

# 指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

			管理No.
施設の名称	県営住宅及びすまい情報センター	指定管理者	株式会社西王不動産
所在地	県営住宅：76団地 すまい情報センター：山形市城南町1-1-1 22F	県担当課	県土整備部建築住宅課
指定期間	平成30年4月1日 ～ 令和5年3月31日	(電話番号)	(023-630-2649)
検証期間	令和3年4月1日 ～ 令和4年3月31日		

検証項目	指定管理者による自己検証		県(施設所管課)による評価・検証
<b>1 仕様書等に沿った管理・運營業務の履行状況</b>			
① 管理・運營業務の履行状況	協定書に基づく管理・運營業務を概ね履行することができた。問題発生時には速やかに担当課に報告し、担当課と協議しながら迅速に対応することにより事態を収拾することができた。	評価  B	<<評価の理由>> 県営住宅及び山形県すまい情報センターの管理・運營業務について、仕様書及び協定書に定める水準を概ね満足している。問題が発生時には、発生原因を分析し、発生防止策を講じ実施している。
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	募集に対する申込数の減少。古い団地及びエレベータの無い上階の空室率が高い。建物の老朽化や団地内の植栽が育ったことによるトラブルが増えている。		<<課題等の原因分析>> 建物全体の老朽化により、本来入居対象となる収入世帯が入居を敬遠していると思われる。植栽した木が大きくなり落葉の清掃や、根っこや枝が隣地まで広がったことによる伐採が必要となっている。
課題、問題点への今後の対応	担当課としては、住戸改善を棟単位から住戸単位に変更し、工事が完了した住戸から速やかに入居できるようにし入居率を上げていく。団地内の植木については、必要に応じて伐採するよう指定管理者に求める。		
<b>2 利用者からの要望等への対応</b>			
① 意見・要望等及びその対応状況	母子世帯、高齢単身世帯の割合が高くなり、自治会運営に支障をきたしていると相談を受けている。また、入居者間のトラブルや騒音問題についての対応を求められる件数が増えてきており、対応に苦慮している。	評価  B	<<評価の理由>> 母子世帯も高齢者世帯も入居時の優遇措置の対象世帯であることや、長年の入居に伴い高齢化世帯となったことから、割合が高くなってきている。入居者からの意見・苦情等について、県と指定管理者との協議、連携により概ね適正な対応を実施することができた。
意見・要望等への今後の対応	団地自治会の組織への加入について入居時にパンフレット等で説明しており、今後も継続して自治会組織への加入への理解を深めてもらい入居者全体で円滑な団地生活が営めるよう、県と指定管理者と連携を図り対応に取り組んでいく。		
<b>3 指定管理者制度活用の効果</b>			
① サービスの向上	入居者全世帯に修繕時や緊急時の連絡先を配布しており、休日・夜間も速やかに対応できる体制を整えている。緊急性の高い事態については24時間対応のサポートセンターを通じ連絡が入り、担当職員が直接連絡対応している。また、住宅相談については、県民からの住宅相談に対し、相談員が主訴を整理し、相談窓口を紹介しているほか、県弁護士会協力のもと、弁護士による住宅相談を、村山管内は毎月(他地区は四半期ごとに)1回無料弁護士相談を開催している。	評価  B	<<評価の理由>> 休日・夜間等の24時間対応体制が整えられており、優れた対応だと認められる。センター一定休日に当課に連絡があった場合は、緊急性を判断しセンター担当者へ連絡している。住宅相談については、相談員が相談者に、適切な相談窓口を紹介している。
② 経費の節減	建物の老朽化に伴い修繕件数が増えているが、見積書の内容精査や業者選定により予算内で終わることができた。	評価  B	<<評価の理由>> 県と指定管理者との協議・調整による計画修繕の見直しや確認により概ね適正な節減を行っている。
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	修繕等の際は地元企業優先で発注し、地元経済の活性化に寄与できるように努めた。団地からの相談事等については各市町村福祉課や社協、包括支援センターと連携し対応にあたった。職員についてはほとんどが継続雇用だが、不足人員については数名雇用を確保できた。	評価  B	<<評価の理由>> 管理運営面で、福祉関係機関との連携強化を図られており、福祉の支援につなげたり、福祉機関から助言を受けて対応したり、概ね適正な管理が実施されている。
総合的な評価	仕様書及び協定書等に定める水準同等又はそれ以上の管理運営を行っており、概ね適正な運営である。当課としては、指定管理者の各事務所間での情報共有等により、県全域での更なる県営住宅使用料の徴収率・収納率の向上や、サービス向上を期待したい。		

**【評価指標】**

- A：仕様書等に定める水準を上回っている等、優れた対応がなされている。
- B：概ね適正に実施されている。
- C：部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済み又は対応見込みである。
- D：仕様書等に定める水準に達しておらず、大いに改善を行う必要がある。

注) 検証項目については、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。