

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	土木建築部 公営住宅室
評価対象期間	平成21年4月1日～平成25年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	県営住宅等	施設種別	港湾・公営住宅
	所在地	県内一円		
	設置目的	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、国民生活の安定と社会福祉の増進に寄与する。		
指定管理者	名称	大分県住宅供給公社		
	代表者名	理事長 緒方 浩史		
	所在地	大分市城崎町二丁目3-32		
指定管理業務の内容	①入居者の公募並びに入居及び退去に関する業務 ②入居者の指導及び連絡に関する業務 ③家賃及び駐車場使用料の収納に関する業務 ④県営住宅等及び共同施設の維持管理及び修繕に関する業務 ⑤その他知事が特に必要と認める業務			
料金制度	利用料金 ・ 使用料 ・ 該当なし			
指定期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日(5年間)			

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価レベル	得点
1 施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み	40		32
(1)施設の設置目的の達成	20	4	16
①計画に則って施設の管理運営(指定管理業務)が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか(目標を達成できたか)。			
②施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。			
③複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。			
④施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。			
【評価の理由】			
○ 目標指標である現年度収納率については、目標値の99%に対し、21年度は99.49%、22年度は99.46%、H23年度は99.55%、24年度は99.61%と目標値を上回っており、指定管理者の努力が評価できる結果となっている。			
○ 21年度から大分市内の募集期間中における窓口受付業務を20時まで拡大し、入居申込者の利便性の向上に努めている。また、24年度は県北・豊肥地区について試験的に窓口業務を19時まで行った。			
○ 23年度から大分市営住宅、大分市内の県営住宅及び公社賃貸住宅の窓口を1本化するなど利用者の利便性向上が図られている。また、竹田市営住宅の募集については、公社本社(大分市)でも応募を付けている。			
○ 施設の管理体制については、21年度から設計人員の29名を上回る31名の人員を配置し、県営住宅の設置目的に沿った管理運営が適切に行われている。			
○ 施設の維持管理及び修繕については、計画的な予算の執行とともに適正な修繕及び保守検査が行われている。			

- 緊急時には24時間体制で対応し、適切かつ迅速な対応が行われている。
- 単身入居者(65歳以上の高齢者及び障がい者)の安否確認のため、見守り訪問の回数を年々増やしている。(22年度4, 093回、23年度8, 686回、24年度9, 478回)
- 21年度から単身の高齢者について、収入申告書に添付する所得証明書の代理取得サービスを85歳から75歳以上へと範囲を拡大している。(単身の障がい者は、年齢にかかわらず当該サービスを実施中)
- 21年度からの優先入居(多数回落選)の適切な対応が行われるとともに、入居申込時の添付書類の省略については、指定管理者から積極的に提案され、順次導入されている。(21年度～大分市・由布市、25年度～佐伯市・竹田市)
- 22年度から公社(住宅管理部)の改修が行われており、利用者の利便性が向上している。(多目的トイレの設置、相談室の設置、接客スペースの拡大)

(2) 利用者の満足度

- | | | | |
|---|----|---|----|
| ①利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。 | 20 | 4 | 16 |
| ②利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。 | | | |
| ③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。 | | | |
| ④利用者への情報提供が十分になされたか。 | | | |
| ⑤その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。 | | | |

【評価の理由】

- 入居者アンケートについては、24年度に調査項目の設定を見直し、また、大分市以外の入居者も調査対象に追加して実施されており、利用者からの意見等に対して積極的な対応が行われている。
- 入居者からの苦情や要望等については、公社本社では23年度から2名の専任職員を配置しており、他の職員と情報の共有を図りながら解決に向けて取り組んでいる。
- 21年度に公社本社の来客者用駐車場について、身障者用1台、一般車1台を増設し、併せて駐車ラインを引き直すなど利用者の利便性向上を図っている。
- 職場研修だけでなく、県内外の研修に職員を参加させており、サービスの向上に向けた努力が見られる。

2 効率性の向上等に関する取組み

30

26

(1) 経費の低減等

- | | | | |
|---|----|---|----|
| ①施設の管理運営(指定管理業務)に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。 | 20 | 4 | 16 |
| ②清掃、警備、設備の保守点検等の業務について再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。 | | | |
| ③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。 | | | |

【評価の理由】

- エレベータ保守点検等の外部委託については点検内容等の見直しにより、また、人件費についても超勤縮減等により経費削減に努めている。
- 公用車については、更新時期に購入からリース切り替えによる経費節減を行っている。現在、乗用車9台、軽自動車10台をリース契約している。
- 公社本社及び各駐在所の空調や照明等について、光熱水費の節減に努めている。

(2) 収入の増加

10

5

10

- | |
|-----------------------------------|
| ①収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。 |
|-----------------------------------|

【評価の理由】

- 家賃滞納者への早期指導等により、現年度収納率について、平成21年度から99.5%前後の高い収納率を維持している。また、収入未済額についても大幅な圧縮が図られている。
- 収納率については、23年度全国第6位と上位に位置している。

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組み	30		24
(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況	15	4	12
①施設の管理運営(指定管理業務)にあたる人員の配置が合理的であったか。			
②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。			
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
【評価の理由】			
○ 業務計画書の配置計画に基づいた人員が配置され、適正な管理運営が行われている。			
○ 特に65歳以上の単身高齢者及び単身障がい者に対しては、各地区の民生委員や自治委員との情報交換等の連携が図られており、22年度からは委託管理人の協力を得ながら、積極的な安否確認が行われている。			
○ 24年度は大分市営住宅と県営住宅が隣接する大空団地において、自治会長や民生委員との懇談会を開催し、地域の意見を聞くなど住民ニーズに responding している。また、昨年11月には同地区主催の防災訓練に参加し(約200名)、地区及び住民の安全意識の向上に寄与している。			
○ 職員の資質向上を図る観点から、職場研修だけでなく、県内外の研修に職員を参加させている。			
(2)平等利用、安全対策、危機管理体制など	15	4	12
①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)が遵守されているか。			
②施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。			
③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
④施設の管理運営(指定管理業務)に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
⑤管理物件の修繕や日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
⑥防犯、防災対策等の危機管理体制が適切であったか。			
⑦事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
【評価の理由】			
○ 24年度の九州北部豪雨による災害時には、公社本社より被災地(竹田市)へ2週間職員を派遣し、被災者受入の準備や移転に係る相談会等の対応を行っている。また、被災住戸の復旧では、被災地の業者だけでは迅速な対応が困難であったため、大分市内の業者に依頼して人員と機材の応援を行っている。			
○ 緊急事態の発生時には、速やかに現場に急行するとともに迅速かつ適切な対応を行っている。			
○ 職員の資質向上を図る観点から、職場研修だけでなく、県内外の研修に職員を参加させている。			
○ 入居者の募集に際しては、公募による抽選を原則としており、入居者の選考を公平に行っている。			
○ 個人情報の保護については、規程を定め適切に処理をしている。			

【総合評価】

合計得点(100点満点)	82	評価ランク(A~E)	B
【評価の理由】			
○ 県営住宅の管理について、設計人員の29名を上回る31名を配置し適正な管理運営が行われるとともに、目標指標である現年度収納率についても21年度から99.5%前後を維持しており、24年度は99.61%となっている。また、24年度の収納未済額は約7,386万円とピーク時の18年度の約55%、金額では5,900万円以上の圧縮となっている。			
○ 24年度の九州北部豪雨による災害時には、公社本社より被災地(竹田市)へ2週間職員を派遣し、被災者受入の準備や移転に係る相談会等の対応を行っている。また、被災住戸の復旧では、被災地の業者だけでは迅速な対応が困難であったため、大分市内の業者に依頼して人員と機材の応援を行っている。大規模災害時において迅速かつ適切な対応であり、非常に評価できる。このほか被災者の受入可能な県営住宅リスト(県北、日田、豊肥)の作成などにも公社の協力が得られた。			

- 入居者からの苦情や要望等については、公社本社では23年度から2名の専任職員を配置しており、他の職員と情報の共有を図りながら解決に向けて取り組んでいる。
- 公社事務所の改修により、多目的トイレ及び相談室の設置、接客スペースの拡大が行われ、利用者の利便性の向上に取り組んでいる。
- 入居申込時の添付書類の省略について、指定管理者である公社から積極的に提案され、順次導入されている。
- 75歳以上の単身高齢者及び単身障がい者について、収入申告書に添付する所得証明書の代理取得サービスを行っており、単身入居者の負担軽減に寄与している。
- 23年度の東日本大震災関連の避難者受入れにあたっては、23年4月の定期募集停止にも迅速に対応したほか、避難者の住戸案内等にも協力が得られた。

【今後の対応】

- 引き続き高い収納率を維持するとともに、収入未済額の縮減に努力してもらいたい。
- 入居者等からの苦情や意見等については、早期解決に向けて引き続き努力してもらいたい。
- アンケート結果について、より一層の業務改善等を図り、利用者の利便性向上を行ってもらいたい。
- 今後、市営住宅の管理受託が増加する見込みなので、県営住宅との一体的な管理による入居者サービスの向上及び経営状況の一層の改善と効率化に取り組んでもらいたい。

【指定管理者評価部会の意見】

- 目標指標の現年度収納率について、21年度から24年度までの間、目標値99.0%を上回る99.5%前後の全国トップレベルの収納率を毎年度維持し、8千戸を超える住宅等を安全に管理していることは高く評価できる。
- 高齢者や一人親家庭の入居者が増加し、コミュニティの人間関係が希薄化しつつある状況の中で、例えば住宅内の集会所において高齢者が放課後の子どもたちの面倒を見るようにするなど、さまざまな世代の入居者同士が交流しながら暮らせるような、入居満足度が高まる取組にも期待したい。
- 大分市以外の地域で入居者アンケートを実施するようにしたのはよいことだが、それらの分析結果から分かったことを新たな取組に活かすサイクルを確立してほしい。また、アンケート回収率の低い地区があるので、回収率の自主目標を定めたり、回収方法を郵送ではなく、後日直接訪問したりするなどの工夫をしてはどうか。
- エレベーターのない住宅の高層階の部屋を敬遠する高齢者等が増えていることについて、市営住宅との一体管理の利点を活かし低層階への移動を進めるとともに、手すりを整備するなど、利便性・安全性を向上させることを期待したい。