

## 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～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	令和2年4月1日～令和3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・運営業務の履行状況</b>			
① 管理・運営業務の履行状況	協定書等に基づいた管理・運営業務を大きな問題もなく概ね履行することができた。突発的な事案等もあったが、都度、県と協議しながら対応することができた。	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・運営業務について、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)	募集に対する申込件数が大きく減少傾向にあり。特に築年数の古い団地について空室が目立つようになってきた。また入居者も母子世帯・高齢者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の相談も増えている。	《課題等の原因分析》 6割の団地で応募倍率1倍を切っており、そのうち7割の団地の管理開始年度が平成元年度前であることから、老朽化した住宅の応募を敬遠していることが考えられる。母子世帯も高齢者世帯も入居時の優遇措置の対象世帯となっていることや、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ものと考えられる。	
課題、問題点への今後の対応	県営住宅の住戸毎の修繕を行っていくとともに、計画的に棟全体の住環境改善の工事を行い、機能向上を図ることで入居率の向上を図り家賃収入の確保に努める。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>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	団地からの修繕要望や植栽剪定等については現地確認のうえ、必要に応じて県と協議し対応している。近年は騒音や対人関係のような入居者間のトラブル問題についての対応を求められることも多く解決に苦慮している。	評価	《評価の理由》 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	入居者からの意見・要望については、県と指定管理者との緊密な連携により引き続き迅速な対応を行っていく。		
<b>3 指定管理者制度活用効果</b>			
① サービスの向上	年度初めに全入居者へ業者名簿及び緊急時の連絡・対応表を配布し、休日・夜間等も対応できる体制を整えサービス向上に努めている。連絡を受けた際は緊急性を確認し対応している。緊急性が低い場合でも、相手に了解を得た上で翌日対応している。また県弁護士会のご協力のもと村山管内は毎月(他地区は四半期に1回)無料弁護士相談を開催している。	評価	《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をしている。一方、家賃の口座振替データの伝送業務で不具合が発生した際は、県への報告はあったが対応が後日となったことがあった。
② 経費の節減	建物の老朽化に伴い修繕件数が増える傾向にあるが、工事や見積り内容を精査しながら進め、何とか予算の範囲内で終わることができた。また職員の事務・事業活動において環境負荷の低減に努めることができた。	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。節約を心掛け、電気使用量を前年度比2.1%減少している。
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	県営住宅の修繕等については地元企業に発注することを意識し地域活性化を図った。入居者への対応には各市町村福祉課をはじめ包括支援センターとの連携を図った。職員についてはほとんどが継続雇用で、不足が生じた人員については補充要員を確保できた。	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られており、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。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・収納率の向上が期待される。		

## 【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。