対応

利用者からの意見・苦情等	改善状況
<p>・トイレの便座の修理、交換、またトイレのドアの鍵部分、ふすまのガタつき等は業者に連絡して個人で依頼せよと言われた。</p> <p>・築年数により、居住者が支払うべきか、管理者が支払うべきなのかを考えてもらいたい。明らかに古すぎてダメになったものもあるので、築年数が30年以上経っている入居者には不利である。</p>	<p>住まいのしおり、情報誌等で説明を行い理解を求めているが、団地により仕様（水栓等）が異なることで負担金額の公平性が保たれていない。また、入居者の高齢化や自治会活動離れに伴い労働力が低下し、低木の剪定等を業者に依頼している団地もあり、経済的負担が生じている。早急な負担区分見直しが必要と思われる。</p>
<p>・団地は犬や猫を飼ってはいけないはずなのに飼っている方が多いと思います。特に犬の鳴き声などうるさく思うことがあります。</p>	<p>ペット飼育に関しては、いずれの事業主体においても苦慮されていると思うが、強制的に退去を促せるような制度の整備が必要と思われる。</p>
<p>【調査結果及び評価】</p> <p>施設が年々老朽化していく中での修繕費に関する県と入居者の経費の負担区分に係る苦情が、近年特に多く寄せられている。また、入居者のモラルの低下による苦情対応も増加傾向にある。こうした状況の中、入居者からの問い合わせに委託料の枠内で丁寧に対応し、問題解決に取り組んでいることは、評価できる。</p> <p>いずれの問題とも、取組みの再検討が必要なテーマであると思われ、指定管理者との意見交換を行って対応していきたい。</p>	

7 昨年度の評価で、改善を指摘された事項に対する対応

指 摘 事 項	改善内容・結果
なし	
【調査結果及び評価】	

8 その他

特になし
