

## 指定管理者管理運営状況検証調書①

令和2年7月27日

施設名	香川県営住宅天神前団地ほか29団地	所在地	高松市亀岡町1番5 9ほか29箇所
施設所管課	土木部住宅課	施設所管課 連絡先	県営住宅グループ 087-832-3581
指定管理者名	香川県建築設計協同組合	指定期間	平成28年4月1日～令和3年3月31日

### 1 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	①県営住宅及び共同施設の維持管理に関する業務 ②県営住宅の入居者の募集に関する業務 ③入退去に係る申請・届出の受付、その他各種届出等の受付及び相談に関する業務 ④家賃及び駐車場使用料の現金による収納に関する業務 ⑤入居者からの苦情処理等その他県営住宅等の管理運営に関する業務	県からの委託料	千円 平成28年度 496,800 平成29年度 490,320 平成30年度 490,320 令和元年度 499,400 令和2年度 499,400
---------	---	---------	--

### 2 施設の利用状況等

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
		利用者数 (稼働率) <small>導入前：6,410戸 8月以降：6,439戸 10月以降：6,397戸 28年度：6,257戸 29年度：6,116戸 30年度：6,104戸 元年度：6,089戸</small>	元年度	4,347	4,387	4,364	4,346	4,367	4,351	4,335	4,360	4,344	4,315	4,344
	71.4%		72.0%	71.7%	71.4%	71.7%	71.5%	71.2%	71.6%	71.3%	70.9%	71.3%	70.9%	71.4%
30年度	4,410		4,427	4,396	4,372	4,392	4,384	4,369	4,414	4,396	4,375	4,409	4,393	4,395
	72.2%		72.5%	72.0%	71.6%	72.0%	71.8%	71.6%	72.3%	72.0%	71.7%	72.2%	72.0%	72.0%
29年度	4,521		4,542	4,502	4,503	4,523	4,488	4,468	4,487	4,474	4,453	4,466	4,443	4,489
	73.9%		74.3%	73.6%	73.6%	74.0%	73.4%	73.1%	73.4%	73.2%	72.8%	73.0%	72.6%	73.4%
28年度	4,621		4,637	4,608	4,590	4,619	4,600	4,576	4,603	4,574	4,549	4,582	4,543	4,592
	73.9%		74.1%	73.6%	73.4%	73.8%	73.5%	73.1%	73.6%	73.1%	72.7%	73.2%	72.6%	73.4%
導入前	5,476		5,468	5,444	5,423	5,439	5,411	5,400	5,468	5,443	5,428	5,457	5,424	5,440
	85.4%		85.3%	84.9%	84.6%	84.5%	84.0%	84.4%	85.5%	85.1%	84.9%	85.3%	84.8%	84.9%

※上段：入居戸数（戸）、下段：入居率（％）

(千円)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
		元年度	16,940	121,731	78,716	72,475	76,677	72,007	77,581	74,247	85,537	64,381	76,742	72,049
30年度	77,158	65,528	79,041	75,241	79,006	72,312	77,190	74,696	88,041	67,438	77,105	71,281	904,036	
29年度	72,410	74,156	83,225	77,896	83,767	76,601	81,623	77,345	85,259	73,349	80,530	75,333	941,495	
28年度	75,317	76,566	84,929	79,930	85,632	77,762	83,029	79,303	85,486	77,745	83,574	79,114	968,388	
導入前	101,553	101,553	101,553	101,553	101,553	101,553	101,553	101,553	101,553	101,553	101,553	101,553	1,218,636	

※導入前については、合計を収入月数で除した使用料

### 3 利用者からの意見への対応

利用者意見の把握方法	①管理人による日々の巡回時、自治会長会・連絡員及び入居者との面談による把握。 ②入居者から各団地連絡員へ伝達された意見による把握。 ③連絡員勉強会を開催し、意見交換による把握。 ④申込みや相談に来られた時の問い合わせ事項による意見の把握。 等により利用者の意見把握に努めている。
------------	---

#### 利用者からの積極的な評価

①多くの自治会長からは、組織がしっかり整備された緊急連絡体制のもとでの事故・災害等に対する迅速な対応が高く評価されている。 ②修繕に対しても基準に則った判断で、スピーディーな対応が評価されている。また、換気扇交換やトイレ&水回りの簡単な修繕は巡回管理人がその場で対応し、特に高齢者には喜ばれている。 ③巡回管理人の2人体制を強化したことで、入居者からは、対応が早くなり、また、休日夜間受付体制の強化により、時間外でも対応してくれて不安解消につながったと評価されている。 ④浴槽や湯沸設備は準備されていた状況で、H30年度から風呂釜・給湯器の設置を実施し、募集要望に応えた。入居の説明時に驚かれていたことが解決され、高い評価を受けている。 ⑤防災訓練を実施した団地自治会への防災用品の支援により、南海地震が想定されるなか安心材料を増やしてくれると好評である。
--

利用者からの苦情・要望	対応状況
<p>①苦情件数は、以下の通りである。 28年度8件、29年度7件、30年度7件、元年度7件 内容は「ペット飼育」 「近隣対人関係」 「迷惑行為」 などである。</p> <p>②住戸についての修繕要望は、年間約1,400件程度である。</p>	<p>①「ペット飼育」については、飼い主に対し根気強く対応・注意を継続している。 その結果、H28年354世帯→H29年335世帯→H30年313世帯と減少している。現在は約300世帯に減少してきている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「近隣対人関係」「迷惑行為」については、入居者間の問題であるため、解決が困難であるが、可能な範囲で、双方の主張を聞きながら、原因を探り、注意やルール順守を慎重にお願いしている。</li> </ul> <p>②「修繕要望」については、巡回管理人による即時修繕や専門業者に指示・委託し、迅速に対応している。</p>

4 管理運営状況の評価

項目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価	人事・行革課の評価	
適正な管理運営の確保の状況	利用許可	<p>①新規入居者に対し、応募条件に基づいた書類審査等を実施している。</p> <p>②入居者からの各種申請書及び届出等についても、申請書類の審査・確認を行うとともに、未提出者が判明した時点で指導して速やかな手続きを行っている。</p>	<p>①関係法令や条例に基づく書類審査等は適切に履行されている。</p> <p>②入居者からの申請書や届出等についての審査についても、適切に履行されている。</p>	A	
	建物・設備の保守点検及び維持管理	<p>①建物・設備の管理については、一級建築士7名(うち消防設備士資格者2名)、二級建築士1名、建築設備士・消防設備士・浄化槽設備士1名、低圧電気工事士1名、消防設備士・危険物取扱者1名等、有資格者による建物の保守・維持・安全管理体制を構築している。</p> <p>・資格者を含む巡回管理人による管理体制にて、日々の確認・点検や定期点検などにより適切に実施している。管理状態については各巡回管理人の「日報」で確認している。</p> <p>②エレベーター・遊具などの保守・安全確認は、県の承認を得た専門業者に委託し適切に実施している。</p> <p>③簡易な修繕は、巡回管理人の作業技術を充実させ、現場対応力で早急に対応している。</p>	<p>①建物・設備の保守管理・定期点検については、一級建築士などの資格を持った担当者及び巡回管理人により適切に履行されている。</p> <p>②エレベーター・遊具などの保守点検については、専門業者へ委託することで、適切に履行されている。</p> <p>③入居者からの早急な修繕依頼や日常の点検に基づく管理修繕についても、巡回管理人が迅速に対応し、適切に履行されている。</p>		A
	安全性の確保	<p>①上記体制で、建物や設備の安全確認により、老朽化などによる危険箇所の早期発見・早期対応を行い、大規模な修繕が必要と判断した場合は、県に報告するなど、安全対策を実施している。</p> <p>②建築基準法、電気事業法による定期点検を実施し、その結果を記録に残し、整理・保管し、県に報告をしている。</p>	<p>①営繕担当者、巡回管理人及び専門業者が適切に点検を行い、老朽化などによる危険箇所を把握し安全対策を実施している。大規模修繕や緊急修繕が必要な案件については、県に報告している。指定管理者の責めに帰すべき事故は生じなかった。</p> <p>②建築基準法・電気事業法による定期点検結果は、着実に記録・編纂されている。</p>		A
	物品・備品管理	<p>賃借している県の事務所及び備品については「行政財産使用許可申請書」により、毎年確認、変更を行っている。</p>	<p>県からの貸付物品については、適切に管理されている。</p>		A

法令等の 遵守等	法令等の遵守	<p>①県営住宅の管理は、公営住宅法を基本に、建設業法等に則り、維持・管理を行っている。</p> <p>②再委託の範囲は、法令等により特定の国家資格が必要な業務に限っており、業者選定も、業務遂行能力や過去の実績を総合的に勘案し、県の承認を得て選定している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業者に対しては、下請法や独占禁止法に抵触していない。</li> <li>・また、暴力団の排除も実施している。</li> </ul> <p>③H29年1月に発生した、坂出府中団地の排水の基準不適合の問題については、再委託業者に対し改善報告書の提出を求め、発生原因の分析並びに再発防止に努めたところである。</p>	<p>①公営住宅法等関係法令等を遵守している。</p> <p>②再委託する業務については、専門性の観点から適切に選択されており、委託業者の選定にあたっては、実績、資格者の配置に留意し、適切に実施されている。</p> <p>③排水の基準不適合の問題については、再委託業者に水質管理を適正に行うよう厳重に注意し、水質管理の実施方法の改善を指示するなど、再発防止を徹底している。</p>		
	職員配置	<p>①県との管理協定・法令等に定められた建築士や防火管理者など有資格者を配置している。他、管工事施工管理技士・消防設備士・浄化槽設備士などの有資格者も配置している。</p> <p>②職員採用は、面接基準に基づく人材を採用している。特に技術者や経験者及び資格者の採用を促進している。現職員に対しても毎年人事評価を実施している。</p> <p>③巡回管理人は二人体制にして、入居者への修繕や苦情に対して迅速・丁寧に対応している。チーム編成も、年度毎に変更をしている。</p> <p>④常勤職員以外にも、弁護士・公認会計士・社会保険労務士の専門家とも契約をし、組織経営に取り組んでいる。</p>	<p>①県との管理協定に定められた人数以上の建築士を配置するほか、防火管理者・管工事施工管理技士・消防設備士・浄化槽設備士などの有資格者を配置し、よりの確かな業務遂行のための体制が整備されている。</p> <p>②新たな職員採用についても、経験者及び資格者を積極的に採用し、より適切な人員配置がなされている。</p> <p>③二人体制の巡回管理人により入居者からの苦情について、より適切かつきめ細く丁寧に対応できている。また、修繕についても、簡易なものは、巡回管理人で対応するなど、迅速で多岐にわたる対応が図られている。</p> <p>④管理業務を支える法律等の専門知識を有した非常勤職員の配置など、法令等を遵守するための組織体制が整備されている。</p>		
	緊急時の体制	<p>①警備保障会社に時間外対応を再委託し、24時間体制の緊急連絡体制を整備しており、事故等発生時には、直ちに県に報告等を行っている。</p> <p>②台風災害や火災発生などの緊急時には、「緊急連絡体制」に基づき現場に即時出動し迅速に対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・台風・大雨等、警報発令時には、緊急事態に備え、警報解除まで当番制で分室に待機している。</li> </ul>	<p>①緊急時に迅速に対応できるよう24時間体制で、担当者、管理責任者、県への連絡体制が整備されている。</p> <p>②大雨等の警報発令時など事故発生が予見される時は、迅速な対応ができるよう、待機体制を執るなど緊急時の体制は適切である。</p>		
	県の指示事項への対応	<p>①他県の公営住宅における建物・遊具による事故等発生時には、県の指示・問合せに、迅速に対応し、通常の点検・巡回以外に確認し、結果報告を行っている。</p> <p>②入居者からの要望・苦情に基づく県からの指示に対しても、即座に巡回管理人に連絡を入れ、事実確認、改善対応を行っている。</p> <p>③平成30年7月豪雨などの被災者の受入（目的外使用）に伴う入居者に対しても、県の指示のもと対応を継続している。</p>	<p>①他県で生じた事故に伴う遊具等の点検について、県の指示を受け、迅速かつ適切に対応している。</p> <p>②入居者からの要望・苦情に基づく、指示についても、迅速に事実確認を行い適切に対応している。</p> <p>③平成30年7月豪雨などの目的外使用の受入について、適切に対応している。</p>		
	個人情報の保護	<p>個人情報保護法や香川県個人情報保護条例を遵守している。日常扱う個人情報に関して、事務職員及び巡回管理人には、朝礼や会議を通じて重要性を認識させ、専用の鞆やファイル等により保管・管理を実施している。</p> <p>H28年4月に発生した、入居者名簿の紛失・回収事案については、即座に対策会議を開き再発防止を図るとともに団地住民に対する謝罪と説明を実施した。その後は、持出禁止に変更し、遵守徹底している。</p>	<p>全般として法令等に則り適正に実施されていると認められるが、H28年4月に個人情報の紛失・回収事案が発生した。職員にルールの再認識や注意喚起などを毎日の打合せ時に行うなど、現在は是正され、適正に実施されている。</p>		

B

B

労働関係法令遵守の状況	労働関係法令	労働関係法令に基づく各種届出等を適切に行っており、関係法令は遵守している。	労働関係法令に基づく届出等が適切に実施されている。	A	A
利用者サービスの維持向上の状況	利用者数の状況	①県の指示に応え、年間募集戸数は以下の通り推移している。 ・28年度286戸+31戸=317戸 ・29年度291戸+27戸=318戸 ・30年度298戸+29戸=327戸 基準戸数を確保して、募集している。募集に対しては、風呂釜等の設備を充実させての募集も行っている。 ②入居者の希望が、特定の団地に集中するのを防ぐため、募集期間中は毎日応募状況を公開している。その情報により、選択・調整の機会を広げ、より多くの応募者が入居できるしくみを継続している。	①県の計画（300戸）を上回る募集を実現し、県民に対し、広く住宅の提供を行った。 ②募集期間中の応募状況公開により、応募倍率の平準化が図られている。	A	A
	利用促進	①入居希望者の要望を丁寧に聞き、条件の合う県営住宅を紹介している。 ②建築設計協同組合のホームページでも応募状況が閲覧できるようにしている。 ③H28年より、再募集制度を導入し、年4回の定期募集時に応募のなかった住戸を再度応募可能にし、入居者数の増加を図っている。	①入居希望者の要望を聞き、抽選に外れた方に登録募集の案内や再募集の案内等を行い、入居機会の拡大を図っている。 ②県営住宅の応募状況を県のホームページとは別に指定管理者のホームページに掲載することにより、応募者への周知が図られている。 ③再募集の実施により、入居機会を増やし、入居率の向上に繋げている。		
	各種事業・プログラムの内容	①任命された連絡員が、団地の業務を適切に遂行できるように、毎年連絡員勉強会を開催し、継続及び新規の連絡員の教育プログラムを実施している。 ②各団地で実施される防災訓練にも参加し、住民の防災意識の向上を推進している。また、防災用品の支援も実施している。 ③台風接近時には、巡回管理人又は外部委託業者が土嚢を団地に準備し、住民へ提供を行っている。	①連絡員への勉強会を実施するなど円滑な業務運営の実施に取り組んでいる。 ②各団地において、継続して防災訓練が実施できるよう支援に努めている。 ③台風接近時に、団地内に土嚢を準備し、そのことを入居者に周知している。		
	利用者満足度調査	①自治会長会及び連絡員勉強会で、入居者からの要望を把握し、満足度確認及び改善につなげている。 ②日々の巡回訪問時に、自治会長、連絡員及び入居者から直接聞き取りし、要望に対応している。 ③長年の課題であるペット対応については根気よく説得し、H28：354世帯（飼育率7.71%）→H29：335世帯（飼育率7.46%）→H30：313世帯（飼育率7.40%）に改善した。現在は約300世帯に減少している。 ④年間の修繕依頼は、約1,400件あり、簡易な約500件程度は、巡回管理人により即対応修繕している。専門的な約900件は専門業者へ委託している。 ⑤「家賃減額申請書」の提出忘れについても、該当する入居者に電話連絡を行い、入居者の家賃負担の軽減を図っている。	入居時のアンケート調査は、取りやめているが、自治会長会及び連絡員勉強会に積極的に関わるとともに、巡回管理人による日々の団地訪問により、入居者からの要望、苦情、修繕依頼等の把握に努め、迅速に修繕等を実施することにより、入居者の満足度の向上に努めており、自治会長等から信頼されている。		

利用者サービスの維持向上の状況	苦情等への対応	①入居者からの苦情については、入居者相互の問題が多いが、内容に応じ担当者による即日対応や巡回管理人が訪問し対処している。 ・苦情件数は、H27年度12件からR元年度7件と減少している。 ②窓口業務の対応についても、丁寧な対応ができるように、職員2名で対応するようにしている。また、職員全員誰もが対応できるように改善を推進している。	①苦情に対する対応は適切であり、苦情内容を県に報告するとともに、事案によっては連携して解決に努めている。 ②丁寧な窓口対応を実施している。	A	A
	広報、PR、情報提供の実施	大規模修繕など、実施前に入居者に対し、通知・掲示及び協力業者による説明を実施している。 漏水による取水制限などの、広報及び情報提供を迅速に行っている。 ペット禁止や迷惑行為の防止についても、広報や掲示による注意喚起を行っている。 毎年の「収入申告書」提出時は、巡回管理による全戸配布を行い、遅延者に対しては担当事務職員が電話をして、忘れの無いようにPRしている。	入居者に対して、必要な情報提供を迅速かつ適切に実施している。		
収支の状況	経費節減の取組	①業者への発注については、簡易工事を除き、三者見積り等を実施して、適正な価格での発注を行っている。 ②簡易工事の中でも、巡回管理で対応できるものは、巡回管理人が修繕している。 ③事務関連の経費も、見積りを取り、折衝して適正な購入を行っている。	簡易工事以外は見積り合わせを行ったり、簡易修繕は巡回管理で対応するなど、経費節減に努めている。	A	A
	収支の状況の把握	年度開始前には業務に係る事業計画及び収支予算書を作成し、県の承認を受けている。 定期的に業務報告書を県に提出するなど、収支の状況を把握している。	適切に収支の状況を把握している。		
	会計処理の状況	①会計担当は、財務責任者を配置している。財務責任者は、理事長・副理事長と相談・協議しながら会計を適切に管理している。 ②会計事務は、財務責任者が整理した後、公認会計士・税理士と相談・確認している。最終の決算は、会計事務所が実施している。 ③現金、預金通帳の管理については、以下のように役割分担し、適正管理を進めている。 ・印鑑：理事長。保管は金庫。 ・通帳：家賃関係は担当事務職員、工事代金支払い等は財務責任者。 ・現金：副理事長、現金責任者。	担当職員や専門職員において、適切に実施されている。		

《評価指 S：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を上回っている。  
A：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を実施している。  
B：従前の管理水準や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。  
C：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を下回っている。

総合評価	施設所管課の評価		人事・行革課の評価
	県営住宅の入居者及び応募者に対して、適切にサービスを提供する運営がなされている。法令等の遵守並びに個人情報の保護において一部不適切な点もあったが、再発防止に努めており、概ね適正である。		B

《評価指 S：適正であり、優れた実績をあげている。  
A：適正である。  
B：概ね適正であるが、一部改善を期待する。  
C：改善が必要である。