

**県営住宅（阪神北地区）の管理運営に関する評価〔平成 26～30 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 26 年度、28 年度は、満足度 61.54%（平均 48.00%）、55.05%（平均 48.63%）と平均を大きく上回ったほか、不満足度は、全ての年度で平均以下となるなど、高い評価を得ている。
- ・ 自治会等と合意のもと高木剪定や危険箇所の草刈りの実施、スムーズな集約移転入居に協力するとともに、小規模修繕では、限られた予算で効率的な工事を行い、緊急的な対応を要する箇所についても適宜修繕するなど柔軟に対応している。

**2 運営業務**

- ・ 「事務所開設時間等」の入居者アンケート結果は、平成 26 年度、28 年度で、満足度 53.16%（平均 40.37%）、50.50%（平均 45.96%）と平均を大きく上回ったほか、不満足度は、全ての年度で平均以下となるなど、高い評価を得ている。
- ・ 土曜日の事務所の開設や 24 時間 365 日受付の有人対応のコールセンターの設置、自治会の要望に応じ、休日・時間外にも自治会役員会等に出席するなど、入居者の利便性向上を図るとともに自治会の取り組みを支援している。

**3 収支状況**

- ・ 現年度の家賃収納率は、平成 26 年度の 99.31%から、平成 29 年度の 99.29%と、各年度 99.00%以上の高い家賃収納率であり、家賃収入の確保に十分努めており、成果を上げている。
- ・ 入居者サービスの低下を招かないよう民間企業のノウハウを駆使し、適正な予算執行を実施した。
- ・ 通常の補修に加えて、自治会要望の改善工事も積極的に実施し、定められた予算の中で最大限に住環境向上に努めた。

**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 26 年度から平成 28 年度で平均を上回っており、特に平成 28 年度は、満足度 76.15%(平均 65.41%)、不満足度 1.83%(平均 6.50%)と、平均を大きく上回る評価を得た。
- ・ 入居者からの苦情、相談等に対し、地区管理員を通じ、所長・副所長・技術統括に報告、対応策を協議し、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	
山下 孝文	兵庫県県土整備部住宅参事	

(順不同)