

(2) 令和3年度における取組内容の見直し等

実施内容
・地域包括支援センター等と連携協力し、高齢者の見守り戸別訪問の対象を拡大する。

2 中期経営目標の進捗状況

測定指標	H26-28年度平均 (基準値)	H30年度	R1年度	R2年度	前年度比	基準値比	R4年度 (目標値)
(3) 利用者アンケート における満足度							
利用者サービス (%)	86.3%	88.5%	86.5%	87.2%	.70 ^{対1}	.90 ^{対1}	85%以上
施設の維持管理 (%)	82.1%	83.8%	81.5%	82.3%	.80 ^{対1}	.20 ^{対1}	80%以上

※基準値は中期経営目標における基準値

<利用者アンケート結果（令和2年7月実施 有効回答数2,247件）>

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	38.7%	48.5%	10.7%	2.1%
施設の維持管理	24.0%	58.3%	13.8%	3.9%

3 施設等の維持管理

項目	実施内容
(1) 設備保守点検	<ul style="list-style-type: none"> ・消防設備、浄化槽、給水設備、エレベーター、遊具 ・団地内を定期巡回（毎月点検、法定点検の実施） ・技術職員の資質向上のための研修会、講習会参加
(2) 小規模修繕	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急修繕 2,209件 ・空家修繕 647件

4 管理運営体制

項目	実施内容
(1) 緊急時の対応・安全管理などの危機管理	<ul style="list-style-type: none"> ・危機管理マニュアルの策定、職員への教育 ・24時間365日緊急時の受付体制で対応 ・県土木部が実施した大規模地震を想定した災害訓練に参加
(2) 個人情報の管理状況	<ul style="list-style-type: none"> ・「石川県情報セキュリティ対策要綱（外部委託業者用）」等の規定を遵守 ・個人情報保護管理者を設置

5 収支状況

・収支決算

(単位：千円)

収 入		支 出	
指定管理料	340,505	人件費	61,408
		管理人費	20,940
		維持修繕費	214,428
		保守点検費	25,297
		事務費	21,651
合 計 ①	340,505	合 計 ②	343,724
収支差額 ①－②	△ 3,219		

6 利用者からの意見、苦情、要望

年 月	内 容	対 応
令和 2年10月	買い物に不便を感じている高齢者がいる	地域包括支援センターやシルバー会、自治会と協議を行い、移動販売車の定期訪問を実現（あすなる団地）
令和 3年 2月	自治会の在り方について指定管理者としての意見を話してほしい	団地の総会に参加し、高齢化の中でお互いの立場、健康管理、自立の大切さ等を討論した

7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
令和 2年 7月	矢木団地内で不審火発生。自治会所有のほうき等が燃やされたのみで人的被害なし。	警察にパトロール強化を依頼し、団地内に注意喚起文を配布。
令和 2年 9月	金沢市ほか5市町で震度3の地震発生。巡回点検したところ、エレベーター3基が停止。エレベーター内での閉じ込めはなし。	エレベーター点検業者が迅速に点検し、早朝には通常運転に完全復旧。

8 その他報告事項など

<p>高齢者見守り活動の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平和町団地でふれあい見守り訪問を実施 地域包括支援センター、連合町会、民生委員、社会福祉協議会との連携の強化 見守り訪問を延べ485回実施 ・ 鳴和団地おたっしやネットワーク活動への支援 お年寄りの集いの場として、町会によるおたっしや会の活動を支援 おたっしや会の活動にあわせて、収入報告書の出張受付を実施 <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため事業の中止・変更</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ あすなる団地内あすなるサロン（シルバー会） 地域包括支援センター、団地自治会、団地シルバー会等と協力連携し、R1年度より実施していたが、今年度は開催を見合わせ、室内でできる「あすなる転ばん体操」のチラシを配布。 ・ 入居者に花苗の無料配布、園芸講習を行う「花いっぱい県住事業」を例年実施していたが、今年度は代替事業として入居者文芸コンクールを2回開催した。
--

9 評価結果

評価項目	評価	所見（工夫・改善点）
(1) 中期経営目標の達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 空き室一覧の内容を充実させ、随時更新を行い、最新情報の提供に努めた。 ・ 出張相談会を開催することで、遠方や高齢などで店舗に出向くことが困難な入居者との面談機会を設けた。 ・ 地域包括支援センターや民生委員等と連携を強化し、高齢者世帯の生活上の相談支援体制の整備をした。 ・ 高齢者からの相談に備え、職員が新たに終活アドバイザーの資格を取得したため、出前講習の内容に含めることが可能となった。 ・ 平和町団地で実施している高齢者見守り訪問を継続実施した。 ・ 単身高齢者に対する取り組みとして、電話による定期的な見守りコールを継続実施した。 ・ 入居者が健康でうるおいある生活を送ることができるよう、俳句・川柳作品による文芸コンクールを継続実施した。
(2) 施設等の維持管理	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 24時間365日、緊急修繕できる体制を整備している。 ・ 県営住宅修繕システムを活用し、施設情報や修繕データを登録することにより、修繕発生後、入居者に即答できるよう体制を整備した。さらに、入居者の困り事なども入力可能とし、より広範囲の情報を蓄積・整理することにより対応の迅速化につなげた。また、蓄積されたデータを活用した計画的な修繕が可能となった。

(3) 管理運営体制	B	<ul style="list-style-type: none"> ・相談件数8,964件に対応するために柔軟な勤務シフト導入と適切な職員の配置を行い、サービス維持と経費を押さえた効率的経営に努めた。 ・臨宅催告133件、生活困窮から家賃支払が困難に至った者に対する減免申請受理809件の実施、民間賃貸住宅管理の手法に準じた連帯保証人への代位弁済依頼書など、家賃の滞納縮減に努めた。 ・入居者の個人情報の取扱いについては、「石川県情報セキュリティ対策要領（外部委託業者）」等の規定を遵守し、責任者を定めて適切に行われている。 ・一般財団法人日本情報経済社会推進協会から、ヒューマンネットに対してプライバシーマークが付与されている。
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者サービスの向上のため、柔軟な組織体制の整備や施設の設置目的にそった管理運営を実施している。また、退去滞納者に対しても滞納整理補助業務を実施するなど、滞納家賃解消に積極的に取り組み、管理者として主体的な姿勢が評価できる。

○ 評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を大いに上回っており、その結果、優れた実績をあげている
- B（良）：仕様書等に定める水準を上回っている
- C（可）：概ね仕様書等に定める水準どおり実施されている
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っており、改善を要する部分がある

○ 総合評価

- A（優）：優れた管理運営がなされており、かつ、十分な実績をあげている
- B（良）：優れた管理運営がなされている
- C（可）：適正な管理運営がなされている
- D（不可）：改善が必要である

10 助言・指摘事項

・相談会やアンケートの結果などを参考に、業務ごとの課題を整理して対応していくことを基本とし、修繕時においては適切な施工と丁寧な住民対応を行うとともに、入居者の高齢化等に伴い、町会、自治会、福祉関係団体及び民生委員組織との連携を深め、更なる入居者サービスの向上に努めていただきたい。