

県営住宅の令和5年度管理状況

施設所管課	土木部建築住宅課
施設管理者	ヒューマンネット・若草ホーム産業共同企業体
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日
中期経営目標 (R5～R9)	・利用者アンケートによる満足度において、利用者サービスは85%以上、施設の維持・管理は80%以上を引き続き維持します。

1 中期経営目標達成に向けたサービス向上・利用促進等の取組

(1) 実績

項 目	実施内容
① サービス向上・利用促進	<p>入居申込み受付</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和5年度定期募集 受付 62件 ・令和5年度随時募集 " 191件 ・入居手続き 227世帯 ・退去手続き 304世帯 ・空き室一覧の内容充実・随時更新 <p>入居相談・生活相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般からの入居に関する相談、入居者からの生活相談に県内3店舗で対応、平和町店は土日祝日も対応（来客数8,188人） ・消防訓練後の時間を利用して、出張相談会を45団地で開催（相談件数：105件） <p>行政機関等との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センターや民生委員と連携協力して、高齢者世帯の生活上の相談支援体制を整備 ・金沢市等の福祉部局や民生委員と連携し、問題世帯に対する生活指導を実施 ・入居者からの相談に適切に対応するため、県営住宅を巡回・訪問（1,399人・回） ・80歳以上の単身高齢者で日常的な見守りが極めて少ない方を対象に電話による定期的な見守りを実施（12世帯/隔月） <p>家賃滞納対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・臨宅 年3回 76戸（年4回実施予定であったが、令和6年能登半島地震のため1回を中止し、催告書を送付）、減免受付 738件 ・家賃催告書送付 237件 <p>機関保証制度の活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連帯保証人の確保が困難な方のため、機関保証制度を活用 <p>自治会活動の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団地自治会、駐車場管理委員会等の入居者自治組織に対して、組織運営、会計処理、広報活動等について助言、支援を実施 <p>自主提案業務の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者に花苗を無料配布、園芸講習を行う「花いっぱい県住事業」を実施 ・俳句・川柳作品による「入居者文芸コンクール事業」を年2回実施、優秀者を表彰（投稿者延べ85人）
② 広報活動	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者募集には、ポスター、ホームページ等を使用し、募集内容、申込方法を告知 ・広報誌「県住ニュース」（年4回）を全世帯に配布

(2) 令和6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	H29-R1年度平均 (基準値)	R3年度	R4年度	R5年度	前年度比	基準値比	R9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(%)	87.8%	87.7%	88.5%	87.5%	-1.0ポイント	-1.30ポイント	85%以上
施設の維持管理(%)	83.2%	82.5%	81.3%	81.9%	0.60ポイント	-1.30ポイント	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5年7月実施 有効回答数2,207件）>

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス(%)	38.0%	49.5%	10.8%	1.7%
施設の維持管理(%)	21.2%	60.7%	15.1%	3.0%

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 2,095件 ・空家修繕 680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	357,578	人件費	64,979
		管理人費	19,410
		維持修繕費	231,501
		保守点検費	24,443
		事務費	23,184
合 計 ①	357,578	合 計 ②	363,517
収支差額 ①－②	△ 5,939		

6 利用者からの意見、苦情、要望 該当なし

7 事故、故障等

年 月	内 容	対 応
令和 6年 1月	最大震度7（志賀町）の地震により、県内の広範囲で停電や断水などの甚大な被害が発生し、県営住宅の全てのエレベーターが停止した。	道路の通行止めや通信障害等により、能登地方の被災状況の把握に時間を要した。エレベーターは、発災から1週間後には通常運転に完全復旧。年度末時点で、市整備の上下水道配管が復旧していなかった珠洲市や輪島市の一部の団地は、復旧後の5月上旬に水道設備の点検・補修完了。
令和 6年 2月	畝田団地6号棟で、屋上防水改修事業者が、荷揚げ中に荷崩れを起こし、1階住戸の窓ガラスと駐輪場屋根が破損。	原因者の保険により原状復旧。

8 その他報告事項など

高齢者見守り活動の実施

- ・ 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425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
- ・ あすなろ団地内あすなろサロン（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、講師を招いて実施

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を整備した。 ・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・整理することで、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8,188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76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738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。