

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】

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：山形県城南町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～平成35年3月31日 (令和5年3月31日)	(電話番号)	(023-630-2649)
検証期間		平成31年4月1日～令和2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	
1 仕様書等に沿った管理・運營業務の履行状況			
① 管理・運營業務の履行状況	協定書等に基づいた管理・運營業務を大きな問題もなく概ね履行することができた。	評価	<<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業務を概ね遂行している。
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	母子世帯、高齢者世帯の比率が年々高くなってきており、上下階の騒音問題や自治会役員や棟長などの役を受けていただけないこと、また、受けていただいても滞りがちで何とかしてほしいとの相談も増えており、対応策に苦慮している。		<<課題等の原因分析>> 県営住宅への長期入居に伴い入居者世帯が高齢化していることや、入居時の倍率優遇により母子世帯の入居割合が高くなっていることが一要因と考えられる。
課題、問題点への今後の対応	入居説明会時に団地自治会組織について説明し、組織への加入と役員就任依頼があれば協力するよう説明しているところである。今後も継続して説明を行っていくことで、入居者全員に自治会組織への協力等に理解を深めてもらい、円滑な団地生活を送ってもらえるよう、県と指定管理者との連携を図り対応に取り組んでいきたい。		
2 利用者からの要望等への対応			
① 意見・要望等及びその対応状況	県営住宅における修繕要望や植栽剪定の依頼等に対しては、現場確認後対応している。状況によっては、県と協議し行っている。また、苦情等についても、現場確認を行い即対応し、早期解決に努めている。	評価	<<評価の理由>> 入居者からの意見・苦情について、県と指定管理者との協議及び連携により概ね適正な対応を実施できた。
意見・要望等への今後の対応	入居者からの意見・要望等については、今後とも県と指定管理者との緊密な連携により迅速な対応をしていく。		
3 指定管理者制度活用の効果			
① サービスの向上	休日・夜間等も24時間対応できる体制を引き続きとっており、サービスの向上に努めている。村山管内は毎月、他の地区は四半期に1回の割合で無料弁護士相談会を県弁護士会の協力をいただきながら開催することができた。	評価	<<評価の理由>> お客様サポートセンターを設置し、休日・夜間等の24時間対応体制を整えており、緊急時の迅速な対応が認められる。
② 経費の節減	建物の老朽化に伴い修繕件数が増える中、県と協議の上、計画修繕等を見直しながら何とか予算の範囲内で終わる事ができた。	評価	<<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)	地域包括支援センターとの情報共有による連携や県リハビリセンター、各市町村の福祉課等との交流により個々に即した緊密な活動を行うことができた。	評価	<<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っており、入居者の管理事務を適切に行っている。
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。今後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・収納率の向上の効果が期待できる。		

【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。