

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5年度事業分)

施設名 山梨県特定公共賃貸住宅(甲府市内)

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	2,279,931

2 施設の概要

所在地	塩部第一団地他県内2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)	◆山梨県特定公共賃貸住宅 3団地・11戸		管理戸数
	団地名	所在地	
	○塩部第一団地	甲府市塩部1丁目3-7	1戸
	○塩部第二団地	甲府市塩部4丁目11	5戸
	○和戸団地	甲府市和戸町920	5戸
備考 (改築工事等の状況、一括管理施設等)	一括管理施設:山梨県営住宅(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5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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	備考
収入合計				751,067	739,521	
支出合計				344,826	682,991	
収支差額				406,241	56,530	

4 利用状況、利用者満足度の状況

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	備考
利用実績				7戸	7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5年度)

<p>目標値(全戸入居)には届かず、入居率は約64%となっている。 令和4年度との増減はなかった。</p>

6 施設所管課による総合的な評価及び指導事項(令和5年度)

<p>民間住宅の充実等により、特定公共賃貸住宅の入居希望者が少なくなっているため、入居率の向上のため、より積極的に募集活動を実施すること。 管理業務仕様書を十分に理解し、必要とされる記録に漏れがないようにすること。</p>

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5年度)

<p>公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に対し、特定公共賃貸住宅への住み替えを積極的に斡旋し、入居率の向上を図る。 管理業務仕様書を十分に理解し、記録に漏れがないよう、複数人で確認する。</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5年度事業分)

施設名 山梨県特定公共賃貸住宅(甲府市内)

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、%)

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数	入居戸数				7	7
	利用者数合計				7	7
	目標値				11	11
	実績/目標割合				63.6%	63.6%
	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)				63.6%	63.6%
	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	県営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5年度)

(単位:円)

管	県営住宅塩部第一団地 受水槽電磁弁交換工事	334,711
---	-----------------------	---------

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5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5年度事業分)

6 利用者満足度

実施方法等	令和6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:14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	75.0%	16.7%	8.3%	
受付:説明のわかりやすさ	78.9%	15.8%	5.3%	
受付:全体の印象	87.5%	12.5%		
修繕への対応	65.3%	26.5%	8.2%	
総合的な満足度	81.8%	18.2%		
施設全般の満足度	81.8%	18.2%		
利用者の主な意見	<p>【受付】 ・電話の対応が速やかだった。 ・言葉遣いも良く、親切に対応してもらった。</p> <p>【修繕】 ・対応が迅速で仕事が丁寧、日程の説明も十分してもらえた。 ・自己負担なのか県負担なのか明確でない。 ・原因および修繕の説明が不十分であった。</p> <p>【総合】 受付についての評価はおおむね良好。修繕については対応が速早く、ほぼ全ての利用者が満足した。一部、さらに丁寧な説明をしてほしいといった意見も見られた。</p>			
利用者の意見への対応	<p>【受付】 受付については概ね良好だが、今後も、常に見られているという意識を持って業務に従事する。</p> <p>【修繕】 修繕の金額については、自己負担なのか否かを書面にして欲しいという意見あり。口頭にて説明し、自己負担の場合は見積書・請求書を発行しているが、入居者としては重要事項なので、より詳細な説明をしていく。</p> <p>【総合】 受付、修繕ともに総じて高い評価を得た。 次年度も引き続き高い満足度をキープできるよう、社内セルフチェックやロールプレイング等を活用し、ホスピタリティ精神あふれる対応を心がける。</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5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>予算執行上、概ね事業計画どおりに執行されているが、経費の削減に努めるとともに、県と連携する中で、施設等の維持修繕について、計画的な執行を図ること。</p> <p>施設の保守点検業務の実施に当たっては、仕様書に基づいて適切に対応すること。</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>業務の運営に当たっては、入居者、入居希望者、周辺住民等、それぞれのニーズに沿って迅速かつ適切に対応すること。</p> <p>各種報告書類の不備等が散見されるので、日頃から業務や経理実績の取りまとめ等を適切に行うこと。</p>
利用状況	<p>利用状況は約64%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>入居率は、指定期間前(R4.3末:72.7%)と比べて、低下しているため、民間のノウハウ等を活用し、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>他の指定管理者導入施設と異なり、電気料金以外に精算対象となる経費があり、精算対象の経費が全体の5割超を占めているので、単純に収支状況を評価することは難しいが、概ね計画どおり執行された。</p>
自主事業		
利用者満足度	<p>アンケートの結果、ほぼ不満の声はなく、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してもらえるような対応を心がけていく。</p>	<p>アンケート調査結果からは、概ね利用者が満足している状況であるが、今後も入居者に寄り添った丁寧な対応を行い、サービスの向上に努めること。</p> <p>また、特に令和6年度は指定期間の最終年度であり、調査結果を業務に反映できるように実施時期を前倒しにするとともに、母数が少ないため、対象範囲の拡大も検討すること。</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5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	管理戸数11戸の全戸入居を目標に設定。 令和5年度末の入居戸数7戸となり、目標は達成されなかった。	県営住宅の入居者のうち、収入基準を超えている入居者に対し、特定公共賃貸住宅への住み替えを斡旋するなど、入居率の向上策を積極的に講ずること。

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5年度事業分)

9 管理体制(組織図)

令和5年4月1日現在

