

**県営住宅（中播磨地区）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、27 年度は、満足度 37.50%(平均 48.00%)、38.36%(平均 52.52%)と平均を下回る低い評価であったが、平成 28 年度、29 年度では、66.23%(平均 48.63%)、50.00%(40.81%)と平均を上回る評価を得た。
- ・ 自治会要望に基づいた、高木や生け垣の剪定を指導するとともに、緊急性の高い工事については、迅速に対応している。
- ・ 給水ポンプ設備の更新計画を策定し、オーバーホール等の修繕を計画的に実施している。

**2 運營業務**

- ・ 「事務所開設時間等」の入居者アンケート結果は、平成 28 年度については、満足度 52.78%(平均 45.96%)、不満足度 1.39%(平均 5.96%)と、平均を上回っているが、その他の年度については、満足度が軒並み平均より下回っている。事務所の開設時間については、すぐ変更する等は困難とは思いますが、入居者の利便性に配慮した事務所運営について、努力することを期待する。
- ・ 休日の事務所の開設や、24 時間 365 日受付のコールセンターの設置など、入居者の利便性向上を図る取り組みを実施している。
- ・ 自治会のない団地の自治会立ち上げ支援や他機関と連携して身体的弱者の援助を行っている。

**3 収支状況**

- ・ 現年度の家賃収納率は、平成 26 年度から平成 29 年度の平均が 98.77%と県の基準収納率 98.22%を上回っており、またその間どの年度においても基準収納率を下回ることがなく、家賃収入の確保に努め、成果を上げている。
- ・ 自治会と協議しながら必要とされる補修を選択することで、住民サービスを低下させることなく、適正な予算執行を実施した。

**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、27 年度は、平均を下回る評価となったが、平成 28 年度は、満足度 74.03%(平均 65.41%)、平成 29 年度は満足度 68.83%(平均 54.73%)と、平均を上回る評価を得た。今後も引き続き、職員研修等による職員の資質向上を図る積極的な取り組みを期待する。
- ・ 職員に対しクイックレスポンス、報・連・相の徹底を指導し、速やかな初期対応を図っている。

(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)