

県営住宅 指定管理者 令和2年度（2020年度） 管理運営評価票

所管部課：土木部建築住宅局住宅課

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	令和2年(2020年)4月1日～令和7年(2025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	637,685,000円		

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	60%	78%	
<p>【点検・調査結果及び評価】 入居者を対象にした無作為抽出アンケートを実施。指定管理者の対応に関する入居者の回答は普通、良い、とても良いと回答された割合が以下のとおりであり、概ね良好な管理を行っていると思われる。 接客対応：84.7%、手続きの迅速さ：79.9%、相談対応：70.7%【3項目平均：78.43%】</p>			

2 管理業務実施状況

施設維持管理業務実績

作業項目	実施日・回数	内容
計画修繕	随時 60件	風呂釜・給湯器取替工事等
保守点検・管理	毎月 386件	給水施設、消防設備、エレベーター、遊具点検等
環境整備	随時 604件	共同施設整備等
環境緑化	随時 155件	樹木剪定等
維持修繕	随時 2,183件	一般修繕等
空室補修	随時 1,477件	入居前の補修等
特別修繕	随時 27件	強制執行後等の空家修繕
<p>【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時適切に実施されており、良好な住環境を維持している。</p>		

運営事業実績

〔主な事業〕

事業名	開催日時	対象数	内 容
明渡届の受理・検査	随時	921 件	窓口での受付及び現場検査
補充入居待機者募集受付	6・12月	1,986 件	窓口・郵送での受付
入居者資格審査・入居者説明会	毎月1回	551 件	部屋紹介及び入居の諸手続
入居承継・同居承認受付	随時	416 件	窓口・郵送での受付
収入再認定・減免受付	随時	999 件	窓口・郵送での受付
収入申告書配布・回収	6～11月	20,544 件	個別送付・回収
収入申告未提出者等督促	6～11月	724 件	個別送付・電話督促
住宅使用料納付書発送	4月	1,695 件	口座振替者以外の納付書の個別送付
住宅使用料口座振不能者へ納付書送付	毎月1回	1,504 件	口座振替不能者への納入書送付
連絡相談員巡回・相談受付	随時	2,234 件	全団地2週に1回の頻度で現場にて相談受付
苦情受付・訪問	随時	308 件	各種苦情に対する対応
入居者の安否確認・訪問	随時	44 件	問い合わせがあった場合の安否確認
駐車場使用許可・明渡	随時	1,021 件	窓口での受付及び現場確認
駐車場区画変更・車両変更届	随時	884 件	窓口での受付及び現場確認
駐車場使用料納付書発送	4月	1,122 件	口座振替者以外の納付書の個別送付
駐車場使用料口座振不能者へ納付書送付	毎月1回	414 件	口座振替不能者への納入書送付
社内研修	随時	7 回	接遇・人権意識啓発に関する社内研修の実施
機関紙発行・配布	年2回	16,880 件	全戸へ各種手続き等の情報を提供
<p>【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正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行うことで遅滞なく行われており、問題ない。</p>			

3 利用状況（各年度3月31日現在）

施設名	年度（令和2・2020年度）計			前年度（令和1・2019年度）計			前年度比
	管理戸数	入居戸数	入居率	管理戸数	入居戸数	入居率	入居率
大江	118	113	95.8%	118	112	94.9%	0.8%
九品寺	48	45	93.8%	48	42	87.5%	6.3%
古庭坊	72	71	98.6%	72	71	98.6%	0.0%
託麻原	24	23	95.8%	24	22	91.7%	4.2%
渡瀬第1	24	20	83.3%	24	19	79.2%	4.2%
渡瀬第2	100	85	85.0%	100	87	87.0%	-2.0%
竜蛇平	88	78	88.6%	88	75	85.2%	3.4%
水源	30	30	100.0%	30	30	100.0%	0.0%
泉ヶ丘	122	113	92.6%	122	118	96.7%	-4.1%
帯山第2	102	95	93.1%	102	90	88.2%	4.9%
帯山A	52	43	82.7%	52	42	80.8%	1.9%
保田窪第1	110	91	82.7%	110	94	85.5%	-2.7%
保田窪第2	154	133	86.4%	154	137	89.0%	-2.6%
小山田	202	157	77.7%	202	169	83.7%	-5.9%
石神原	18	18	100.0%	18	17	94.4%	5.6%
北津留	156	142	91.0%	156	144	92.3%	-1.3%
堀の内	310	292	94.2%	310	282	91.0%	3.2%
八島	722	635	88.0%	722	650	90.0%	-2.1%
富の尾	136	102	75.0%	136	106	77.9%	-2.9%
江津湖	520	442	85.0%	520	453	87.1%	-2.1%
東町	832	695	83.5%	832	699	84.0%	-0.5%
武蔵ヶ丘	1,298	1,053	81.1%	1,298	1,110	85.5%	-4.4%
境目（補充入居停止）	78	25	32.1%	78	30	38.5%	-6.4%
八幡台	132	88	66.7%	132	89	67.4%	-0.8%
八王寺	410	341	83.2%	410	355	86.6%	-3.4%
鉄砲塚	100	97	97.0%	100	95	95.0%	2.0%
萩原	130	120	92.3%	130	117	90.0%	2.3%
西戸島	360	265	73.6%	360	282	78.3%	-4.7%
田崎	250	226	90.4%	250	236	94.4%	-4.0%
八反田	220	161	73.2%	220	175	79.5%	-6.4%
須屋	130	120	92.3%	130	123	94.6%	-2.3%
上熊本	340	289	85.0%	340	304	89.4%	-4.4%
東本町	542	460	84.9%	542	477	88.0%	-3.1%
新東町	150	140	93.3%	150	145	96.7%	-3.3%
新渡鹿	80	65	81.3%	80	69	86.3%	-5.0%
川鶴	80	69	86.3%	80	71	88.8%	-2.5%
本山	30	26	86.7%	30	26	86.7%	0.0%
二本木	42	42	100.0%	42	39	92.9%	7.1%
サンシャイン水前寺	28	27	96.4%	28	26	92.9%	3.6%
月浦	50	46	92.0%	50	46	92.0%	0.0%
健軍	50	49	98.0%	50	47	94.0%	4.0%
山の上	84	83	98.8%	84	79	94.0%	4.8%
合計	8,524	7215	84.6%	8,524	7,400	86.8%	-2.2%

【点検・調査結果及び評価】

各施設の利用状況については、適切に住戸紹介等が行われており問題はない。入居率が前年比2.2%減少しているが、空室修繕対応戸数の増による住戸提供の迅速化や、県と指定管理者が連携して空き家解消に向けた方策をさらに検討しており、令和3年度からの入居率増加に向けて取り組みを進めている。

4 管理経費の収支状況

収 入		
項目	内 訳	金額(円)
協定に基づく委託料	事務費(人件費含む)	94,790,000
	維持修繕費	542,895,000
合 計		637,685,000
収入未済額		0
うち利用料金収入分		0

支 出		
項 目	内 訳	金額(円)
事務費	職員人件費、事務所運営費 等	94,790,000
維持修繕費	計画修繕(風呂釜・給湯器取り換え 等)	100,444,890
	保守点検(建築物法定点検・消防設備点検 等)	89,537,596
	環境整備(駐車場・集会所・公園整備 等)	51,171,167
	環境緑化(樹木維持管理 等)	38,790,746
	維持修繕(空室修繕・その他維持修繕 等)	262,950,601
合計		637,685,000

【点検・調査結果及び評価】
委託料の範囲内で適切に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 3年 3月 3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164人)											
調査結果	調査分野	回 答 内 容											
		とてもよい	よい	普通	あまりよくない	悪い	わからない						
	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	人数	%	
	接客対応	21	13	52	32	66	40	3	1.8	0	0	16	9.8
	要望に対する対応	20	12	38	23	47	29	23	14	9	5.5	20	12
	手続きの迅速さ	16	9.8	42	26	73	45	2	1.2	2	1.2	22	13
	相談に対する対応	14	8.5	42	26	60	37	4	2.4	0	0	32	20
	施設修繕補修	8	4.9	26	16	58	35	16	9.8	5	3	18	11
	施設環境整備	13	7.9	35	21	60	37	11	6.7	6	3.7	7	4.3
	共用部保守点検	8	4.9	37	23	63	38	2	1.2	3	1.8	16	9.8
共用部安全管理	2	1.2	29	18	67	41	9	5.5	6	3.7	16	9.8	
利用者からの意見等	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕を依頼したところ即対応してくれ大変助かりました ・水漏れで階下に迷惑をかけたが早急に修繕して戴き助かりました。 ・毎年の収入申告等にも伺って提出してますが丁寧さが感じられます。 ・業者さんをすぐに手配してもらえるが、経年劣化して壊れた物でも自費で払わなければならないのはつらいです。 												
【調査結果及び評価】 対応に対して高評価をいただくことが多くなり、接遇向上に向けた取り組みの成果がみられるが、なお苦情は残っており、その多くは入居者への説明不足によるものであると考えられるため、今後も引き続き丁寧な説明と迅速な対応が必要である。													

6 意見・苦情等の対応

利用者からの意見・苦情等	改善状況
大きくなりすぎた木を伐採お願いします。野鳥が集まって衛生的に悪い。	県と指定管理者と伐採基準を確認し、団地自治会と協議のうえで随時対応を行っているところ。
とにかくペット（犬）を飼っている人が多い。見回り等を是非お願いしたいと思います。芝等に犬のフンが毎日あるのでとても不快で不衛生です。	ペットの飼育状況を調査把握し、飼育者への直接指導を行うことで違反解消に努めている。
<p>【調査結果及び評価】</p> <p>意見・要望・苦情等が多数寄せられ、その内容に対して迅速かつ丁寧に対応をしていると認められるが、一部については対応が後手に回ることによって解決に時間を要している場合があるため、さらに努力が必要である。</p>	

7 昨年度の評価で、改善を指摘した事項に対する対応

指摘事項	改善内容・結果
なし	
<p>【調査結果及び評価】</p>	

8 その他

特になし
