

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	山梨県特定公共賃貸住宅(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18年4月1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。		
主な施設内容 (定員等)	県内13団地 80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	一部の市町営の特定公共賃貸住宅(8市町)
---------------------	----------------------

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	62	54	52	
	利用者数合計	62	54	52	
	目標値	114	80	80	80
	目標値設定の考え方	入居希望者が少ないため、今後も広く周知するなどして、全戸入居を目標とする。(平成23年度に空き家のうち34戸を準特定優良賃貸住宅に転換した。)			
	対23年度比	100.0%	87.1%	83.9%	129.0%
	稼働率	77.5%	67.5%	65.0%	

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	5,524,961	4,077,781	5,377,418	5,739,510
	その他	0	0	0	0
	収入合計(A)	5,524,961	4,077,781	5,377,418	5,739,510
支出	人件費	1,057,264	740,155	990,077	968,448
	県への納付金		0	0	0
	管理運営費	4,474,673	3,337,626	4,387,341	4,771,062
	(うち外部委託費)(B)	4,022,624	4,026,035	3,954,236	4,221,002
	支出合計(C)	5,531,937	4,077,781	5,377,418	5,739,510
収支差額(A - C)		6,976	0	0	0
外部委託比率(B ÷ C)		72.7%	98.7%	73.5%	73.5%
利用者一人当りの経費		89,112	75,514	103,412	71,744

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得ている。	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80戸に対し、平成25年度末で52戸の入居があり、稼働率は65%となっているが、更に入居率を上げるよう募集に努めていく。	公営住宅入居者のうち、収入超過者や高額所得者に対して住み替えを斡旋するなど、入居率を上げる努力をお願いしたい。
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	特定公共賃貸住宅については、入居率は65.0%であり、目標は達成できなかった。需要が低下しているため、ストックの有効活用を図る方策について検討していく。	
施設所管課による総合的な評価及び指導事項	入居者からの信頼も厚く、適切な運営管理を行っている。しかし、社会経済情勢の変化による民間賃貸住宅の充実などにより、入居希望者が少ない状況である。 特定公共賃貸住宅の入居率向上のために、積極的な募集活動を講じて欲しい。	
施設所管課の指導事項に対する指定管理者の対応状況	収入基準を超えている入居相談者への情報提供をするとともに、引き続き入居基準を超える入居者への積極的な斡旋をする。	

7 管理体制(組織図)

