

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25年度事業分)

1 施設の概要

施設名	山梨県準特定優良賃貸住宅(11団地)	所管課	建築住宅課
所在地	塩部第一団地他県内10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	指定管理者(山梨県住宅供給公社、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	住宅に困窮してい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	各市町営の公営住宅等
---------------------	------------

3 利用状況

単位:人、%

		平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度 (目標値)
利用者数	入居戸数	139	146	142	152
	利用者数合計	139	146	142	152
	目標値	118	152	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23年度比	100.0%	105.0%	102.2%	109.4%
稼働率		91.5%	96.1%	93.4%	

4 収支状況

単位:円、%

		平成24年度	平成25年度 (計画値)	平成25年度 (実績値)	平成26年度 (計画値)
収入	施設利用料	0	0	0	0
	指定管理者委託料	10,513,519	11,015,306	10,284,964	10,816,770
	その他	0	0	0	0
	収入合計(A)	10,513,519	11,015,306	10,284,964	10,816,770
支出	人件費	2,011,881	1,999,379	1,893,643	1,825,152
	県への納付金		0	0	0
	管理運営費	8,514,919	9,015,927	8,391,321	8,991,618
	(うち外部委託費)(B)	8,123,358	7,702,000	7,562,955	7,954,966
	支出合計(C)	10,526,800	11,015,306	10,284,964	10,816,770
収支差額(A - C)		13,281	0	0	0
外部委託比率(B ÷ C)		77.2%	69.9%	73.5%	73.5%
利用者一人当りの経費		75,637	72,469	72,429	71,163

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成26年2月、実施方法:各団地管理人へのアンケート 回答数:118人 / 131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
受付:窓口の対応	82.0%	11.0%	7.0%	0.0%
受付:説明のわかり易さ	64.0%	22.0%	5.0%	9.0%
受付:全体的な印象	48.0%	32.0%	13.0%	7.0%
修繕への対応	62.0%	19.0%	15.0%	4.0%
総合的なサービスは	34.0%	47.0%	15.0%	4.0%
各項目の平均	58.0%	26.2%	11.0%	4.8%

利用者の意見	<ul style="list-style-type: none"> ・丁寧な電話対応でいいと思った。 ・窓口対応が非常に親切だった。 ・公社の対応もわかり易く迅速でした。 ・修繕が不十分だった。 ・浴室、風呂桶の改善、取替を要望する。
利用者の意見への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・笑顔での親切丁寧な対応を心がける。 ・受付等において、外国語による対応を実施している。 ・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、修繕の担当区分表を配布し責任を持って対応している。 ・修繕依頼に対する満足度は高いが、一部には要望もあることから、施工業者を指導し十分な修繕を実施する。 ・計画的な修繕を行うことで要望に対応していく。

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	計画されている工事箇所について、早期に工事完了できるよう努めた。 また、危険性のあるもの、日常生活に支障を来すものについて速やかに対応し、安全で快適に暮らせるよう努めた。	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、必要書類、保証人資格などを確認して受け付けた。 滞納者だけでなく、連帯保証人へも督促や契約解除を前提とした通告など段階的な対応を行った。 日曜窓口開設は、周知の結果が表れ窓口収納でも良い結果をえている。	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25年度末で142戸の入居があり、稼働率は90%を超えている。	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に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、半数以上の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、半数以上の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93.42%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)

