

県営住宅（西区・明舞地区）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の満足度は、すべての年度において、全公募地区平均(以下「平均」という)を下回る結果となっており、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が、平成29年度の不満足度は、10.58%(平均11.66%)と平均以下となっている。
- ・ 自治会等と合意のもと高木剪定や危険箇所の草刈り、団地内環境美化活動を実施するとともに、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年度については、満足度46.34%(平均40.37%)と平均を上回ったが、平成27～29年度は下回った。ただし、不満足度については、平成27年度こそ8.91%(平均4.05%)と平均を上回ったが、それ以外の年度は平均を下回る評価を得ている。
- ・ 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年度から平成29年度の平均が98.45%と県の基準収納率97.72%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。
- ・ 入居者、自治会等の要望の要否を見極め、定められた予算の中で必要とされる補修を最大限実施している。

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26年度から平成29年度まで、満足度が50%を超えており、不満足度については、年々減少し、平成29年度には1.94%となるなど、高い評価を得ている。
- ・ 入居者からの苦情、相談等に対し、地区職員を通じ、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)