

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(令和2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
管理方式	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)	団地名 ○塩部第一団地 ○塩部第二団地 ○和戸団地 ○楡形小笠原団地 ○若草下今井団地 ○韮崎穂坂団地 ○高根南団地 ○東山梨ぬくもり団地 ○塩山熊野団地 ○勝沼下岩崎団地 ○鰍沢北部団地 ○富沢団地 ○河口湖小立団地		
主な業務内容	(1)入居、退去業務 ・入居、退去及び明渡しに関する業務を行う。 (2)建物の維持保全業務 ・建物及び共同施設の維持保全に関する業務を行う。 (3)家賃徴収業務 ・家賃の納付の促進に関する業務を行う。		

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:人、%

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度 (目標値)
利用者数	入居戸数	38	37	35	
	利用者数合計	38	37	35	
	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			
対平成30年度比			97.4%	92.1%	
利用率		71.7%	69.8%	66.0%	

4 指定管理業務の収支状況

単位:円、%

		令和元年度 (実績値)	令和2年度 (計画値)	令和2年度 (実績値)	令和3年度 (計画値)
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	3,598,332	3,704,746	3,702,898	3,908,522
	その他				
収入合計(A)		3,598,332	3,704,746	3,702,898	3,908,522
支出	人件費	608,129	597,849	597,849	601,276
	県への納付金				
	管理運営費	2,990,921	3,106,897	3,105,841	3,307,246
	うち外部委託費(B)	496,646	524,517	524,517	652,448
支出合計(C)		3,599,050	3,704,746	3,703,690	3,908,522
収支差額(A-C)		△ 718		△ 792	
外部委託比率(B÷C)		13.8%	14.2%	14.2%	16.7%
利用者一人当たりの経費		97,252.2	69,900.9	105,797.1	73,745.7

5 利用者満足度(アンケート様式は別添のとおり)

実施方法等	実施時期: 令和3年3月(準特と同じ) 実施方法: 各団地管理人へのアンケート 回答数: 117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	51.0%	34.0%	14.0%	1.0%
受付: 説明のわかりやすさ	72.0%	22.0%	5.0%	1.0%
受付: 全体の印象	45.0%	51.0%	4.0%	
修繕への対応	43.0%	43.0%	8.0%	6.0%
総合的な満足度	21.0%	56.0%	18.0%	5.0%
施設全般の満足度	21.0%	56.0%	18.0%	5.0%

利用者の意見	<p>【受付】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ほとんどの職員が親切でした。 ・ほぼ良いコミュニケーションが図られた。 ・対応した職員間に差があった。 ・上から目線の態度の印象を受けた。 <p>【修繕】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物が老朽化する中、個人負担の修繕が多い。 <p>【総合】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住民が行う部分の団地管理の基準(騒音対応、違法駐車、排水施設の維持管理など)を明確にしてほしい。
利用者の意見への対応	<p>【受付】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者の立場にたった対応を心がけ、これからも入居者に満足いただけるよう務める。 ・窓口職員の接客対応の技術の差を縮めるよう、改善に努める。 <p>【修繕】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物が老朽化する中、修繕に対する理解を得るため、修繕費用の個人、県の負担区分や修繕に係る適切な説明を丁寧に行う。 ・生活に密着した修繕のうち県負担区分については時間短縮を目指した対応を行う。 <p>【総合】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の様々な事情や、多様な修繕に公社単独で対応することは非常に困難であるが、関係機関などと協力し改善に努める。 ・団地管理の基準については県(指定管理者)と住民の分担についてはその都度丁寧に回答して理解を得ることに努める。

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	<p>施設の法定点検、計画されている工事は着実に実施した。</p> <p>また、点検結果に基づき遊具の補修・撤去や、浄化槽の更新、ガス管の取替等、危険性のあるもの、日常生活に支障を来すものについて素早い対応を心がけ、安全で快適に過ごせるよう努めた。</p>	<p>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。</p>
運営業務	<p>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。</p> <p>また、苦情・要望等については、内容により現地確認等を行っている。</p>	<p>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。</p>
利用状況	<p>家賃額等の要件により、退去後の空家に対する需要が少ないが、制度を遵守し適切な管理に努める。</p>	<p>公営住宅の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。</p>
収支状況	<p>計画どおり執行した。</p>	<p>収支計画どおりに執行している。</p>
自主事業		
利用者満足度	<p>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。</p> <p>今後は、頂いた意見や原因となる不満に対して、引き続き親切丁寧な説明や対応に努める。</p>	<p>アンケートの総合的な満足度の結果から、7割以上の利用者が「満足」「どちらかといえば満足」と回答している状況ではあるが、今後は更に、入居者の立場にたった親切丁寧な対応を行い、不満の減少やサービスの向上に努めること。</p>

<p>運営目標の達成状況</p>	<p>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6割後半となっている。</p>
<p>施設所管課による総合的な評価及び指導事項</p>	<p>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。</p>
<p>施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況</p>	<p>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者への特定公共賃貸住宅への積極的な斡旋を行い、入居率の向上を図る。 また、特定公共賃貸住宅の利用状況と近隣の中堅所得者向け民間賃貸住宅の供給状況を見ながら、中堅所得者向け住宅の需要量が少なく、低所得者向けの住宅の需要量が大きいようであれば、準特定優良賃貸住宅への転用を検討する。</p>

7 管理体制(組織図)

令和2年4月1日現在

