

指定管理者制度導入施設の運営状況（令和3年度）

1. 施設名等

施設名	県営住宅等	所在地	県内一円
		電話番号	097-532-5137（公社：県営住宅管理課）
		ホームページ	https://www.oita-jkk.jp/

2. 指定管理者および県の所管部課（窓口）

指定管理者	名称	大分県住宅供給公社	県の所管部課 (局・室)	土木建築部 公営住宅室 TEL：097-506-4684
	所在地	大分市城崎町二丁目3-32		
	指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日		

3. 施設の概要

設置年月日	昭和33年～令和4年
設置根拠	公営住宅法 大分県県営住宅等の設置及び管理に関する条例
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、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与する。
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県営住宅等の整備 ・ 県営住宅等の管理
施設内容	県営住宅及び共同施設 (令和3年4月1日現在：105団地 394棟 8,614戸)
使用料等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家賃 入居者からの申告により認定された収入に基づき、近傍同種の住宅の家賃以下で立地条件、規模、建築時からの経過年数等に応じて家賃を決定している。 ・ 駐車場使用料 駐車場の利用者は「大分県県営住宅等の設置及び管理に関する条例施行規則（別表第二）」に規定する使用料を支払っている。
閉館日	

4. 目標指標の達成状況

指標	年度	目標数値	実績	達成率(%)
現年度家賃収納率(%)	平成30年度	99.86	99.95	100.1%
	令和元年度	99.86	99.98	100.1%
	令和2年度	99.86	99.96	100.1%
	令和3年度	99.86	99.95	100.1%

5. 施設の利用状況

入居率(%)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	平成30年度	88.62	88.49	88.24	88.31	88.02	87.87	
	令和元年度	86.89	86.69	86.47	86.33	86.28	86.11	
	令和2年度	86.68	86.52	86.34	86.14	86.38	86.29	
	令和3年度	85.42	85.44	85.28	85.20	85.04	85.07	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	平成30年度	87.66	87.94	87.53	87.38	87.29	86.99	87.86
	令和元年度	86.03	85.94	85.78	85.74	85.65	85.65	86.13
	令和2年度	86.15	86.06	86.02	86.08	86.09	85.81	86.21
	令和3年度	84.86	84.84	84.64	84.66	84.49	84.38	84.94

6. 利用者満足度調査等の実施状況

利用者満足度調査	実施方法	利用者満足度アンケート（R3年7月1日～7月31日） 配布：戸別郵送、回収：郵送、持参、収集 回収率42.04%(760/1,808世帯) ※無記名方式
	実施結果	<p>利用者アンケート調査での結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 会社が管理業務の窓口であることを知っているか？ 「知っている」84.7%、「知らない」10.8%、「無回答」4.5% ・ 窓口・電話での職員の対応・態度は？ 「大変良い」26.3%、「良い」38.5%、「普通」29.6%、「わかりにくい」1.4%、「大変悪い」0.7%、「無回答」3.5% ・ 各種手続きの説明・案内は？ 「大変良い」23.7%、「良い」32.4%、「普通」28.0%、「悪い」1.2%、「大変悪い」2.6%、「無回答」12.1% ・ 修繕工事の対応は？ 「大変良い」19.2%、「良い」25.0%、「普通」17.4%、「悪い」2.9%、「大変悪い」1.4%、「無回答」34.1% ・ 会社ホームページを見たことは？ 「ある」7.9%、「ない」79.9%、「わからない・覚えていない」7.1%、「無回答」5.1% ・ 充実してほしいサービスは？ 「要望・苦情への対応」4.2%、「設備・修繕の対応」6.7%、「申請手続」0.4%、「居住関係」4.0%、「その他」2.1%、「無回答」82.6% ・ 回答者年代 「20代」1.1%、「30代」5.6%、「40代」11.5%、「50代」13.6%、「60代」22.8%、「70代以上」36.6%、「無回答」8.8% ・ お気づきの点及び意見・感想等 「要望・苦情」9.3%、「修繕・設備」4.2%、「申請手続」0.7%、「居住関係」2.9%、「その他」2.8%、「無回答」80.1% <p>会社のサービスに対して概ね満足をしているとの調査結果となったが、特に「悪い」、「わかりにくい」等の回答については今後の改善に向け一層努力していく。</p>
利用者等からの主な意見・要望・苦情		左の対応状況
犬・猫等ペットの飼育に関する苦情		飼育の事実関係を確認し、必要な場合には注意・指導を行った。
近隣の騒音に対する苦情		事情や騒音状況を確認し、必要な場合には注意・指導を行った。
入居者のマナーに関する要望・苦情		入居者が特定できた場合は直接注意・指導を行い、特定できない場合は掲示板に注意喚起する旨の掲示を行った。
建物、設備の老朽化・修繕に対する要望		現地確認及び調査を行い、個別に修繕対応を行った。

7. サービス向上に係る主な取組内容

サービス提供体制の強化	<p>① 大分地区の入居者募集については、募集期間中(定期、随時)における窓口受付業務を平日は19時まで、定期募集時は土日祝日の17時まで行っており、入居申込者の利便性の向上に努めている。</p> <p>② 入居申込者の負担軽減のため、入居申込時の添付書類の省略(住民票、所得証明書等)に取り組んでいる。</p> <p>③ アンケート調査を全県エリアで実施し、管理業務に係るサービス水準の向上及び入居者ニーズの把握に努めている。</p> <p>④ 高齢者世帯(75歳以上)及び障がい者世帯に対し、収入申告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、入居者サービスの充実に努めている。</p> <p>⑤ 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月1回以上実施している。</p> <p>⑥ 入居者あてにマイナンバー提供の呼びかけを行い、収入申告等の各種手続に必要な所得証明書等の書類が省略できるよう利便性向上に努めている。</p> <p>⑦ 認知症等により自ら収入申告を行うことが困難な事情にある場合には、職権で家賃決定を行うことができるため、該当する世帯の把握に努めている。</p>
イベント等の充実	

8. 管理に係る収支の状況

(単位：千円)

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入額(A)		368,662	372,076	375,489	375,489
内 訳	県からの委託料	368,662	372,076	375,489	375,489
	利用料金				
	事業収入				
	自主事業収入				
	その他(〇〇、〇〇)				
支出額(B)		368,662	372,076	375,489	375,489
内 訳	人件費	93,737	93,628	95,507	94,093
	維持管理費	274,925	278,448	279,982	281,396
	事業費				
	自主事業費				
	その他(〇〇、〇〇)				
収支差額(A-B)		0	0	0	0

9. 施設使用料等の収入状況

利用料金(千円)	年度	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
	平成30年度	23,598	150,050	163,433	157,367	166,821	152,313	
	令和元年度	24,381	147,308	159,923	156,591	162,418	151,521	
	令和2年度	30,176	142,734	163,718	152,576	155,757	148,749	
	令和3年度	27,692	138,982	150,244	147,874	152,400	143,206	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3~5月	累計
	平成30年度	165,871	155,491	167,251	154,294	161,544	306,921	1,924,954
	令和元年度	163,558	153,570	164,093	152,690	157,017	298,441	1,891,511
	令和2年度	158,084	146,536	158,715	145,263	151,780	285,496	1,839,584
	令和3年度	152,158	144,229	154,987	141,250	147,158	281,710	1,781,890

10. 指定管理者の管理体制

施設管理体制							
	職員数 (R3.4.1)	正規職員	パート	嘱託	他社から派遣	臨時職員	その他
	8	5	23				36

11. 適正な管理運営に係る主な取組内容

職員の資質・能力の向上	① 職員研修の実施(職場研修、機構全体研修等) ② 連絡調整会議、委託管理人会議の実施 ③ 職場・パート職員研修の実施
防災に関する研修・訓練	① 県営住宅の集会所を地元自治会の防災用途(訓練場所、物資備蓄場所、一次避難所)に使用することを認めている。 ② 「火災予防」等の啓発のチラシや掲示を行っている。
安全対策等	① 防火管理者の資格保有者の配置(5名) ② 公園等の遊具の点検(年2回) ③ 職員による団地パトロール(随時)