

県営住宅の平成19年度管理状況

施設所管課	土木部建築住宅課
指定管理者	ヒューマンネット・若草ホーム産業共同企業体 代表者 (株)ヒューマンネット 代表取締役 川畑 明
指定期間	平成18年4月1日～平成21年3月31日

(1) 管理業務の実施状況

業務内容 (協定・条例に規定)	具体的な業務(仕様書、事業計画)の実施状況 (不十分な場合、その理由、指摘事項を記入)
県営住宅等の入居及び退居の手續きに関する業務	<p>施設の情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> 住宅情報システムの改善(独自開発の空家のリアルタイム検索と図面システムの構築)により、空家情報等を店舗窓口で提供した。 <p>入居申込み受付け</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成19年度後期定期募集(H19.8)受付け 200件 平成20年度前期定期募集(H20.2) " 313件 平成19年度(前・後期)随時募集 " 274件 新築募集(大桑) " 88件 住戸改善 " 58件 <p>入居手續き 287世帯 退去手續き 327世帯</p>
県営住宅の維持管理、修繕及び保守点検に関する業務	<p>小規模修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急修繕、空家修繕の実施 2,996件 <p>保守点検</p> <ul style="list-style-type: none"> 汚水処理、給水設備、消防設備、エレベータ、遊具 団地の定期巡回の実施(一団地平均約2回/月) <p>技術職職員に対し、修繕・保守点検業務に関する研修の実施(延べ31人・日)</p>
その他県営住宅等の管理に関する業務	<p>自主事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 花いっぱい県住事業 4団地(畝田・泉本町・諸江・円光寺)で実施、参加人員 71人 <p>広報</p> <ul style="list-style-type: none"> チラシ配付、ポスター、ホームページ等を使用 広報誌「県住ニュース」の配付 5回 全世帯 <p>防火意識の向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 入居者による防火訓練に対し費用を助成(平和町、大桑、三十苅南団地各町会、3件) <p>行政機関等との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> 市町の福祉部局に、生活困難者に関する介護の協議、協力依頼 地元民生委員と協力し、一人暮らしの高齢者の訪問、生活指導 <p>入居者及び入居希望者からの相談</p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢者世帯の生活相談に適切かつ迅速に対応するため、民生委員や地域支援センター等と連携を強化する連絡

	<p>会議を開催</p> <ul style="list-style-type: none"> 入居者からの生活相談及び県民からの入居に関する問い合わせは、県内3店舗において土日祝日も対応 入居者からの修繕依頼については、365日、24時間の受付体制で対応 団地共同施設の修繕は、自治会からの要望書等を受け、対応 <p>苦情処理</p> <ul style="list-style-type: none"> 相隣関係の苦情については直接当事者に指導 内容によっては地元町会と協力するとともに警察、保健所等の助言や支援を得て対応 <p>駐車場管理委員会の新設</p> <ul style="list-style-type: none"> 駐車場有料化に伴う各団地の管理団体として「駐車場管理委員会」の立ち上げを実施
(その他知事が必要と認める業務)	<p>緊急時の対応・安全管理などの危機管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 危機管理マニュアルの策定、職員への教育 365日24時間緊急時の受付体制を運営 <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報取扱い規程等による運用 個人情報保護管理者の専任 <p>情報システム構築業務</p> <ul style="list-style-type: none"> 修繕発注履歴、図面の管理について、情報システムを改良し、入居者サービス向上と業務効率化を実施

(2) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	129,163	人件費	58,422
維持修繕費	185,584	管理人費	22,640
		維持修繕費	185,584
		保守点検費	26,957
		事務費	18,717
合計	314,747	合計	312,320
収支差額	2,427		

(3) その他、県が必要と認める事項(管理の実態を把握するために必要な事項)

利用者アンケート結果、評価、苦情、要望(H20.7.1集計)

年月	内容	結果				
		満足	やや満足	普通	やや不満	不満
アンケート	職員の対応	16.0%	9.7%	60.6%	8.6%	5.1%
	修繕工事対応	11.9%	11.0%	54.7%	13.6%	8.8%

上記結果は、平成19年度事業に対し、平成20年6月に実施。7月1日現在の集計結果。

事故、故障等
なし
その他報告事項など
なし

(4) 評価結果

評価項目	結果	所見(工夫、改善点)
サービスの維持・向上に向けた取組みが行われているか。	A	・店舗の増設、土日祝日の営業、空家情報システムの提供等、独自事業の積極的な実施により、これまでにない入居者へのサービスを実施している。
施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	B	・共同住宅のメンテナンスに係る専門的ノウハウを活かし、仕様書等に基づき適切な管理が行われている。
適切に管理運営・危機管理を行う組織・体制となっているか。	A	・土・日・祝祭日も営業する中で、相談件数 10,850 件(前年比 15%増)に対応するため、柔軟な勤務シフトを導入し、専任管理人の受持ち団地の追加を行うなど、適切な職員の配置に努めている。 ・地域支援センター、民生委員等と協力して高齢者世帯の生活上の相談支援を実施するための連絡体制整備を実施した。 ・修繕履歴のデータベース管理を実施し、業務効率化と入居者サービス向上を図った。
その他、必要と認める事項(苦情相談等)	A	・市福祉部局、民生委員等との協議・連携を行い苦情処理に速やかに取り組んでいる。 ・入居者の個人情報の管理についても個人情報取扱い規定等を遵守し、適切に行われている。
総合評価	A	・施設の設置目的にあった管理運営がなされている。管理者として、主体的に取り組んでいる姿勢が認められる。

評価基準

- A(優): 仕様書等に定める水準を上回っている
- B(良): 仕様書等に定める水準を十分に実施している
- C(可): 仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある
- D(不可): 仕様書等に定める水準を下回っている

総合評価

- A(優): 適正であり、優れた実績をあげている
- B(良): 適正である
- C(可): 概ね適正であるが、一部改善を期待する
- D(不可): 改善が必要である

(5) 助言・指摘事項

- ・アンケート結果の分析により、業務毎の課題等を整理して対応すること。
- ・入居者の高齢化等に伴い、民生委員組織や福祉関係団体との連携を強化していることが認められる。今後も、連絡・協力体制の確保に努められたい。