

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和4年度事業分)

施設名 山梨県営住宅(甲府市内9団地)

所管課 県土整備部 住宅対策室

指定管理者 芙蓉建設株式会社

1 指定管理者の推移

導入年度	令和4年度			
指定管理者名	出資法人	指定期間		委託料総額 (単位:円)
芙蓉建設株式会社		R4.4.1	～ R7.3.31	3年 339,183,226

2 施設の概要

所在地	塩部第一団地他県内8団地																														
設置年月日	平成7年3月31日																														
設置根拠 (法律、条例等)	山梨県営住宅設置及び管理条例																														
設置目的	住宅に困窮する低額所得者に対して、低廉な家賃で住宅を供給する。																														
主な業務の内容	(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。																														
主な施設内容 (定員等)	◆山梨県営住宅 9団地・1673戸 <table border="1"> <thead> <tr> <th>団地名</th> <th>所在地</th> <th>管理戸数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>○塩部第一団地</td> <td>甲府市塩部1丁目3-7</td> <td>75戸</td> </tr> <tr> <td>○塩部第二団地</td> <td>甲府市塩部4丁目11</td> <td>307戸</td> </tr> <tr> <td>○伊勢団地</td> <td>甲府市伊勢3丁目13</td> <td>206戸</td> </tr> <tr> <td>○千塚北団地</td> <td>甲府市湯村1丁目7</td> <td>124戸</td> </tr> <tr> <td>○千塚南団地</td> <td>甲府市富士見1丁目21</td> <td>110戸</td> </tr> <tr> <td>○千塚西団地</td> <td>甲府市富士見2丁目11</td> <td>136戸</td> </tr> <tr> <td>○湯村団地</td> <td>甲府市湯村3丁目23</td> <td>306戸</td> </tr> <tr> <td>○小瀬団地</td> <td>甲府市小瀬町102</td> <td>300戸</td> </tr> <tr> <td>○和戸団地</td> <td>甲府市和戸町920</td> <td>109戸</td> </tr> </tbody> </table>	団地名	所在地	管理戸数	○塩部第一団地	甲府市塩部1丁目3-7	75戸	○塩部第二団地	甲府市塩部4丁目11	307戸	○伊勢団地	甲府市伊勢3丁目13	206戸	○千塚北団地	甲府市湯村1丁目7	124戸	○千塚南団地	甲府市富士見1丁目21	110戸	○千塚西団地	甲府市富士見2丁目11	136戸	○湯村団地	甲府市湯村3丁目23	306戸	○小瀬団地	甲府市小瀬町102	300戸	○和戸団地	甲府市和戸町920	109戸
団地名	所在地	管理戸数																													
○塩部第一団地	甲府市塩部1丁目3-7	75戸																													
○塩部第二団地	甲府市塩部4丁目11	307戸																													
○伊勢団地	甲府市伊勢3丁目13	206戸																													
○千塚北団地	甲府市湯村1丁目7	124戸																													
○千塚南団地	甲府市富士見1丁目21	110戸																													
○千塚西団地	甲府市富士見2丁目11	136戸																													
○湯村団地	甲府市湯村3丁目23	306戸																													
○小瀬団地	甲府市小瀬町102	300戸																													
○和戸団地	甲府市和戸町920	109戸																													
備考 (改築工事等の状況、一括管理施設等)	一括管理施設:山梨県特定公共賃貸住宅(甲府市内) 山梨県準特定優良賃貸住宅(甲府市内)																														

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート概要(令和4年度事業分)

3 指定管理業務に係る収支状況

(単位:円)

年度 項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	備考
収入合計					114,230,453	
支出合計					106,923,533	
収支差額					7,306,920	

4 利用状況、利用者満足度の状況

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	備考
利用実績					1,448戸	入居戸数
利用者満足度					◎	「満足」又は「どちらかといえば満足」の合計 ◎:80%以上 ○:60%以上80%未満 △:60%未満

5 運営目標の達成状況(令和4年度)

目標値(全戸入居)には届かなかったが、入居率は86.6%となっている。
築年数の古い団地に空きが多くみられる。

6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和4年度)

公営住宅法の趣旨に則り、住宅に困窮する低額所得者のためのセーフティネットとしての役割を理解し、更なる利用者サービスに努めること。
入居率向上の為、積極的な募集活動を講ずること。

7 施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況(令和4年度)

入居率は86.6%前後と、高い水準をキープしている。今後も住宅困窮者に対し遅滞なく入居を促し、より入居率を高めていけるように職員全員で努力していく。

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和4年度事業分)

施設名 山梨県営住宅(甲府市内9団地)

所管課 県土整備部 住宅対策室

指定管理者 芙蓉建設株式会社

1 利用状況

(単位:戸、%)

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
利用者数	入居戸数					1,448
	利用者数合計					1,448
	目標値					1,673
	実績/目標割合					86.6%
	目標値の設定方法	全戸入居を目標とする				
利用率	稼働率等(利用率)					86.6%
	稼働率等(利用率)の算定方法	入居戸数/管理戸数				

2 類似施設・近隣施設

名称・施設内容等	特定公共賃貸住宅及び準特定優良賃貸住宅、市町村住宅
----------	---------------------------

3 補修工事等の状況(令和4年度)

(単位:円)

県	県営住宅千塚南団地受水槽改修工事	26,840,000
県	県営住宅小瀬団地集会所改修他工事	26,008,400
管	県営小瀬団地 東側道路拡幅工事	1,980,000
管	県営塩部第二団地給湯器交換工事	363,000
管	県営塩部第一団地屋上防水工事他385件	47,904,431

修繕等の負担区分(基本協定書):改修、改築等については、県が実施。修繕(施設の機能を増加する工事を除く)については指定管理者が実施

4 自動販売機設置状況等(令和4年度)

(単位:円)

台数	選定方法	収入割合	収入額	仕入(支出)額

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和4年度事業分)

6 利用者満足度

実施方法等	実施時期:令和5年3月(特公賃、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:12人(発送数21人)			
	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:電話対応	62.5%	37.5%		
受付:説明のわかりやすさ	82.0%	18.0%		
受付:全体の印象	83.3%	16.7%		
修繕への対応	62.5%	37.5%		
総合的な満足度	67.0%	33.0%		
施設全般の満足度	67.0%	33.0%		
利用者の主な意見	<p>【受付】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話はすぐに出た。 ・分かりやすい説明だった。 ・窓口の職員は親切、対応も迅速だった。 ・窓口に行ったことがないので分からない。 <p>【修繕】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応にはおおむね満足している。 ・修繕後、丁寧に説明してくれた。 ・対応が少し遅い時があった。 <p>【総合】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的に満足している。 			
利用者の意見への対応	<p>【受付】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話受付については、3コール以内に出る等の基本的な対応品質を維持しながら、より入居者によりそった親切丁寧な対応を心がける。 <p>【修繕】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応が遅れないよう、業者への見積り依頼、発注までスピード感を持って業務にあたるようにする。 <p>【総合】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在、不満の声はなく満足いただけているということは、裏を返すと、小さなミスで大きな苦情を招きかねない。今回の高評価に慢心することなく、入居者が今後も安心して暮らしていけるよう、対応の質を高めていきたい。 			

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和4年度事業分)

7 評価結果

項目	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>防火設備・エレベーター・遊具・受水槽などの点検を計画通り、滞りなく実行。</p> <p>また、階段の滑り止め加工などの日常を安全に過ごす為の工事、違法駐車への対応、各照明のLED化など、都度必要と思われるものは迅速に対応し、入居者が快適に暮らしていけるように維持管理した。</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>電話で問い合わせの多い家賃や減免申請などの説明には特に慎重に対応した。</p> <p>窓口では、各種書類一式を誰にでも分かりやすくレターケースに格納し、マニュアルも作成して対応の品質にムラがでないように務めた。</p> <p>家賃など滞納者に対して電話督促を適宜実施し、来社を促し解消に向け指導をした。</p>	<p>修繕の受付対応について、一部の入居者から少し遅かったとの意見があることから、更にスピード感を持って対応できるよう、取り組まれない。</p>
利用状況	<p>利用状況は86.6%となっている。</p> <p>目標戸数には達していないが、仕様書に準じ適正な運用に努めた。</p>	<p>多子・大家族世帯に積極的な周知を図り、入居率の向上に努めること。</p>
収支状況	<p>計画通り実行した。</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>アンケートの結果、不満の声はなく、満足いただけている状況。</p> <p>今後もより業務の質を高め、引き続き入居者から高い評価をもらえるような対応を心がけていく。</p>	<p>アンケート結果から、ほとんどの利用者が満足している状況である。今後も入居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。</p>

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和4年度事業分)

8 施設所管課による定期評価結果

施策推進業務の内容	評価	改善内容
施設の利用促進業務	目標入居戸数 1,673 戸に対して、今年度入居戸数 1,448 戸となり、225戸の未達となった。	入居率の向上に努めること、これからも県営住宅の特性を入居希望者に説明し、特に多子・大家族向けに用意した住戸の入居促進を図ること。
運営経費	県営住宅、準特定優良賃貸住宅、特定公共賃貸住宅の管理については限られた予算を最大限に有効活用して運営にあっている。	今後も修繕の発注方法をまとめたり、修繕箇所の適切な選定、部品交換の箇所の工夫などにより、経費の節減及び有効活用に努めること。
アンケート	入居者満足度アンケートの結果、「満足」が67%、「どちらかといえば満足」が37%となり、合計すると肯定的な評価が100%であった。 指定管理業務を委託されて1年目だったが入居者からは高い評価を得る結果となった。	今回の高評価を維持できるよう、職員全員の意識を高め、入居者の目線に立ち業務を遂行していく。

指定管理施設の管理運営状況評価(モニタリング)シート詳細(令和4年度事業分)

9 管理体制(組織図)

令和4年4月1日現在

