

平成26年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	土木部道路都市局建築住宅課
------	---------------

平成27年3月31日現在


1. 施設名等

施設名 (設置年月日)	県営住宅(中予地方局管内) (昭和29年～)	所在地 電話 HP	松山市、伊予市、東温市、砥部町 — —
----------------	---------------------------	-----------------	---------------------------

2. 指定管理者

指定管理者名	愛媛県営住宅管理グループ (株)第一ビルサービス、新日本建設(株)	指定期間	平成25年4月1日 ~ 平成29年3月31日	(4年間)
--------	--------------------------------------	------	------------------------	-------

3. 施設の概要と指定管理者が行う業務等

設置目的	県が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ことを目的として設置。	施設の外観 
施設内容	愛媛県中予地方局管内の県営住宅(団地内にある集会室や駐車場等の共同施設を含む。)	
指定管理者が行う業務	①入居者管理業務 入居募集、申込受付、入居順位決定(抽選)、入退居手続、各種届出受理、各種申請書の受理及び審査、入居者指導等 ②収納等管理業務 家賃徴収、敷金徴収、口座振替手続、収入申告受付、収入認定補助、家賃滞納督促等 ③施設管理業務 緊急修繕及び一般修繕、空家修繕(退去修繕)、計画修繕(別途指示するもの)、保守点検(法定点検含む)、日常点検等 ④その他管理業務 駐車場管理、自治会指導、相談及び苦情処理等	
施設の管理体制	広島本社 (株)第一ビルサービス ヘルプデスク、公営住宅事業部、CM事業部 松山受付事務所 (株)第一ビルサービス 統括管理責任者(1名) <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 5px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">副責任者 【保全課管理責任者兼任】 (1名)</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">保全課 管理責任者1名 担当者2名</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">管理・収納課 管理責任者1名 担当者2名</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">業務全般の事務担当者</div> </div> 地域パートナー管理会社 新日本建設(株) 責任者1名 担当者2名	
利用料金等	利用料金制 <input type="checkbox"/> 採用している <input checked="" type="checkbox"/> 採用していない 前年度からの変更 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) -	
開館日・開館時間	(指定管理者事務所) 営業時間(8:30~17:30)、水曜日は入居者の利便性のために8:30~18:30に延長 ただし、ヘルプデスクは24時間365日受付体制	

4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
県委託料(千円)	160,917	159,799	159,786	160,337	169,299	169,288

5. 施設の利用状況

(1) 施設の利用者数と利用料金収入

年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	対前年度増減率
利用者数(人)	-	-	-	-	-	- %
利用料金収入(千円)	-	-	-	-	-	- %

(2) 利用者数、利用料金収入の増減理由

対前年度増減率が±5%以上の場合、その理由

(利用者数)

-

(利用料金収入)

-

6. サービスの質向上に向けた取組み

ア) サービス向上を図る主な取組み

(○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は新たな取組み、※は利用者からの要望による取組み)

平成26年度の内容
○独居高齢者宅へ市町が実施する「緊急通報装置設置事業」の案内を実施。
○団地巡回。(ドアノックサービス 411件)
○管内入居者全員に対するアンケートの実施。(配布日平成26年6月16日 配布戸数 3,408戸 うち回収件数 1,504戸 回収率 44.1%)
○立ち寄り巡回サービスの実施。(事務所から遠方の、伊予市、旧北条市の県営住宅の集会所等へ社員が赴き、申請書、施設修繕、駐車場等の要望などの受付)伊予、新川、鹿峰、中須賀各1回実施。
○ヘルプデスクによる窓口営業時間外の対応。(133件 うち平日時間外 53件 土日祝日対応 80件)
○年度当初に、管理人研修を実施。(5月～6月 中予地方局管内 13団地において実施)
○家賃の納付指導。 2,237件 (訪問 618件 電話 1,619件)
○入居者等からの苦情処理。(45件 うち対応済 43件)
○車椅子住宅の確保のため、車椅子使用対象者がいなくなった入居者へ住替え依頼。(実績 1件)
○特定入居による住替えの取扱を具体化し、積極的に取組。(実績 1件)

平成27年度の内容(予定含む)
○独居高齢者宅へ市町が実施する「緊急通報装置設置事業」の案内を実施。
○団地巡回。(ドアノックサービス)
○管内入居者全員に対するアンケートの実施。
○立ち寄り巡回サービスの実施。(事務所から遠方の、伊予市、旧北条市の県営住宅の集会所等へ社員が赴き利用した申請書、施設修繕、駐車場等の要望などの受付)
○ヘルプデスクによる窓口営業時間外の対応。
○年度当初に、管理人研修を実施。
○家賃の納付指導。
○訪問、来店等による家賃の現金収納。
○入居者等からの苦情処理。
○特定入居による住替えの取扱を具体化し、積極的に取組。
○家賃の口座引落し推進。(現金納付者へ文書配布)
○ペット飼育禁止チラシを、収入申告書提出依頼文書へ同封し全戸配布。

イ) 利用者からの声への26年度の対応状況

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容
①施設・設備等の経年劣化による修繕依頼。
②高齢入居者に対する安全対策として、定期的な訪問を検討し実施して欲しい。
③電話受付時の、連携不足(管理収納部門一修繕部門一修繕業者一入居者)の指摘があった。
④ペット及び騒音苦情。
⑤複数団地(吟松・溝辺)から、集会所のトイレを洋式へ変更の要望。
⑥防犯カメラの設置の要望。
⑦収入報告書の提出について、簡略化の要望。
⑧複数団地から、敷地内外灯のLED化へ変更の要望。
⑨溝辺団地(簡二住戸・昭和51年～54年建設)にて、雨漏りが複数の棟及び部屋で発生しており棟全体の防水工事の要望。
⑩簡二住戸の外壁爆裂を「かき落とし補修」でなく、危険なために大規模修繕(補修と塗装)の要望。

利用者からの苦情・要望への主な対応状況
①指定管理者で対応すべき施設・設備等の修繕については、引き続き巡視点検や自治会長や管理人へのドアノックサービスにより適時情報収集し修繕に努めたい。
②高齢者宅へ市町村が実施する「緊急通報装置設置事業」の案内をする。また、管理人と地区民生委員及び地域包括支援センター職員と同行体制による独居高齢者への訪問を管理人研修で依頼する。そのなかで、入居者及びその親族から相談があった場合は、地区民生委員及び地域包括支援センターと連絡を取り対応する。
③電話の受付内容について、対応したことの最終確認及び検証をすることを社内会議で徹底した。
④ペットについては、日頃より、団地へ注意文書の掲示・配布及び原因者へ戸別指導をしている。また、平成27年度収入報告書提出依頼時には、報告書にペット禁止のチラシを同封する予定である。騒音については、連絡があり次第原因者へ戸別指導をしたり、苦情者を含め三者で相談をしている。
⑤中予地方局へ見積書提出し検討を依頼中。(吟松団地)
⑥肖像権及び個人情報保護法のこともあり、非常に慎重に対応している。
⑦公営住宅法により、収入報告書の提出は入居者の義務となっていることを丁寧に説明している。また、高齢者世帯については親族等の対応の依頼のお願いをしている。
⑧溝辺団地は、一部LEDへ変更し、吟松団地は新設した。
⑨修繕が、高額にて中予地方局へ検討を依頼。
⑩修繕が、高額にて中予地方局へ検討を依頼。
※アンケートの記入に際しては、苦情や問題点等を早期取組みをするためにも、昨年と同様、指定管理者へ直接電話をいただくことを依

7. 26年度実績に係る施設の利用状況及びサービスの質向上に向けた取組みに関する確認・検証

指定管理者の自己検証	県の施設所管課の確認・検証意見
①家賃の収納率を向上させるため、滞納者へ、営業時間以降の夜間訪問(深夜は除く)し納付指導を実施。また、再三訪問しても面談ができない滞納者は、昼間に携帯電話へ電話し納付指導をした。	①中予地方局管内の県営住宅における現年度の家賃収納率(収納額/調定額)は、平成21年度が97.6%であったのに対して、指定管理者制度を導入した平成22年度98.3%、平成23年度98.4%、平成24年度98.7%、平成25年度98.8%、平成26年度98.9%と上昇しており、指定管理者制度導入の成果として評価できる。引き続き収納率の向上に努めてもらいたい。
②社員を対象として、個人情報保護研修を初めとしてクレーム対応、コンプライアンス等の各種研修・勉強会を定期的実施し、社員の資質向上を図ることにより、住民サービスの向上、適切な業務水準の確保及び住民満足度UPIに努めた。	②今後とも自己研鑽を繰り返し、民間事業者ならではの機動性等を活用した行政サービスの向上に努めてもらいたい。
③入居者全員を対象としたアンケートを実施した結果、電話、窓口及び自宅訪問対応の3項目すべてにおいて、前年度と比べ「良い」「普通」の評価が増加し、より改善ができており入居者から一定の評価を得ている。	③入居者の利便性向上やニーズの把握のため、入居者からの生の声を積極的に汲み上げる体制を確立し、実施していることは評価できる。
④入居者と管理者の間で情報提供等が円滑に行われることを目的に、管内全団地の管理人を対象とした研修会を引続き実施した。	④管理人が代わる委嘱の時期である年度前半に、管内団地を対象として研修会を実施したことは評価できる。
⑤ヘルプデスクによる、窓口営業時間以外の夜間・休日において24時間体制による対応を引き続き実施した。	⑤緊急時の対応について、県直営時代は、夜間、休日には、局庁舎の警備員等からの連絡により、職員が対応をしていたが、指定管理者制度導入後は、ヘルプデスクから直接管理会社に出動手配し、統括管理責任者に連絡がされるため、従来よりも迅速な対応が可能となった。

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

家賃収納率が向上したことは十分、評価の対象となる。今後も積極的な家賃収納対策の実施により収納率の向上を図るとともに、入居者ニーズの把握によるサービスの向上や業務の効率化に努めてもらいたい。