

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29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	県土整備部 住宅対策室
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
指定管理者	山梨県住宅供給公社		
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)	<ul style="list-style-type: none"> ○塩部第一団地 ○塩部第二団地 ○和戸団地 ○楡形小笠原団地 ○若草下今井団地 ○葺崎穂坂団地 ○高根南団地 ○東山梨ぬくもり団地 ○塩山熊野団地 ○勝沼下岩崎団地 ○鰍沢北部団地 ○富沢団地 ○河口湖小立団地 		
主な業務内容	<ul style="list-style-type: none"> (1)入居、退去業務 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・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 <ul style="list-style-type: none"> ・家賃の納付の促進に関する業務を行う。 		

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：戸、%

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度 (目標値)
利用者数	入居戸数	153	165	162	
	利用者数合計	153	165	162	
	目標値	179	179	179	179
	目標値設定の考え方及びその理由	全戸入居を目標とする			
	対27年度比		107.8%	105.9%	
利用率		85.5%	92.2%	90.5%	

4 指定管理業務の収支状況

単位：円、%

		平成28年度	平成29年度 (計画値)	平成29年度 (実績値)	平成30年度 (計画値)
収入	施設利用料				
	指定管理者委託料	12,204,894	12,188,175	12,185,903	12,452,852
	その他				
	収入合計(A)	12,204,894	12,188,175	12,185,903	12,452,852
支出	人件費	2,050,707	2,115,590	2,003,720	2,290,264
	県への納付金				
	管理運営費	10,159,336	10,072,585	10,207,685	10,162,588
	うち外部委託費(B)	1,409,506	7,494,837	1,543,875	1,543,972
	支出合計(C)	12,210,043	12,188,175	12,211,405	12,452,852
収支差額(A-C)		△ 5,149		△ 25,502	
外部委託比率(B÷C)		11.5%	61.5%	12.6%	12.4%
利用者一人当たりの経費		73,969.1	68,090.4	75,221.6	69,569.0

5 利用者満足度

実施方法等	実施時期:平成30年3月 実施方法:各団地管理人へのアンケート 回答数:112人(発送数132人)
-------	---

単位:%

調査項目	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:窓口の対応	52.0%	35.0%	12.0%	1.0%
受付:説明のわかりやすさ	69.0%	26.0%	4.0%	1.0%
受付:全体の印象	46.0%	52.0%	2.0%	
修繕への対応	36.0%	51.0%	7.0%	6.0%
総合的な満足度	20.0%	51.0%	19.0%	10.0%
施設全般の満足度	20.0%	51.0%	19.0%	10.0%

利用者の意見	<p>【受付】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公社の窓口であいさつがなかった。 ・土曜や夜間等で、緊急事態のとき誰か電話に出てもらいたい。 <p>【修繕】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各棟老朽化で多くの箇所に修繕が必要と思われるので、修繕等の対応をお願いしたい。 ・水漏れや風呂釜の場合は、直ちに修繕して欲しい。 ・窓口や電話での対応はよいが、対処(修繕に係る日数)を迅速にして欲しい。 ・修繕や各種の連絡について、公社が工事会社や連絡先にすぐに連絡してくれるので助かっている。
利用者の意見への対応	<p>【受付】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口で挨拶がない等の意見については、窓口担当者のあいさつを徹底し、利用者の立場に立った対応をする。 ・土曜や夜間の緊急時の対応について、緊急連絡先を管理人に周知することにより、迅速に対応できるようにした。 <p>【修繕】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物や機器の使用年数の経過等により、修繕の日数や、部品の取り寄せ等の日数が異なるため、その旨入居者に丁寧に説明を行う。

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	施設の法定点検、計画されている工事は着実に実施した。 なお、入居者の修繕、改善要望については、県負担、個人負担の区分を説明し、的確に維持管理を行った。	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、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。
運営業務	窓口、電話での対応は利用者の相談内容を十分聞き取り、親切丁寧迅速に対応を行っている。 また、土曜や夜間の緊急時の対応について、緊急連絡先を管理人に周知することにより、迅速に対応できるようにした。	概ね事業計画どおりに執行されており、引き続き、窓口での丁寧な接遇や利用者の立場に立った対応を心がけ、利用者サービスに努めること。
利用状況	入居率は、9割を超えているものの、多子・多家族向けの住戸に空きが生じている。	引き続き、入居率の維持に努めるとともに、多子・多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。
収支状況	計画どおり執行した。	収支計画どおりに執行している。
自主事業		
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、入居者の生活に直結する修繕には、迅速に対応できるよう業者とも協力しサービス改善に努める。	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ではあるが、今後は更に、利用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。
運営目標の達成状況	入居率は、平成28年度から9割以上を保っている。 多子・多家族向けに用意した住戸に空きが見られる状況である。	
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。 特に、多子・多家族向けに用意した住戸の入居促進を図ること。	
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29年4月1日現在

