

## 指定管理者制度導入施設の管理運営検証結果【検証シート】

施設の名称		県営住宅及びすまい情報センター	指定管理者	株式会社 西王不動産
所在地		県営住宅：76団地 すまい情報センター：山形市城南町1-1-1 22F	県担当課	県土整備部建築住宅課
指定期間		平成27年4月1日 ～ 平成30年3月31日	(電話番号)	( 023- 630- 2154 )
検証期間		平成29年4月1日 ～ 平成30年3月31日		
検証項目	指定管理者による自己検証	県(施設所管課)による評価・検証		
<b>1 仕様書等に沿った管理・運營業務の履行状況</b>				
① 管理・運營業務の履行状況	協定書等に基づいた管理・運營業務を大きな問題もなく概ね履行することができた。突発的な事案等もあったが、都度、県と協議しながら対応することができた。	評価	<<評価の理由>> 県営住宅及び山形県すまい情報センターの管理・運營業務について、仕様書及び協定書に定める水準を概ね満足している。	
② 管理・運営上の課題、問題点(改善すべきこと)	募集に対するの申込件数が大きく減少傾向にあり、団地別の倍率の差が拡大傾向にある。建物の老朽化だけでなく、いろんな角度から検証が必要。	<<課題等の原因分析>> 申込件数の減少は県の人口自体が減っていることも原因の一つと考えられる。団地別の倍率の差は、住宅そのものの老朽化もあるが、入居者の高齢化が進み、生活しやすい立地や給湯器・エレベーターなどの充実した設備を求める声が増える一方、これを満たす住宅に限られていることも原因に挙げられる。		
課題、問題点への今後の対応	入居者の高齢化により、求められる住宅と供給する住宅にミスマッチが起きている。山形県県営住宅長寿命化計画において施設の長寿命化はもちろん、給湯器やエレベーターなどの設備を充実させるなど住戸改善の実施により県営住宅入居希望者のニーズに応えるよう対応に取り組んでいく。			
<b>2 利用者からの要望等への対応</b>				
① 意見・要望等及びその対応状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・修繕に対する要望等は、年度初めに提出いただくよう各団地に促しており、内容によっては県と協議し対応している。</li> <li>・ご意見や苦情に対しても必ず事実関係を確認し早期解決に向けて対応している。</li> </ul>	評価	<<評価の理由>> 入居者からの意見・苦情等について、県と指定管理者との協議、連携により概ね適正な対応を実施することができた。	
意見・要望等への今後の対応	入居者からの意見・要望等については、県と指定管理者との緊密な連携により引き続き迅速な対応に取り組んでいく。			
<b>3 指定管理者制度活用の効果</b>				
① サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度初めに全入居者へ緊急時の対応表を配布し、また、各地区の緊急連絡先も明記することで安心してお住まいできるようにしている。</li> <li>・時間外の留守番電話にも緊急連絡先を流し、全ての方に24時間対応できるようにしている。</li> <li>・問題等は先送りせず迅速な対応を行っている。</li> </ul>	評価	<<評価の理由>> 休日・夜間等の24時間対応体制が整えられており、優れた対応が認められる。	
② 経費の節減	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一般修繕内容および見積金額を精査し節減に努めるとともに、計画修繕においては現場を確認し、県と協議しながら節減を行うことが出来た。また、職員の意識改革と共に全ての事務・事業活動において環境負荷の低減に努めたことで経費の節減にも効果を上げることが出来た。</li> </ul>	評価	<<評価の理由>> 県と指定管理者との協議・調整による計画修繕の見直しや確認により、概ね適正な節減が実施されている。	
③ その他(地域の活性化、雇用の確保等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・建物修繕等に関しては、地元企業と連携することで地域密着化を図り、迅速な対応をすることができた。また、職員についてもほとんどが継続雇用で、人員に満たない事務所についても補充要員を確保できた。</li> </ul>	評価	<<評価の理由>> 施設の修繕にあたっての地元企業との連携や人員確保等、概ね適正な管理が実施されている。	
総合的な評価	仕様書及び協定書等に定める水準同等又はそれ以上の管理運営について、概ね適正に実施されている。今後は指定管理者の各事務所間での情報共有等により、県全域での更なる県営住宅使用料の徴収率・収納率の向上の効果が期待されます。			

## 【評価指標】

- A：仕様書等に定める水準を上回っている等、優れた対応がなされている。  
 B：概ね適正に実施されている。  
 C：部分的に改善等を要するところがあるが、既に対応済み又は対応見込みである。  
 D：仕様書等に定める水準に達しておらず、大いに改善を行う必要がある。

注) 検証項目については、施設の特性等に応じて適宜追加することができるものであること。