

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26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(13団地)	所管課	建築住宅課
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	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13団地 179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	県営及び市町村営住宅
---------------------	------------

3 利用状況

単位：人、%

		平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度 (目標値)
利用者数	入居戸数	146	142	151	
	入居戸数合計	146	142	151	
	目標値	152	152	179	179
	目標値設定の考え方及びその理由	全戸入居を目標	全戸入居を目標	全戸入居を目標とする。(26年度27戸が特定公共賃貸住宅より転換)	全戸入居を目標
	対24年度比	100.0%	97.3%	103.4%	122.6%
稼働率		96.1%	93.4%	84.3%	

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成25年度	平成26年度 (計画値)	平成26年度 (実績値)	平成27年度 (計画値)
収 入	施設利用料	0	0	0	0
	指定管理者委託料	10,284,964	10,816,770	12,733,693	12,787,408
	その他	0	0	0	0
	収入合計(A)	10,284,964	10,816,770	12,733,693	12,787,408
支 出	人件費	1,893,643	1,825,152	2,042,155	2,090,576
	県への納付金	0	0	0	0
	管理運営費	8,391,321	8,991,618	10,691,538	10,696,832
	うち外部委託費(B)	7,562,955	7,954,966	9,365,180	9,374,396
	支出合計(C)	10,284,964	10,816,770	12,733,693	12,787,408
収支差額(A-C)		0	0	0	0
外部委託比率(B÷C)		73.5%	73.5%	73.5%	73.3%
利用者一人当たりの経費		72,429	71,163	84,329	71,438

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期：平成27年2月～27年3月、実施方法：各団地管理人へのアンケート、回答数：106人(発送数138人)
-------	---------------------------------------------------------

単位：%

調査項目	満足・十分	どちらかといえ ば満足・十分	どちらかといえ ば不満・不十分	不満・不十分
受付：窓口の対応	44.0%	36.0%	17.0%	3.0%
受付：説明のわかり易 さ	63.0%	29.0%	5.0%	3.0%
受付：全体的な印象	40.0%	54.0%	5.0%	1.0%
修繕への対応	34.0%	37.0%	16.0%	13.0%
修繕の満足度	32.0%	38.0%	15.0%	15.0%
施設全般の満足度	20.0%	57.0%	19.0%	4.0%

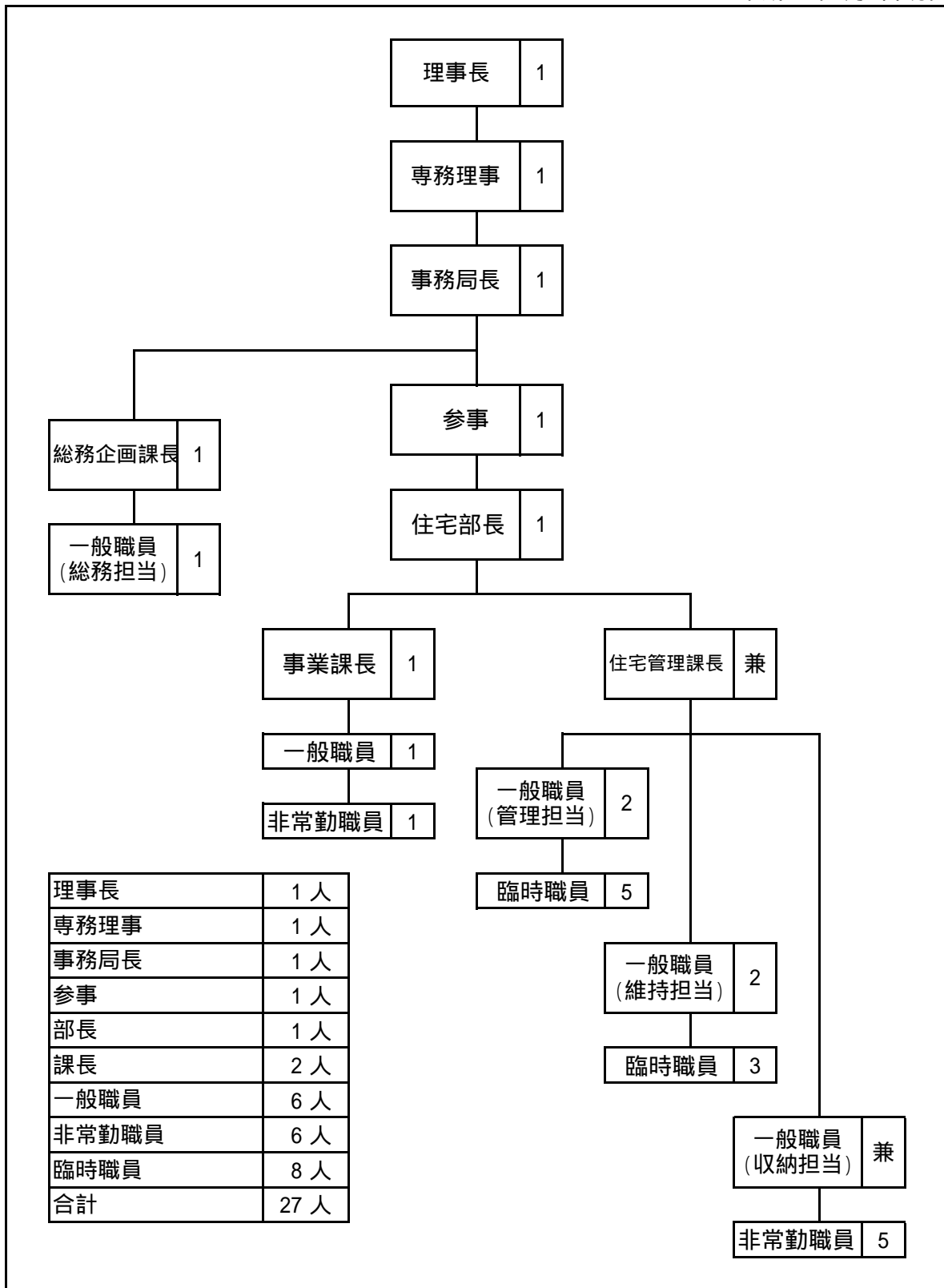
利用者の意見	<p>【受付】 担当者が不在のため待たされることがあった。 小さな事柄でも丁寧に説明するよう心掛けてもらいたい。</p> <p>【修繕】 スイッチなどは使い方が悪くて壊した訳ではないので、公社(県)で負担をしてもらいたい。H26年2月の雪害による雨どいの工事までに時間がかかった。</p>
利用者の意見 への対応	<p>今後も引き続き受付時に「親切丁寧」「迅速に」対応することを徹底する。また、修繕は緊急時を含め「素早い対応」に努めることとする。</p>

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、緊急を要する修繕や、入居に伴う修繕に対応した。また、計画的に行う改修工事、施設の保守管理業務などを実施した。	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、速やかに対応するとともに、保守管理業務を適正に実施してもらいたい。
運營業務	窓口、電話対応において「あいさつ」「服装や身だしなみ」に注意し対応を行った。基準改訂に伴い、高額所得者に対する明渡業務を適正に行った。家賃滞納督促を行い滞納額の縮減に努めた。	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	特定公共賃貸住宅の空家27戸が転換され、「大家族(5人)世帯向け」として募集を行い、一定期間を過ぎた場合に順次入居待ちの世帯を入れていく。	稼働率の改善に努めるとともに、入退去事務を迅速に行ってほしい。
収支状況	収支は均衡している。	収支計画どおりに執行している。
利用者満足度	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。今後は、否定的な少数意見があることも理解し、引き続き親切丁寧な対応に努める。	アンケート結果から、7割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	年度内に27戸が特定公共賃貸住宅(中堅所得者向け)から、大家族の低所得者層向けに転換されたが、年末の転換であったことから募集期間が短かったため、目的の達成に至っていない。	
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てもらいたい。	
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、入居率を上げていくよう努力する。	

7 管理体制(組織図)

平成26年4月1日現在



理事長	1人
専務理事	1人
事務局長	1人
参事	1人
部長	1人
課長	2人
一般職員	6人
非常勤職員	6人
臨時職員	8人
合計	27人