

県営住宅の平成22年度管理状況

施設所管課	土木部建築住宅課
指定管理者	ヒューマンネット・若草ホーム産業共同企業体 代表者 (株)ヒューマンネット 代表取締役 川畑 明
指定期間	平成21年4月1日～平成24年3月31日

(1) 管理業務の実施状況

業務内容 (協定・条例に規定)	具体的な業務(仕様書、事業計画)の実施状況 (不十分な場合、その理由、指摘事項を記入 新規業務に関しては、新規であることが分かるよう記入)
県営住宅等の入居及び退去の手続きに関する業務	<p>入居申込み受け</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度後期定期募集(H22.8) 受け付け 230件 ・平成23年度前期定期募集(H23.2) // 248件 ・平成22年度(前・後期)随時募集 // 212件 ・新築募集(平和町33棟、大桑8棟) // 113件 <p>入居手続き 317世帯 退去手続き 337世帯 入居相談(及び生活相談) 一般からの入居に関する相談受付、入居者からの生活相談を、県内3店舗で実施。平和町店は、土日祝日も実施。</p>
県営住宅の維持管理、修繕及び保守点検に関する業務	<p>小規模修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急修繕、空家修繕の実施 3,183件 <p>保守点検</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防設備、浄化槽、給水設備、エレベーター ・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 <p>修繕受付</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居者からの修繕受付は、365日、24時間体制で対応 ・団地共同施設修繕は、自治会の要望書等を受けて対応
県営住宅の管理に関する業務	<p>家賃滞納対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・臨宅、年4回、延146人、1,151戸、減免受付964件 <p>苦情処理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相隣関係の苦情は、直接、当事者間の仲裁、指導・助言 ・内容により地元町会に協力を依頼しながら、警察、保健所等の助言や支援を得ることにより対応

	<p>行政機関等との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地域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 ・ 金沢市の民生委員組織と連携し、問題世帯に対する生活指導を実施 <p>自治会活動の支援</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入居者による自治会活動のうち、「防災訓練」の事業に対し費用を助成（平和町1件） ・ 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、総会、役員会の開催方法、会計処理、広報活動等について助言、支援を実施 <p>広 報</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 募集には、ポスター、ホームページ等を使用 ・ ホームページで、募集内容、申込方法を閲覧可能とする ・ 広報誌「県住ニュース」、防火チラシを配付（県住ニュース4回、チラシ1回、計年5回、全世帯） <p>情報システムの活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 開発導入した募集管理用システム及び空室管理システムの再構築、新公住システムへの機能追加、県営住宅修繕システムの独自開発・導入を行い、サービス向上、業務効率化に対応した。 <p>自主事業の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 入居者に花苗の無料配布、園芸講習を行う「花いっぱい県住事業」を、5団地（大桑・鳴和・本町・寺中・三十苅南）で実施（参加者97人） ・ 俳句・川柳作品による「入居者文芸コンクール」を3回にわたり実施、優秀者を表彰（投稿者延べ88人）
<p>（その他知事が必要と認める業務）</p>	<p>緊急時の対応・安全管理などの危機管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 危機管理マニュアルの策定、職員への教育 ・ 365日24時間緊急時の受付体制で対応 ・ 火災事故において、被災者救援、被害拡大防止を図る <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「個人情報の取扱いに係る特記事項」等の規定を遵守専任の個人情報保護管理者を設置

（2）施設の利用状況 該当なし

（3）使用料の収入実績 該当なし

(4) 収支決算

(千円)

収入		支出	
管理料	127,181	人件費	53,092
維持修繕費	185,584	管理人費	20,317
		維持修繕費	185,587
		保守点検費	25,999
		事務費	24,527
合計	312,765	合計	309,522
収支差額	3,243		

(5) その他、県が必要と認める事項（管理の実態を把握するために必要な事項）

①利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果（平成22年7月実施 有効回答数790件）

項目	回答			
	良い	概ね良い	やや悪い	悪い
利用者サービス	31.3%	48.1%	15.0%	5.6%
施設の維持管理	22.3%	54.4%	15.4%	7.9%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望 該当なし

②事故、故障等

2団地で火災等が発生した。緊急マニュアルにより迅速に対応し、その後、関係機関と協議の上、事後対応を検討・実施した。

年月	内容	対応
平成23年1月	泉本町団地で煙が上がっているのが発見され、消防車が出動。	緊急マニュアルにより対応。センター職員による巡回強化。警察の巡回強化を依頼。
平成23年1月	平和町団地の屋外物置通路に燃えカスを発見。警察へ通報。	緊急マニュアルにより対応。専任管理人の巡回強化。警察の巡回強化を依頼。

③その他報告事項など

東日本大震災（3月11日）の対応

- ・ 震災発生後直ちに全団地の棟管理人を通じ被害状況を確認。
- ・ その後、全団地で現場確認を実施し、結果を県に報告。
- ・ 県の要請に基づき、被災者受入用住戸の確保・修繕の実施
- ・ 被災者受付窓口の設置

(6) 評価結果

評価項目	結果	所見（工夫、改善点）
①サービスの維持・向上や利用促進に向けた取り組みが行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 募集管理用システム及び空室管理システムの再構築を行うなど、入居管理事務の効率化に努めた。 ・ 県営住宅修繕システムを開発・導入し、施設情報の登録や集計の迅速化を図り、また、修繕発生後の対応を改善し、入居者ニーズに即答できるよう体制を整備した。 ・ 県で事前に内容確認済の到着情報を、ホームページで23回にわたり公開し、利用者サービスの向上に努めた。
②施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 専門的ノウハウを有し、共同施設のメンテナンスに精通した下請業者の採用により、仕様書等に基づいた適切な修繕業務を実施している。 ・ 24時間365日、緊急修繕できる体制を整備している。
③適切に管理運営・危機管理を行う組織・体制となっているか。	A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 臨宅催告1,151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964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192件の送付など、家賃の滞納縮減に努めた。 ・ 相談件数11,008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しえた効率的経営に努めた。 ・ 地域支援センターや民生委員等と連携し、高齢者世帯の生活上の相談支援体制の整備を金沢市周辺から県内全域へと拡大した。 ・ 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、新たに俳句・川柳作品による文芸コンクールの開催や独自の「花いっぱい県住事業」を継続実施した。 ・ 東日本大震災では、迅速な被害確認を実施し、その後、被災者受け入れの体制を整備した。

④その他、必要と認める事項（例：苦情処理、個人情報保護）	B	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者の個人情報の取扱いについては、「個人情報取扱いに係る特記事項」、「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た。
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。管理者として、主体的な取り組みが評価できる。

○評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を上回っている
- B（良）：仕様書等に定める水準を十分に実施している
- C（可）：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
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っている

○総合評価

- A（優）：適正であり、優れた実績をあげている
- B（良）：適正である
- C（可）：概ね適正であるが、一部改善を期待する
- D（不可）：改善が必要である

※評価にあたっては、利用者アンケートの結果を考慮するものではないので注意すること

（7）助言・指摘事項

・独自に実施しているアンケート調査結果を分析することにより業務ごとの課題を整理し、対応していくことや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。