

管理代行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26年4月1日～平成28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
	所在地	県内一円	港湾・公営住宅
	設置目的	健康で文化的な生活を営むに足る住宅を整備し、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。	
管理代行者	名称	大分県住宅供給公社	
	代表者名	理事長 直野 清光	
	所在地	大分市城崎町二丁目3-32	
管理代行業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者の公募並びに入居及び退去に関する業務 ・入居者の指導及び連絡に関する業務 ・家賃及び駐車場使用料の収納に関する業務 ・県営住宅及び共同施設の維持管理及び修繕に関する業務 ・高額所得者に対する明渡し請求等に関する業務 ・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26年4月1日～29年3月31日(3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	25	4	20
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、その効果を得られているか。			
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27年度は99.86%と、目標値の99.60%を大幅に上回っており、管理代行者の努力が評価できる結果となっている。			
○ 管理代行制度導入により、入居者決定、同居・承継・模様替等の承認が公社でできるようになり、導入後、事務処理日数が2日～5日と、これまでの4日～9日と比較して約半分に短縮され、事務処理の迅速化が図られている。			
○ 管理代行導入後からは定期募集を年2回から4回に増やし、入居申込者の利便性の向上に努めた結果、申込者が増加している(25年度1,166件、26年度1,305件、27年度1,361件)。			
○ 県営住宅の募集事務については、県営住宅と他の事業主体の住宅の募集窓口を一本化し、入居希望者に総合的な入居案内を行うことで、利用者の利便性向上を図っている。具体的に県営住宅と一本化したものは、公社賃貸住宅、大分市営住宅、竹田市営住宅、臼杵市営住宅及び杵築市営住宅であり、なお竹田市営住宅の募集については、公社本社(大分市)でも応募を受付けている。			
○ 収入申告書に添付する所得証明書の代理取得サービスについては、75歳以上の単身高齢者に限定していた。管理代行に移行後、75歳以上の高齢者世帯及び障がい者世帯へ範囲を拡大し、更なる入居者サービスの拡充に努めている。(障がい者は、年齢の定め無し)			

<ul style="list-style-type: none"> ○ 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を行っている。 ○ 緊急時には24時間体制で、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)を対象とした見守り訪問を実施している。管理代行者は訪問回数を年々増やしており、入居者の安否確認等に成果が見られる。(23年度8, 686回、24年度9, 478回、25年度10, 227回、26年度10, 114回、27年度16, 873回) ○ 26年度から明渡請求の対象となる高額所得者の収入基準が引き下げられ、対象者が大幅に増加した。対象者に対し公社住宅の提供を提案するなど粘り強く住宅の明渡交渉を行い、真に住宅に困窮する低額所得者に対して、より多くの住宅を提供できるよう努めている。 			
(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。	15	4	12
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】 <ul style="list-style-type: none"> ○ 入居者アンケートについては全県下で実施しており、利用者からの意見・苦情等に対して迅速な対応が行われている。 ○ 入居者からは、騒音や設備の修繕等の多種多様な要望・相談が寄せられている。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。(要望・相談件数 25年度3, 581件、26年度2, 174件、27年度1, 679件) ○ 職場研修だけでなく、県内外の研修に職員を参加させるなど、職員の資質向上に努めている。 			
2 効率性の向上等に関する取組み		20	18
(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。	10	4	8
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】 <ul style="list-style-type: none"> ○ エレベータ保守点検等の外部委託については安全対策に十分留意しながら、必要最小限度の点検内容等の見直しにより経費削減に努めている。また、人件費についても勤務時間等の調整により、超勤等の経費削減に努めている。 ○ 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			
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。	10	5	10
【評価の理由】 <ul style="list-style-type: none"> ○ 現年度収納率については、家賃滞納者への早期指導等により、平成21年度から99.5%前後の高い収納率を維持しており、27年度は99.86%となっている。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、26年度全国第2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	40		36
(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況			
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。	20	5	20
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。 ○ 職場研修だけでなく、県内外の研修に職員を参加させるなど、職員の資質向上に努めている。 ○ 警察、消防、市町村の福祉部門など関係機関との連携についても、状況に応じ適切に対応している。特に65歳以上の単身高齢者及び単身障がい者など要配慮者に対しては、各地区の民生委員や自治委員との連携を密に図っており、委託管理人の協力も得ながら、積極的な安否確認を行っている。			
(2)平等利用、安全対策、危機管理体制など			
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保護の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。	20	4	16
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】 ○ 公営住宅法や県営住宅設置管理条例等の関係法令、業務に関連する各種の要綱要領等を遵守のうえ、常に中立・公平な立場で適切かつ迅速な管理運営業務を行っている。 ○ 個人情報の保護については、規程を定めており、文書の收受については受払簿作成及び直接手渡しすることを徹底し、文書管理の改善を行っている。 ○ 入居者の決定に際しては、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。 ○ 危機管理マニュアルを整備し、緊急事態の発生時には速やかに現場に急行するなど、迅速かつ適切な対応を行っている。また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。			

【選定委員の意見】

【総合評価】

合計得点(100点満点)	86	評価ランク(A~E)	B
【評価の理由】			
<ul style="list-style-type: none"> ○ 公営住宅法や県営住宅設置管理条例等の関係法令、業務に関連する各種の要綱要領等を遵守のうえ、常に中立・公平な立場で適切かつ迅速な管理運営業務を行っている。 ○ 県営住宅の管理について、委託料等の経費節減を図りながら、計画人員の29名を上回る36名を配置し適正な管理運営が行われるとともに、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、27年度は目標値の99.60%に対して99.86%となっている。また、27年度の収納未済額は約5,770万円とピーク時(平成18年度)の約43%にまで圧縮し、金額で7,500万円以上の縮減となっている。 ○ 管理代行制度導入により、入居者決定、同居・承継・模様替等の承認が公社ですべてできるようになり、導入後、事務処理日数が2日～5日と、これまでの4日～9日と比較して約半分に短縮され、事務処理の迅速化が図られている。 ○ 入居者からは、騒音や設備の修繕等の多種多様な要望・相談が寄せられている。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。(要望・相談件数 25年度3,581件、26年度2,174件、27年度1,679件) ○ 収入申告書に添付する所得証明書の代理取得サービスについては、75歳以上の単身高齢者に限定してきた。管理代行に移行後、75歳以上の高齢者世帯及び障がい者世帯へ範囲を拡大し、更なる入居者サービスの拡充に努めている。(障がい者は、年齢の定め無し) 			
【今後の対応】			
<ul style="list-style-type: none"> ○ 引き続き高い家賃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ほしい。 ○ 今までの経験やノウハウを活かし、入居者等からの意見要望等の的確な把握に努めるとともに、課題の早期解決に向けて引き続き努力してほしい。 ○ 業務量や業務内容に応じて随時、職員体制の見直しや業務改善を図るとともに、研修の充実等による職員の資質向上に一層努めてほしい。 ○ 市営住宅の管理受託により県営住宅との一体的管理の拡充を図るなど、入居者サービスの向上に資する取組みを一層推進してほしい。 			

【指定管理者評価部会の意見】

- 収納率の向上が図られるとともに、高齢者等の単身入居者を対象にした見守り訪問を実施するなど利便性の向上に取り組む、適切な管理運営が行われている。
- 自治組織の自主的な防災訓練に対して、管理代行者の積極的な支援が必要ではないか。また、災害時要支援者対策として、自治組織への未加入者に対して、加入を促進する取組を進めてはどうか。