

県営住宅（東播磨A地区）の管理運営に関する評価〔平成24～28年度〕
（兵庫県営住宅指定管理者候補者選定委員会）

1 施設維持管理業務

- ・ 「住戸内補修への対応」の入居者アンケート結果は、平成24、25年度は、全公募地区平均(以下「平均」という)と同程度とであったが、平成26、27年度は、平均を上回る評価を得ており、特に平成27年度は、満足度60.75%(平均48.63%)、不満足度5.61%(平均12.42%)と、平均を大きく上回る高い評価を得ている。
- ・ 自治会では対応できない植栽管理や、自治会支援としての蜂の巣駆除、ムカデ退治等を行うとともに、小規模修繕では、限られた予算で効果的な工事を行うため、自治会と協議の上実施するなど、柔軟に対応している。

2 運營業務

- ・ 「事務所開設時間等」の入居者アンケート結果(H27～)は、満足度64.49%(平均45.96%)、不満足度1.87%(平均5.96%)と、平均を大きく上回る高い評価を得ている。
- ・ 休日(一部)の事務所の開設や、平日の開設時間の延長など、入居者の利便性向上を図る取り組みを実施している。

3 収支状況

- ・ 現年度の家賃収納率は、平成26年度が98.40%と4年間で一番低く、やや低迷したものの、全体で見ると、平成24年度が98.48%、平成27年度が98.71%と、上昇しており、家賃収入の確保に努めている。
- ・ 入居者、自治会等の要望の要否を見極め、予算内での執行に努めながら、必要とされる補修を実施している。

4 運営体制

- ・ 「職員の対応について」の入居者アンケート結果は、平成24から平成26年度は、平均と同程度であったが、平成27年度は、満足度75.93%(平均65.41%)、不満足度0.93%(平均6.50%)と、平均を大きく上回る高い評価を得ている。
- ・ 入居者からの苦情、生活相談、住宅相談等に対し、困難な案件については、対策チームを組み、適切に対応している。

(参考)

県営住宅指定管理者候補者選定委員

氏名	主な役職	備考
小森 星児	神戸商科大学名誉教授	委員長
野崎 隆一	(株)遊空間工房代表取締役	
柴田 眞里	弁護士	
宇田 名保美	中小企業診断士	
飯塚 功一	兵庫県県土整備部住宅参事	

(順不同)

県営住宅（東播磨B地区）の管理運営に関する評価〔平成24～28年度〕
（兵庫県営住宅指定管理者候補者選定委員会）

1 施設維持管理業務

- ・ 「住戸内補修への対応」の入居者アンケート結果は、全公募地区平均(以下「平均」という)に比べ、平成24年度は、満足度31.17%(平均51.61%)、不満足度25.97%(平均12.41%)と低い評価であった。平成25～27年度では、評価の向上が見られたが、平均に比べ、やや低い評価となっている。予算が限られている中、住戸の老朽化が進み、やむを得ない部分もあるが、入居者の要望を踏まえた的確な対応が出来るよう、より一層の努力を期待する。
- ・ 自治会では対応できない植栽管理や、自治会支援としての蜂の巣駆除等を行うとともに、小規模修繕では、限られた予算で効果的な工事を行うため、自治会と協議の上実施するなど、柔軟に対応している。

2 運營業務

- ・ 「事務所開設時間等」の入居者アンケート結果(H27～)は、満足度44.09%(平均45.96%)、不満足度4.30%(平均5.96%)と、概ね平均並の評価を得ている。
- ・ 休日(一部)の事務所の開設や、平日の開設時間の延長など、入居者の利便性向上を図る取り組みを実施している。
- ・ 団地の消防訓練への参加や、不正駐車の間取りの実施など、自治会活動に積極的に協力している。

3 収支状況

- ・ 現年度の家賃収納率は、平成24年度の97.48%から、平成27年度の98.59%と、1ポイント以上上昇しており、家賃収入の確保に努め、成果を上げている。
- ・ 入居者、自治会等の要望の要否を見極め、予算内での執行に努めながら、必要とされる補修を実施している。
- ・ 地区管理員等が、対応可能な補修を行うことで、住民サービスの向上を図るとともに、補修費の軽減に努めている。

4 運営体制

- ・ 「職員の対応について」の入居者アンケート結果は、平成24、25年度は、平均をやや下回る評価となったが、平成26年度は、満足度61.33%(平均59.02%)、不満足度2.67%(平均7.73%)と、平均を上回る評価を得た。しかしながら、平成27年度は、平均を下回る評価となっている。職員研修等により職員の資質向上を図っており、引き続き、積極的な取り組みを期待する。
- ・ 入居者からの苦情やトラブル案件については、ペアで対応し、丁寧かつ公平なサービスの提供に努めている。

(参考)

県営住宅指定管理者候補者選定委員

氏名	主な役職	備考
小森 星児	神戸商科大学名誉教授	委員長
野崎 隆一	(株)遊空間工房代表取締役	
柴田 眞里	弁護士	
宇田 名保美	中小企業診断士	
飯塚 功一	兵庫県県土整備部住宅参事	

(順不同)