

指定管理者施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート(平成29年度事業分)

1 施設の概要

施設名	山梨県特定公共賃貸住宅(13団地)	所管課	県土整備部 住宅対策室
所在地	塩部第一団地他県内12団地	設置年月日 (改築年月日等)	平成7年3月31日
指定管理者	山梨県住宅供給公社		
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県特定公共賃貸住宅設置及び管理条例		
設置目的	中堅所得者に対して、居住環境が良好な賃貸住宅を提供する。		
主な施設内容 (定員等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○塩部第一団地</li> <li>○塩部第二団地</li> <li>○和戸団地</li> <li>○楡形小笠原団地</li> <li>○若草下今井団地</li> <li>○葦崎穂坂団地</li> <li>○高根南団地</li> <li>○東山梨ぬくもり団地</li> <li>○塩山熊野団地</li> <li>○勝沼下岩崎団地</li> <li>○鰍沢北部団地</li> <li>○富沢団地</li> <li>○河口湖小立団地</li> </ul>		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1)入居、退去業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・入居、退去及び明渡しに関する業務を行う。</li> </ul> </li> <li>(2)建物の維持保全業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物及び共同施設の維持保全に関する業務を行う。</li> </ul> </li> <li>(3)家賃徴収業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・家賃の納付の促進に関する業務を行う。</li> </ul> </li> </ul>		

2 類似施設・近隣施設

名称 施設内容 利用状況等	県営及び市町村営住宅
---------------------	------------

## 3 利用状況

単位：戸、%

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度 (目標値)
利用者数	入居戸数	48	41	38	
	利用者数合計	48	41	38	
	目標値	53	53	53	53
	目標値設定の考え方及びその理由	全戸入居を目標とする			
	対27年度比		85.4%	79.2%	
利用率		90.6%	77.4%	71.7%	

## 4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成28年度	平成29年度 (計画値)	平成29年度 (実績値)	平成30年度 (計画値)
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	3,613,739	3,608,825	3,608,116	3,686,148
	その他				
	収入合計(A)	3,613,739	3,608,825	3,608,116	3,686,148
支出	人件費	607,193	626,410	593,280	618,736
	県への納付金				
	管理運営費	3,008,071	2,982,415	3,022,388	3,067,412
	うち外部委託費(B)	417,339	2,219,163	457,125	457,028
	支出合計(C)	3,615,264	3,608,825	3,615,668	3,686,148
収支差額(A-C)		△ 1,525		△ 7,552	
外部委託比率(B÷C)		11.5%	61.5%	12.6%	12.4%
利用者一人当たりの経費		88,140.0	68,091.0	94,950.4	69,550.0

## 5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成30年3月 実施方法:各団地管理人へのアンケート 回答数:112人(発送数132人)
-------	---

単位:%

調査項目	満足	どちらかといえば満足	どちらかといえば不満	不満
受付:窓口の対応	52.0%	35.0%	12.0%	1.0%
受付:説明のわかりやすさ	69.0%	26.0%	4.0%	1.0%
受付:全体の印象	46.0%	52.0%	2.0%	
修繕への対応	36.0%	51.0%	7.0%	6.0%
総合的な満足度	20.0%	51.0%	19.0%	10.0%
施設全般の満足度	20.0%	51.0%	19.0%	10.0%

利用者の意見	<p><b>【受付】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公社の窓口であいさつがなかった。</li> <li>・土曜や夜間等で、緊急事態のとき誰か電話に出てもらいたい。</li> </ul> <p><b>【修繕】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各棟老朽化で多くの箇所に修繕が必要と思われるので、修繕等の対応をお願いしたい。</li> <li>・水漏れや風呂釜の場合は、直ちに修繕して欲しい。</li> <li>・窓口や電話での対応はよいが、対処(修繕に係る日数)を迅速にして欲しい。</li> <li>・修繕や各種の連絡について、公社が工事会社や連絡先にすぐに連絡してくれるので助かっている。</li> </ul>
利用者の意見への対応	<p><b>【受付】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口で挨拶がない等の意見については、窓口担当者のあいさつを徹底し、利用者の立場に立った対応をする。</li> <li>・土曜や夜間の緊急時の対応について、緊急連絡先を管理人に周知することにより、迅速に対応できるようにした。</li> </ul> <p><b>【修繕】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物や機器の使用年数の経過等により、修繕の日数や、部品の取り寄せ等の日数が異なるため、その旨入居者に丁寧に説明を行う。</li> </ul>

## 6 評価結果

	指定管理者の自己評価	施設所管課の評価
維持管理業務	施設の法定点検、計画されている工事は着実に実施した。 なお、入居者の修繕、改善要望については、県負担、個人負担の区分を説明し、的確に維持管理を行った。	概ね事業計画どおりに執行されている。計画修繕等については、優先順位等を設定しながら、速やかに対応するとともに、保守管理業務を適正に実施すること。
運営業務	窓口、電話での対応は利用者の相談内容を十分聞き取り、親切丁寧迅速に対応を行っている。 また、土曜や夜間の緊急時の対応について、緊急連絡先を管理人に周知することにより、迅速に対応できるようにした。	概ね事業計画どおりに執行されており、引き続き、窓口での丁寧な接遇や利用者の立場に立った対応を心がけ、利用者サービスに努めること。
利用状況	空き室数に、地域的な偏在が見られ、特に峡東地域に空き室が生じている状況である。	主に峡東地域に空き室が生じている。収入基準を超えている入居相談者への情報提供をするとともに、入居基準を超える入居者への積極的な斡旋を行い、入居率の向上に努めること。
収支状況	計画どおり執行した。	収支計画どおりに執行している。
自主事業		
利用者満足度	アンケート結果から概ね入居者が満足している状況である。 今後は、入居者の生活に直結する修繕には、迅速に対応できるよう業者とも協力しサービス改善に努める。	アンケート結果から、7割以上の利用者が満足している状況ではあるが、今後は更に、利用者の立場にたった親切丁寧な対応を行い、サービスの向上に努めること。
運営目標の達成状況	前年度に比べ入居者数が減少し、目標値には届いていないが、入居率は約7割となっている。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	民間賃貸住宅の充実などにより、特定公共賃貸住宅は入居希望者が少ない状況であることから、入居率向上のため積極的な募集活動を講ずること。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	県営住宅に入居している世帯のうち、収入基準を超えている入居相談者への情報提供をするとともに、引き続き入居基準を超える入居者への積極的な斡旋を行い、入居率の向上を図る。	

7 管理体制(組織図)

平成29年4月1日現在

