

様式2(指定管理者施設)

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23年度事業分)

1. 施設の概要

施設名	県営住宅(準特定優良賃貸住宅)	所管課	建築住宅課
所在地	県内11団地	設置年月日 (改築年月日等)	平成 年 月 日
管理方式	指定管理者(県住宅供給公社、平成20年8月1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提供する。		
主な施設内容 (定員等)	県内11団地 152戸		
主な業務内容	入居、退去及び明渡しに関する業務 建物及び共同施設の維持保全に関する業務 家賃の納付の促進に関する業務		

2. 類似施設・近隣施設

名称・施設内容・ 利用状況等	各市町村営住宅
-------------------	---------

3. 利用状況

単位:人、%

		平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度 (目標値)
利用者数	入居戸数	116	115	139	
	利用者数合計	116	115	139	
	目標値	118	118	152	152
	目標値設定の考え方	待機者が多くいる中で、入退去事務手続きの迅速化等を図り、全戸入居を目標とする。			
	対21年度比	100.0%	99.1%	119.8%	131.0%
稼働率		98.3%	97.5%	91.5%	

## 4. 収支状況

単位:円、%

		平成22年度	平成23年度 (計画値)	平成23年度 (実績値)	平成24年度 (計画値)
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	8,527,602	10,531,086	10,531,086	10,608,042
	その他				
	収入合計(A)	8,527,602	10,531,086	10,531,086	10,608,042
支出	人件費	1,580,213	1,992,177	1,992,177	1,924,681
	県への納付金				
	管理運営費	6,947,389	8,538,909	8,551,894	8,683,361
	(うち外部委託費)(B)	545,111	1,461,834	1,461,834	1,482,504
	支出合計(C)	8,527,602	10,531,086	10,544,071	10,608,042
収支差額(A-C)		0	0	-12,985	0
外部委託比率(B÷C)		6.4%	13.9%	13.9%	14.0%
利用者一人当りの経費		74,153	69,283	75,763	69,790

## 5. 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成24年2月~3月、実施方法:各団地管理人へのアンケート、回答数:118人/134人
-------	--------------------------------------------------

単位: %

調査項目	満足・十分	普通・ どちらでもない	不満足・ 不十分	不明・ わからない
①受付:窓口の対応	47.0%	24.0%	13.0%	16.0%
②受付:説明のわかり易さ	55.0%	34.0%	2.0%	9.0%
③受付:全体的な印象	42.0%	44.0%	4.0%	10.0%
④修繕への対応	70.0%	21.0%	8.0%	1.0%
⑤総合的なサービスは	32.0%	47.0%	18.0%	3.0%
各項目の平均	49.2%	34.0%	9.0%	7.8%

利用者の意見	窓口対応があまり感じの良い対応ではなかった。 昼休みの対応で待たされた。 緊急時、夜間の連絡に困る。 外国人のルール無視に困っている。
利用者の意見への対応	笑顔での親切丁寧な対応を心がける。 昼休み窓口にも3~4名での体制とする。 ライフライン等に関する緊急連絡先は管理人に周知している。また、年末年始などの対応は、緊急修繕業者一覧を配布している。 ポルトガル語や中国語などができる職員を配置し、対応している。

## 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	計画的に改修工事を行うとともに、漏水等の緊急工事に速やかに対応した。また、入居に伴う空家修繕を速やかに行うとともに、エレベーターや浄化槽の法定点検を適正に行った。	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実施するとともに、一層の経費削減に取り組む必要がある。
運営業務	窓口では誤解のないよう親切丁寧な対応を心がけた。滞納者に対する督促を適正に行い、滞納の減少に努めた。引き続き、窓口の時間延長を行うとともに、日曜窓口の開設を行った。	概ね事業計画どおりに執行されており、引き続き、利用者の立場にたった対応を心がけ、利用者サービスに努めてほしい。
自主事業		
利用状況	管理戸数152戸に対し、平成23年度末で139戸の入居があり、稼働率は90%を超えている状況である。	概ね目標値を達成している。待機者が多くいる中、引き続き入退去事務を迅速に行い、更なる稼働率の向上を向け努力してほしい。
収支状況	経費節減に積極的に努めた。	収入計画どおりに執行している。今後も可能な限り更なる経費節減に努めてほしい。
利用者満足度	アンケート結果から、半数近い利用者が満足している状況である。引き続き、親切丁寧な対応を心がけていく。	アンケート結果から、半数近い利用者が満足している状況が伺える。今後も利用者の立場にたった親切丁寧な対応に心がけてほしい。
運営目標の達成状況	準特定優良賃貸住宅については、入居率は91.5%であり、目標はおおむね達成している。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	公営住宅法の趣旨にのっとり、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とともに、より一層の経費削減に努めてほしい。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	更なる利用者サービスに努めるとともに、可能な限りの経費削減に努めていく。	

7. 管理体制(組織図)

