

石川県県営住宅等 中期経営目標

(実施期間 令和5年度～令和9年度)

令和5年3月 策定

1 施設の設置目的

県営住宅は、住宅に困窮する低額所得者に対して、低廉な家賃で賃貸することにより、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的としています。

2 施設の果たすべき役割

現在、55団地約5,300戸の県営住宅を管理しており、適正な居住水準の住宅を確保することが困難な低額所得者や、高齢者、障害者、子育て世帯などに、健康で文化的な生活を営むことができる住宅を供給し、住宅セーフティネットとしての役割を果たしています。

3 事業内容

(1) 入居者の管理

県営住宅の入居者募集、入退去の手続き、家賃等に関する事など、石川県県営住宅条例及び同条例施行規則、その他関係法令に基づき適切な管理運営を行っています。

(2) 居住水準の確保

住宅の基本的性能を確保するため、維持管理・修繕及び保守点検を実施しています。

4 現状と課題

(1) 管理運営体制について

- ・ 県営住宅では、民間のノウハウを活用して、施設を効率的・効果的に管理するため、指定管理者制度を平成18年度から導入しています。
- ・ 指定管理者は、入居者の募集、入退去の手続き、家賃等の収納、入居者からの相談対応、各種申請の受付、住宅の維持管理・修繕及び保守点検などを行っており、当中期経営目標の実施期間である令和5年度から9年度までは、「ヒューマンネット・若草ホーム産業共同企業体」を指定管理者に指定しています。
- ・ 指定管理者は、住宅管理に必要な専門知識を生かし、適切な県営住宅の管理に努めています。
- ・ 県は、入居者や家賃等の決定、家賃等の徴収を行うほか、指定管理者から、入居者の相談や修繕の実施状況等について、定期的に報告を受け、運営指導を行うなど、適正な管理・運営に努めています。

- ・ 県は、指定管理者と調整し、老朽化した施設の更新・大規模修繕などを計画的に実施しています。

(2) 施設の利用促進及びサービス(満足度)向上について

- ・ 指定管理者が運営する県営住宅管理センターは、県内に3ヵ所（金沢市2ヵ所、野々市市1ヵ所）あり、入居者からの相談や苦情に24時間体制で対応しています。
- ・ 指定管理者の広報活動として、ホームページを活用した入居者の募集や、各種手続きの案内を行っているほか、入居者には、年4回発行する「県住ニュース」や火災予防チラシを配布するなど、情報発信に努めています。
- ・ 今後も、指定管理者の創意工夫に基づいた効率的な管理運営により、入居者との面談の機会を増やすなど、よりきめ細かなサービスを入居者に提供し、利便性の向上に取り組んでいく必要があります。

(3) 施設運営の効率化について

- ・ 入居状況や施設情報、修繕履歴を管理する各種システムを構築し、県と指定管理者で常に情報を共有しており、非常時にも即時対応できるよう連携を図り、迅速かつ効率的な施設運営を行っています。
- ・ 施設の維持修繕については、入居者から連絡があった場合には、必要に応じて県営住宅管理センターの職員が訪問して現場を確認しているほか、定期的に巡回点検を実施しています。
- ・ 家賃滞納対策として、県と指定管理者が連携し、滞納初期段階から電話や戸別訪問により納付指導を行うなど、収納率の向上に努めています。

5 中期経営目標

(1) 中期経営目標

利用者アンケートによる満足度において、利用者サービスは85%以上、施設の維持・管理は80%以上を引き続き維持します。

(2) 測定指標と目標値

測定指標		基準値 (H29～R1平均)	中間目標値 (R7)	最終目標値 (R9)
利用者アンケート における満足度	利用者サービス	87.8%	85%以上	85%以上
	施設の維持・管理	83.2%	80%以上	80%以上

6 指定管理者が設定した目標達成に向けた具体的な取組内容

(1) 施設の利用促進及びサービス(満足度)向上に向けた取り組み

- ・適正な管理運営を行うため、県営住宅管理センターの職員にスキルアップのための研修を受講させ、必要な資格取得の支援に努めます。
- ・入居者の利便性の向上を図るため、インターネットを活用した申請手続きの導入を検討するほか、多数の入居者に適時適切に情報が届くよう、SNSによる情報発信に取り組みます。
- ・入居者及び団地自治会の防災意識を高めるため、地域の消防署と連携した消防訓練を各団地で開催します。また、訓練と一緒に、昨今の防火・防災に関するグッズや社会情勢等についても伝えていきます。
- ・入居者と直接面談する機会を確保するため、消防訓練後等に相談受付等を設け、5年間で、のべ200回以上の訪問面談を実施します。
- ・地域包括支援センターや民生委員と連携協力した高齢者の見守り戸別訪問を実施するほか、花いっぱい運動など、入居者を支援する取組みを実施します。
- ・団地自治会などの入居者の自治組織に対して、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、支援を実施します。

(2) 施設運営の効率化に向けた取り組み

- ・入居者からの相談や苦情に適切に対応し、また、建物や設備・遊具等の適正な維持管理を図るため、県営住宅の巡回・訪問を毎年度2000人・回以上実施します。

参考資料

(1)利用者アンケート指標(利用者サービス)

(単位:%)

項目	H29	H30	R1	R2	R3
良い	37.8	40.1	38.6	38.7	37.8
概ね良い	50.7	48.4	47.9	48.5	49.9
計	88.5	88.5	86.5	87.2	87.7
やや悪い	9.7	9.8	10.9	10.7	10.5
悪い	1.8	1.7	2.6	2.1	1.8

(2)利用者アンケート指標(施設の維持管理)

(単位:%)

項目	H29	H30	R1	R2	R3
良い	25.3	27.2	25.0	24.0	22.8
概ね良い	59.1	56.6	56.5	58.3	59.7
計	84.4	83.8	81.5	82.3	82.5
やや悪い	12.2	12.8	14.8	13.8	14.2
悪い	3.4	3.4	3.7	3.9	3.3