

指定管理者制度導入施設の運営状況（令和4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-ikk.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 所在地 指定期間	大分県住宅供給公社 大分市城崎町二丁目3-32 令和4年4月1日～令和9年3月31日	県の所管部課 (局・室)	土木建築部 公営住宅室 TEL：097-506-4684
-------	-------------------	--	-----------------	---------------------------------

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、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与する。
事業内容	・ 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4年4月1日現在：105団地 395棟 8,634戸)
使用料等	・ 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(%)
現年度収納率(%)	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%
	令和4年度	99.96	99.94	100.0%
利用者満足度調査の中位以上割合(%)	令和4年度	91	94	103.3%
一定の居住水準を満たす住宅の入居率(%)	令和4年度	92.8	94.8	102.2%

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	
	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		
令和4年度	84.01	83.77	83.77	83.79	83.89	83.77		
入居率(%)	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3月	累計
	令和元年度	86.03	85.94	85.78	85.74	85.65	85.27	86.10
	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
	令和4年度	83.82	84.03	84.02	84.05	84.05	83.74	83.89

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	調査期間 R4年7月1日～7月31日 アンケート用紙(※無記名、直接記入式)を配布:戸別郵送、回収:郵送、持参又は収集
	実施結果	回収率 37.7%(694/1,840世帯) ①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」86.2%、「知らない」11.0%、「無回答」2.8% ②電話・窓口での職員の対応・態度は? 「大変良い」24.4%、「良い」37.8%、「普通」29.6%、「わかりにくい」2.4%、「大変悪い」1.4%、「無回答」4.3% ③各種手続の案内・説明は? 「大変良い」24.1%、「良い」30.4%、「普通」27.4%、「悪い」3.2%、「大変悪い」1.7%、「無回答」13.2% ④修繕工事の対応は? 「大変良い」15.7%、「良い」26.2%、「普通」14.4%、「悪い」3.7%、「大変悪い」0.9%、「無回答」39.1% ⑤会社ホームページを見たことは? 「ある」12.0%、「ない」77.4%、「わからない・覚えていない」5.9%、「無回答」4.7% ⑥充実してほしいサービスは? 「要望・苦情」6.5%、「修繕・設備」4.9%、「申請手続」0.1%、「居住関係」2.0%、「その他」1.0%、「無回答」85.5% ⑦回答者年代 「20代」1.0%、「30代」5.0%、「40代」13.8%、「50代」13.4%、「60代」21.4%、「70代以上」38.1%、「無回答」7.3% ⑧気づいた点及び意見・感想等 「要望・苦情」9.2%、「修繕・設備」2.9%、「申請手続」0.1%、「居住関係」0.9%、「その他」2.9%、「無回答」84.0% 会社のサービスに対して概ね満足をしているとの結果となったが、調査結果を踏まえ、可能なかぎり利用者からの苦情・要望に対応していく。
利用者等からの主な意見・要望・苦情		左の対応状況
動物の飼育等に関する苦情		飼育等を確認し、必要な場合には注意・指導を行った。
騒音等に対する苦情		現地で状況等確認し、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苦情		特定できた場合は注意・指導を行い、特定できない場合等は掲示板で注意喚起を行った。
建物、設備の修繕等に対する要望		速やかに現地調査を行い、必要な修繕等を行った。

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	① 大分地区の入居者募集では、募集期間中の窓口受付業務を平日19時まで延長し、入居申込者の利便性の向上を図っている。また、令和5年3月募集分から「入居申込書」の電子申請をスタートさせている。
	② 入居者からの緊急連絡・相談等に対して、業務時間外でも対応できる体制(「警備会社と契約」)を整えている。
	③ 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「見守り活動」を、自主事業として月1回以上実施している。
	④ 高齢者世帯(75歳以上)及び障がい者のみの世帯を対象として、収入申告に添付する所得証明書の「代理取得サービス」を行っている。収入申告手続に必要な「所得証明書(課税証明書)」の添付が省略できるよう、入居者あてにマイナンバーの提供を呼びかけている。
	⑤ 全県エリアで「利用者満足度調査」を実施し、住宅管理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。
イベント等の充実	

8. 管理に係る収支の状況

(単位:千円)

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
収入額(A)		372,076	375,489	375,489	417,079
内訳	県からの委託料	372,076	375,489	375,489	417,079
	利用料金				
	事業収入				
	自主事業収入				
	その他				
支出額(B)		372,076	375,489	375,489	417,079
内訳	人件費	93,628	95,507	94,093	93,140
	維持管理費	278,448	279,982	281,396	323,939
	事業費				
	自主事業費				
	その他				
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	
	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	
	令和4年度	25,483	136,146	147,507	142,907	148,762	140,857	
	年度	10月	11月	12月	1月	2月	3~5月	累計
	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
	令和4年度	147,959	141,935	151,821	138,055	145,907	276,348	1,743,687

10. 指定管理者の管理体制

施設管理体制							
	職員数 (R4.4.1)	正規職員	パート	嘱託	他社から派遣	臨時職員	その他
	8	4	24	0	0	0	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(住宅管理業務研修、大分県地域づくり機構全体研修等) ② 連絡調整会議、委託管理人会議、嘱託・パート職員研修において研修を実施 ③ 職場内研修(OJT)の実施
防災に関する研修・訓練	① 「県営住宅集会所」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)として使用を承認 ② 「火災予防」等の啓発チラシ配布、掲示
安全対策等	① 防火管理者(資格保有者)の配置(5名) ② 「施設の安全管理マニュアル」を活用した公園遊具等の点検(年2回) ③ 職員による団地パトロール(随時)