

指定管理者が行う公の施設の管理状況報告(平成 23 年度分)

<県の評価等>

施設所管部名: 県土整備部

1 指定管理者の概要等

施設の名称及び所在	県営都市公園 熊野灘臨海公園（北牟婁郡紀北町地内）
指定管理者の名称等	紀伊長島レクリエーション都市開発株式会社 代表取締役 吉川勝也 （北牟婁郡紀北町紀伊長島区東長島3043番地の4）
指定の期間	平成21年4月1日～平成25年3月31日
指定管理者が行う管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・公園の維持修繕及び巡視点検に関する業務 ・公園の利用者への案内に関する業務 ・条例に基づく公園の利用時間の変更、公園内の行為の制限、利用の禁止又は制限 ・公園の利用の促進 ・その他の業務

2 施設設置者としての県の評価

※指定管理者が変わった場合、前年度の評価は斜線を記入しています。

評価の項目	指定管理者の自己評価		県の評価		コメント
	H22	H23	H22	H23	
1 管理業務の実施状況	B	A		—	平成 22 年度に引き続き清潔に維持管理し、適切な公園管理に努めている。
2 施設の利用状況	B	A		—	イベントの開催やアンケートの実施、ホームページでのPRなど積極的に関わり、県内外からの利用者へのサービス向上に努めている。
3 成果目標及びその実績	A	B	—		高速道路の無料化社会実験の終了や東日本大震災や紀伊半島大水害などの要因により公園利用者数は平成 22 年度からは減少したが、目標を上回る実績を達成したことは評価できる。

※「評価の項目」の県の評価：
 「+」（プラス）→ 指定管理者の自己評価に比べて高く評価する。
 「-」（マイナス）→ 指定管理者の自己評価に比べて低く評価する。
 「」（空白）→ 指定管理者の自己評価と概ね同じ評価とする。

総括的な評価	<p>（指定管理者の評価に対する県の評価）</p> <p>指定管理者においては、「管理業務の実施状況」及び「施設の利用状況」についてはA評価、「成果目標及びその実績」についてはB評価としている。</p> <p>「管理業務の実施状況」については、清潔な環境の維持と利用者の安全確保のために適切に維持管理業務を行っているが、平成 22 年度と比較して新たな取組を行っておらず、評価を上げる要素がないことから、マイナス評価とした。</p> <p>「施設の利用状況」についても、多くのイベントを開催し、ホームページなどでPRを実施しているが、平成 22 年度と比較して特に優れた実績をあげているとまではいえず、評価を上げる要素がないことからマイナス評価とした。</p> <p>経費が 1,190,803 円増加しているが、住民サービスの向上につながる多くの自主イベントを開催し、ホームページでの積極的なPR活動を効果的に実施したことによるものである。</p> <p>（今後の課題又は指定管理者への期待）</p> <p>平成 23 年度は東日本大震災を教訓として、当公園においても防災訓練の実施や避難経路の見直しなどが行われたところであり、関係機関と連携して防災体制の強化を進めることが喫緊の課題である。また、施設の老朽化が進む中、利用者の安全を確保するため、より一層適切な維持管理を行う必要がある。</p>
--------	---

＜指定管理者の評価・報告書（平成23年度分）＞

指定管理者の名称：紀伊長島レクリエーション都市開発株式会社

1 管理業務の実施状況及び利用状況

(1) 管理業務の実施状況

① 熊野灘臨海公園事業の実施に関する業務

○自主事業として次のイベントを開催した。

平成23年5月ホテル幼虫放流(MAC 孫太郎オートキャンプ)、同年6月中日新聞社後援投げ釣り大会、同年7月海岸清掃ボランティアキャンプ、城ノ浜ビーチフェスタ・サンドクラフトコンテスト、同年8月城ノ浜において日本一短い花火大会、同年9月・10月・11月名月コンサート、平成24年3月きほく温泉まつり

○不要印刷物の裏面を再利用し、内部文書や会議資料としたり、トイレ等の電気をこまめに切る等の電力使用削減を利用者に呼びかけ、自らも率先した。

② 施設及び設備の維持管理及び修繕に関する業務

○平成23年度において特に維持修繕は無かったが、城ノ浜遊歩道とちびっ子広場、片上池地区(道の駅紀伊長島マンボウ)の遊具について不具合があり、使用禁止とした。

○城ノ浜遊歩道沿いの桜3本が大雨と強風により倒れたことから伐採した。

③ 県施策への配慮に関する業務

○次世代育成への取組として、きほく温泉まつりの開催テーマを「次世代を担う子供達へ繋ぐ絆」とし、平成24年3月に実施した。

④ 情報公開・個人情報保護に関する業務

○平成23年度は情報公開に関する案件は無かったが、「熊野灘臨海公園の管理に関する情報公開実施要領」に基づき対処する。

⑤ その他の業務

○平成23年5月6日片上池地区(道の駅紀伊長島マンボウ)駐車場において自殺案件が発見されたため、尾鷲警察署へ通報連絡とともに、尾鷲建設事務所及び紀北町に連絡した。発見した時には死後1週間ほど経過していた。

○地震津波災害に対する備えとして、7月に恒例の救急法訓練を主にプール・海水浴場監視員を対象に実施し、3月に避難訓練を片上池地区道の駅紀伊長島マンボウにおいて道の駅職員と紀北町観光協会職員らとともに実施した。

(2) 施設の利用状況

＜目標＞ 年間公園利用者数 80万人

＜実績＞ 年間公園利用者数 894,318人

城ノ浜地区 34,244人

片上池地区 779,599人

豊浦地区 29,180人

大白地区 45,388人

大白テニスコート 5,907人

2 利用料金の収入の実績

--

3 管理業務に関する経費の収支状況

（単位：円）

	収入の部		支出の部		
	H22	H23		H22	H23
指定管理料	51,666,000	51,500,000	事業費	33,382,098	32,591,360
利用料金収入	0	0	管理費	20,346,892	22,328,433
その他の収入	2,697,274	3,190,553	その他の支出	0	0
合計 (a)	54,363,274	54,690,553	合計 (b)	53,728,990	54,919,793
収支差額 (a)-(b)	634,284	-229,240			

※指定管理者が変わった場合、前年度の収支状況には斜線を記入しています。

※参考

利用料金減免額	—
---------	---

4 成果目標とその実績

成果目標	年間公園利用者数 80万人
成果目標に対する実績	年間公園利用者数 894,318人
今後の取組方針	<p>現在まで実施してきたイベント開催や、HPIによる広報活動とともに、県観光局・東紀州観光町づくり公社・紀北町・紀北町観光協会・新聞各社等との協働によるPR活動はさらに強化していく。</p> <p>さらに特に管理許可施設において、旅行エージェントとのタイアップ、例えば MAC 孫太郎オートキャンプにおける「合宿プラン」等の販売強化を推進し、来場者増と地域活性化に努める。</p>

5 管理業務に関する自己評価

※指定管理者が変わった場合、前年度の評価は斜線を記入しています。

評価の項目	評価		コメント
	H22	H23	
1 管理業務の実施状況	B	A	公園巡視・植物管理・その他維持管理・点検業務・修繕業務等、また危機管理・緊急対応等についても、滞りなく実施できた。 利用者からの要望に対しても、業務の範囲内ですみやかに改善実施した。 またイベント開催による集客も予定通り実施した。
2 施設の利用状況	B	A	熊野灘臨海公園は町外からの利用者が大半を占めるが、直近の傾向としては町内在住者のウォーキングが増えている。これは安全且つ快適な利用ができるという口コミによるものが大きいと聞き及んでいる。 また利用促進へのPR活動も成果が出てきている。
3 成果目標及びその実績	A	B	成果目標は達成したが、東日本大震災や紀伊半島大水害等の影響により平成 22 年度に比べて大きく下回った。

※評価の項目「1」の
評価：

- 「A」→ 業務計画を順調に実施し、特に優れた実績を上げている。
- 「B」→ 業務計画を順調に実施している。
- 「C」→ 業務計画を十分には実施できていない。
- 「D」→ 業務計画の実施に向けて、大きな改善を要する。

※評価の項目「2」
「3」の評価：

- 「A」→ 当初の目標を達成し、特に優れた実績を上げている。
- 「B」→ 当初の目標を達成している。
- 「C」→ 当初の目標を十分には達成できていない。
- 「D」→ 当初の目標を達成できず、大きな改善を要する。

総括的な 評価	<p>●上記の評価に至った根拠・理由</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年度においては、年間公園利用者数は目標を 10% 上回ったものの、平成 22 年度と比較すると大きく下回った。東日本大震災や紀伊半島大水害の影響もあるが、PR不足も要因の一つであると考えられる。 ・平成 24 年度の年間公園利用者数は 85 万人を成果目標とし、PR活動を強化し成果アップを目指していく。 <p>●その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理業務全般においては、適切に実施した。またウォーキングや道の駅、景観等において、関係団体や利用者との対話から利用者満足度が高いことがわかった。 ・平成 24 年 3 月に実施したアンケート調査結果では、利用者に熊野灘臨海公園が県営施設であることが知られていないことや、条例による禁止事項等も周知がされていないことが分かった。 ・公園施設の利用においては、地域活性化を目的とする視点から、より広範な利用者に開放する方向性で県民全てが平等に利用できるようなっている。 ・維持管理については、平成 21 年度指定管理開始から適切に実施している。景観や安全性を考慮し、時には指定管理範囲外の植物管理(除草)等も実施している。 ・アンケートによる顧客ニーズにおいては、特に片上池地区への要望が多い。この中で「トイレの数が少ない」という意見には、防災施設トイレの供用開始で対応している。また管理センター(道の駅)の外での物販を望む声には、繁忙期に紀北町のPR活動の一環としての町内物産品販売を行っている。 ・電力を中心に「ムダ」の削減に取り組み、使用済みコピー用紙の裏面利用や園内不法廃棄物(事例としては車椅子)の修理再利用等のゴミを減らす活動にも取り組んでいる。 ・危機管理体制においては、年間数回の監視員ミーティングを通じて情報共有と意思の疎通を図っている。またAEDの使用方法等を含む救急法訓練や避難訓練等も実施し、熊野灘臨海公園を拠点とする紀北町観光協会や道の駅紀伊長島マンボウにも訓練参加と情報共有を呼びかけ、安全管理の徹底に取り組んでいる。
------------	--

指定管理者が行う公の施設の管理状況報告(平成23年度分)

<県の評価等>

施設所管部名: 県土整備部

1 指定管理者の概要等

施設の名称及び所在	三重県営住宅<北勢ブロック>(桑名市森忠1073-2 他)
指定管理者の名称等	三重県北勢地区管理事業共同体 代表 富永巖 (名張市鴻之台2番町19番地)
指定の期間	平成21年4月1日~平成26年3月31日
指定管理者が行う管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・県営住宅及び共同施設の管理に関する業務(県営住宅の入居者の決定、使用料の決定等を除く) ・県営住宅及び共同施設の施設・設備等の維持、保守管理、修繕等に関する業務 ・その他の業務

2 施設設置者としての県の評価

※指定管理者が変わった場合、前年度の評価は斜線を記入しています。

評価の項目	指定管理者の自己評価		県の評価		コメント
	H22	H23	H22	H23	
1 管理業務の実施状況	A	A			<p>巡回パトロールや「御意見はがき」の配布により、入居者の要望・苦情を随時的確に把握し対応するとともに、不正入居者に対する取締りをはじめとする管理業務も行って、優れた実績を上げている。</p> <p>また、職員の配置計画・研修計画も計画どおりに実施されており、緊急出動においても迅速かつ誠実な対応に努めた。</p>
2 施設の利用状況	B	B			<p>入居率は、平成22年度からやや減少しているものの、施設の有効活用が図られている。</p>
3 成果目標及びその実績	A	A			<p>設定された目標については達成されている。建物点検確認は、目標値を上回る成果を上げており、優れた実績を上げている。また、迅速な対応に対する住民の評価においても満足度は良好であり、94%の入居者が「普通」以上の評価をしている。</p>

※「評価の項目」の県の評価 :

「+」(プラス) → 指定管理者の自己評価に比べて高く評価する。

「-」(マイナス) → 指定管理者の自己評価に比べて低く評価する。

「 」(空白) → 指定管理者の自己評価と概ね同じ評価とする。

総括的な評価	<p>(指定管理者の評価に対する件の評価)</p> <p>指定管理者においては、「管理業務の実施状況」及び「成果目標及びその実績」についてはA評価、「施設の利用状況」についてはB評価としている。</p> <p>巡回パトロールや「御意見はがき」の配布等により入居者の要望や苦情を随時的確に把握して対応している。</p> <p>建物点検確認を目標である毎月2回以上を上回る月平均4.8回実施している。また、入居者に対して実施した「住民アンケート」において、94%の入居者が迅速な対応について「普通」以上の評価をしている。</p> <p>建物の修繕費用についても、経費節減を図るため一般競争入札や積算単価の見直し等を行った。</p> <p>(今後の課題又は指定管理者への期待)</p> <p>入居者に対して実施した「住民アンケート」において、79%の住民が「住みやすい」と回答しており、今後とも一層のサービス向上と適切な施設・設備等の管理を期待している。</p>
--------	--

＜指定管理者の評価・報告書（平成23年度分）＞

指定管理者の名称：三重県北勢地区管理事業共同体

1 管理業務の実施状況及び利用状況

(1) 管理業務の実施状況

① 三重県営住宅管理の実施に関する業務

●各事業の実施結果と成果（県民サービス向上関係）

○4月より管理事務所を拡張し、個別相談カウンターや打ち合わせ室を設置した。結果、入居者の各種手続き時のプライバシーの確保や入居説明会や鍵渡しを都度管理事務所で行うことができ利便性が向上した。

○ホームページをリニューアルし「入居者専用ページ」を開設して届出書類をダウンロードできる環境を整備した。結果、入居者の書式の取得手段が増え、郵送などの通信費のコスト削減ができた。

○2月に「接遇マニュアル」を作成し、役員・職員の研修会を実施して来訪者への対応向上に努めた。

○管理事務所の外部に防災倉庫を設置した。防災用品、工具などをいれ非常時に使用できるようにした。

○後納郵便の「御意見はがき」を全戸配布し、入居者の要望を聴く手段を増やした。これにより、年1回のアンケートだけではなく、都度要望があれば指定管理者に要望・意見を伝えることができるようにし、結果返信については24通と少なかったが1年を通して不定期に要望や意見が返信されることや電話等では言いにくいこと、長年入居者が遠慮をして依頼しなかった小修繕の依頼などの意見が集約でき一定の効果を得た。返信者には再度白紙のはがきを送付し常に各世帯が「御意見はがき」を常備している状態を保った。

○入居者からの電話連絡や来訪内容を記録するために、「対応表」を各担当者の机の上に常備し、聞き洩らしや手配漏れのない業務の遂行ができた。必要に応じ、情報をフィードバックし電話内容等の確認をすることができた。社内で共通の書式を使用することにより事務処理の効率化をはかり、迅速な対応をとることができた。社内での情報共有が必要な案件に関しては、回覧用の印鑑枠を使用して全員が内容について把握している。

○日常使用する、修繕関係帳票・募集台帳帳票・団地巡回記録帳票・アンケート集計帳票を「帳票作成システム」を構築しデータベース上で作成・管理し、事務作業の効率化により団地管理業務に多く時間を充てることができた。

○入退去や異動時に必要な帳票をこれまではPCよりその都度出力していたが、出力時の誤操作や持ち出し時の利便性を考え全書式を印刷物とし専用の棚に区分した、結果入居者が来所した時などスムーズに渡すことができサービス向上に繋がった。

○ポルトガル語のできる常勤従業員を配置し外国人への入居説明、個別訪問、電話対応等において言葉の壁を取り除くことができた。H21年4月以降、外国人からの電話、事務所への来訪は月を追うごとに増加し、これらに迅速な対応ができた。自治会からの配布物の翻訳等の要請にも協力し、掲示物や配布書面（注意事項）においても常に日本語版と併用してポルトガル語版を作成し外国人へのルールに対する遵守意識向上に努めた。

○業務ごとの担当制をとり、全職員が全団地になんらかの形で携わるようにした。このことにより全職員が全団地の状況が把握でき自治会役員や管理人ともコミュニケーションがとることができ業務の円滑化を図ることができた。

●各事業の実施結果と成果（コスト縮減関係）

○募集修繕・一般修繕・環境修繕においても全て専門技術系職員が発注から支払業務を担当した。募集修繕においては施工前に修繕業者と施工範囲を確認し見積書を提出後値決めを実施し工事に着工した。一般修繕においては即対応の工事を除き10万円以上のものについては見積書を提出させ、仕様・工法を修繕業者と確認してから発注金額を決め修繕を行った。結果、単なる値引きにせず使用材料の品番を変更したり、工法を変更するなどして品質を確保した上で修繕費の縮減を図ることができ、緊急修繕にも対応することができた。

○計画修繕及び保守管理業務において、当共同体の発注基準にしたがい、見積り合わせ・競争入札による競争原理を取り入れることにより、工事費の削減を図った。

○工事関連運営委員会を役員と実務職員にて構成し、業者選定や入札執行における業務を公正・厳格に行う事ができた。

② 施設及び設備の維持管理及び修繕に関する業務

○実施した維持修繕

【計画修繕】→給水ポンプ更新、受電盤更新、自転車置き場設置

【募集修繕・一般修繕】→入居前の修繕・小規模及び緊急修繕

【維持管理】→浄化槽管理、受水槽清掃管理、消防点検、給水メーター更新、建物点検、震災用住戸修繕

○品質向上への取り組み

・技術系職員（一級建築士）3名体制で修繕の発注から検収まで実施し品質向上に努める事ができた。

・修繕、工事に関しては建築技術担当者が全団地を担当し発注、検収業務を行った。各団地で修繕の仕様の差が出な

い様に取り組み、小規模修繕等に対しても現場を確認し修繕業者との打合せを密に行った。（H23 年度一般修繕の現場確認数 85 件実施）

・ 募集修繕について発注前、工事完了後に技術担当者が修繕業者と修理箇所を確認しチェックリストを作成し指示書という形で活用した。検収には指示書を確認書として活用し、支払い時の必要書類に請求書とともに添付し修繕内容のチェック体制を図った。

・ 工事に関する帳票を「帳票作成システム」にて管理して集計機能を簡素化し、リアルタイムでの工事の発注量が把握でき管理業務の効率化・迅速化を図ることができた。

○計画修繕工事の桜島団地自転車置き場設置工事においては、団地自治会よりの要望を取り入れ、従来の建屋型の自転車置き場ではなく床金物型の自転車置き場を設置し駐輪台数を増やすことができた上にコスト削減にもつながった。放置自転車を処分するのではなく、ハード面を整備してソフト面は自治会主体とすることができ日常管理でも一定の効果を得ることができた。

桜島団地、川成団地においては老朽化した給水ポンプ設備を更新し、工事時における断水時間を最小限にするため仮設備を設けるなど計画実施した。設備的には緊急通報装置を新しく設置して、不具合発生時に直ちに担当者の携帯電話に自動通報して断水等が発生するまでに修繕対応できるようにした。この緊急通報装置については平成 24 年度以降も各団地に設置していく予定である。

③県施策への配慮に関する業務

○持続可能な循環型社会の創造に向けた環境保全活動

募集修繕において廃材等が極力発生しない様な工法を選定し廃棄物の削減に取り組んだ。

○人権尊重社会への実現

人権センター発行の企業内研修教材で職場内研修を実施し人権に対する理解と認識を深めることができた。

④情報公開・個人情報保護に関する業務

三重県営住宅の管理に関する情報公開実施要綱を策定し運用している(21.4.1より)

4月の事務所の拡張に伴い大型鍵付きキャビネットを増設し帳票の保管体制を強化した。パソコンの鍵固定、退室時の入居者台帳の保管ロッカー施錠により盗難による個人情報漏洩防止を図り、保護管理者を設置し個人情報保護対策を講じている。また、紙資料を廃棄する際にはシュレッダーにかける事を徹底している。

2月に「個人情報保護マニュアル」を整備し、外部より講師を招き役員、職員に対する研修会を実施した

⑤その他の業務

なし

(2)施設の利用状況

○平成 23 年度県営住宅<北勢ブロック>実績入居率 87.30%(平成 22 年度 90.11%、平成 21 年度 91.78%)

2 利用料金の収入の実績

3 管理業務に関する経費の収支状況

(単位:円)

	収入の部		支出の部		
	H22	H23		H22	H23
指定管理料	176,600,000	231,328,000	事業費	147,553,000	202,281,000
利用料金収入	0	0	管理費	23,845,308	28,283,990
その他の収入	0	0	その他の支出	0	0
合計 (a)	176,600,000	231,328,000	合計 (b)	171,398,308	230,564,990
収支差額 (a)-(b)	5,201,692	763,010			

※指定管理者が変わった場合、前年度の収支状況には斜線を記入しています。

※参考

利用料金減免額	—
---------	---

4 成果目標とその実績

成果目標	① 建物等の点検確認(毎月2回以上) ② 迅速かつ誠実な対応(1時間以内)
成果目標に対する実績	① 団地巡回マニュアルを作成し、担当団地(北勢ブロック)を3エリアに分け年間カレンダーを作成し毎月3回(各団地)以上定期巡回を実施し点検を行った(実績月平均4.83回)。月3回のうち1回は当共同体の役員も同行し違った目線から点検を行い、チェックの強化を図った。 ② 緊急な修繕に関しては修繕業者が対応し、修繕以外の入居者からの緊急な要望は職員が1時間以内に対応をした。対応表により受付日時、手配日時、受付者を明確にし手配漏れがないようにした。
今後の取組方針	24年度も成果目標に対しての達成度が向上するように努力する。指定管理業務が残り2年ということも考慮して技術職員が各団地を実際に視察し計画修繕等の再見直し、日常業務の向上に努めるため23年度に1回実施した「役員・職員研修会」を年4回実施する。日常の業務においては緊急時や災害時の対応方法のマニュアルや備品の整備に努め、修繕業者を対象とした研修会では消防署等に依頼し防災訓練や応急処置の訓練、防災についての講話を開催する。

5 管理業務に関する自己評価

※指定管理者が変わった場合、前年度の評価は斜線を記入しています。

評価の項目	評価		コメント
	H22	H23	
1 管理業務の実施状況	A	A	事業計画の内容に基づき業務を実施したが継続的な実施内容も必要とする。指定管理受託3年目ということもあり入退去業務などの定期業務について問題なく実施でき、不正入居者や家賃滞納者に対しては住宅室担当者に都度報告をし、夜間・早朝の巡回も実施して厳しく指導を行い不正な状態を改善することができた。
2 施設の利用状況	B	B	北勢ブロックの入居率は87.30%であり、前年度と同水準であった。
3 成果目標及びその実績	A	A	○建物の点検確認(毎月2回以上) 定期巡回による点検を実施し月当りで各団地偏りのない点検が実施出来た。巡回時には写真を撮影し共有ホルダーに保存し職員で共有化を図った。結果次の巡回に反映することができ不良箇所等の確認も実施出来た。月当たり3回を基準としているため月平均点検回数が4.83回とすることができた。 ○迅速かつ誠実な対応(1時間以内) 緊急な修繕に関しては修繕業者が、修繕以外の入居者からの緊急な要望は職員が1時間以内に対応をした。対応表により受付日時、手配日時、受付者を明確にし手配漏れがないようにした。入居者に対して行ったアンケートの結果では94%が「迅速」又は「普通」の評価であった。

※評価の項目「1」
の評価：

- 「A」→ 業務計画を順調に実施し、特に優れた実績を上げている。
 「B」→ 業務計画を順調に実施している。
 「C」→ 業務計画を十分には実施できていない。
 「D」→ 業務計画の実施に向けて、大きな改善を要する。

※評価の項目「2」
「3」の評価：

- 「A」→ 当初の目標を達成し、特に優れた実績を上げている。
 「B」→ 当初の目標を達成している。
 「C」→ 当初の目標を十分には達成できていない。
 「D」→ 当初の目標を達成できず、大きな改善を要する。

総括的な
評価

（成果目標に対する達成度）

毎月2回以上の建物の点検確認（平均月4.83回）と迅速かつ誠実な対応（1時間以内）の成果目標は達成できた。今後も内容の充実はかり維持向上に努める。「御意見はがき」を全戸に配布し電話とは違った手法での対応方法を実施した。今後も継続的に実施する。

（課題・翌年度に取り組むべき成果目標）

23年度に引き続き研修会、勉強会の充実を図る。21年度より実施している修繕業者対象の研修も継続して実施し、23年度より実施している役員・職員を対象とした業務向上の研修会を年1回から年4回に増やし実施する。研修会を実施することにより24年度より新しく取り組むこと、現在の業務の修正すべき点を検討する。日常の業務においては緊急時や災害時の対応方法のマニュアルや備品の整備に努めるとともに、各団地での防災訓練を計画実施して入居者の防災への意識の向上に努める。

ホームページの月毎のアクセスレポートを集約し、利用度を把握して分析する。そして随時、変更を加えお知らせページを作るなどを考え利用度アップにつなげる。

（県民（入居者）の平等利用の確保）

不正入居者等がないか自治会、管理人からの情報を基に厳格な対応を行った。募集時における仮当選者においても必要書類の提出期限の厳守させ、不備者に対してはスムーズに補欠当選者に審査が移れるように行った。提出書類のチェックリストを作成し審査業務の迅速化を図るとともに、未提出書類が明確に区分できるようにし不備書類等の期限内提出をはかる事ができた。

ホームページ上で「入居者専用ページ」を作成することによって書式のダウンロードができるようにし入居者の利用手段を増やすことができた。

（施設の適正な維持管理の実施）

団地毎に偏りのない施設の維持管理を行った。今後も技術担当者による統括的な管理を実施する。計画修繕においては2年先、3年先まで考慮し段階的に給水設備の更新、受電盤の更新などの計画を行った。

（県民（入居者）ニーズの把握（アンケート調査結果）及びその後の事業等への反映）

「住民アンケート」の結果では、「団地に住みやすい」という回答が79%得られた。ポイントは年々増加しており（21年度70%、22年度72%）団地の環境整備など指定管理者として実施してきたことが住みやすさで評価されたと思われる。尚、同様にアンケートで防災に対する認識度を調査したが、防災訓練を実施したら参加するかどうかの問いかけに対し、参加するが43.2%、参加しないが26%、わからないが30.8%の返答があった。24年度に防災訓練を計画するにあたりいかに参加人数を増やすかも課題であることを認識した。

（県民（入居者）サービスの向上の成果）

入居者の要望に対して修繕業者と連絡を密にとり迅速な対応を行った。特に休日、夜間に関しても緊急電話サービスを利用するとともに修繕業者には随時、報告・連絡・相談をするよう指導し必要に応じ職員が対応を行った。外国人入居者に対してもポルトガル語が話せる職員が訪問するなど通訳を介する必要がなく、迅速な対応ができた。

（コスト削減への取組み）

大小問わず業者任せにせず技術職員のもと内容を把握したうえで発注から検収まで施工監理を行い事業費の削減に努めた。内訳明細書に材料の定価を記載することや、他メーカーとの比較をさせることによってコスト削減を行った。計画修繕等の高額工事については社内の工事関連運営委員会で、業者選定や入札執行における業務を公正・厳格に行い競争入札を実施し業務費削減を実施した。

（危機管理体制の確保）

事務所内に緊急連絡表を掲示し、緊急時の連絡体制の明確化を図った。

（業務執行体制の整備）

業務分担表を作成し業務ごとに責任者の正副を決め日常の業務に取り組んだ。職員の担当業務に対する意識向上、職員相互の連携にもつなげる事が出来た。諸案件に対して職員全員で把握ができ担当者による団地対応の偏りをなくすことができた。

23年度は22年度と比較して管理費が4,438,682円増加しているが、事務所の拡張に伴う備品リース代金の増と、技術系職員の増員に伴う人件費の増である。事務所の利便性の向上や、増員による団地管理の向上を考えると住民サービスの向上につながった。

(様式1)

指定管理者が行う公の施設の管理状況報告(平成23年度分)

<県の評価等>

施設所管部名: 県土整備部

1 指定管理者の概要等

施設の名称及び所在	三重県営住宅及び三重県特定公共賃貸住宅<中勢・伊賀ブロック> (津市河芸町千里ヶ丘69番地 他)
指定管理者の名称等	伊賀南部不動産事業協同組合 代表理事 富永巖 (名張市鴻之台2番町19番地)
指定の期間	平成21年4月1日～平成26年3月31日
指定管理者が行う管理業務の内容	・県営住宅及び県特定公共賃貸住宅並びに共同施設の管理に関する業務(県営住宅の入居者の決定、使用料の決定等を除く) ・県営住宅等及び共同施設の施設・設備等の維持、保守管理、修繕等に関する業務 ・その他の業務

2 施設設置者としての県の評価

※指定管理者が変わった場合、前年度の評価は斜線を記入しています。

評価の項目	指定管理者の自己評価		県の評価		コメント
	H22	H23	H22	H23	
1 管理業務の実施状況	A	A			巡回パトロール(夜間パトロール含む)の実施や意見箱の設置等により、入居者の要望・苦情を随時的確に把握し対応するとともに、不正入居者に対する取締りをはじめとする管理業務も行って、優れた実績を上げている。
2 施設の利用状況	B	B			入居率は平成22年度と同等の水準であるものの、高齢者(死亡による)や外国人入居者の退去率があがり入居率は微減の状況である。一方、施設の有効活用は図られている。
3 成果目標及びその実績	A	A			設定された目標については達成されている。建物点検確認回数が月8回以上となり、目標値を大きく上回り、優れた実績を上げている。また、迅速な対応に対する住民の評価においても満足度は良好であり、68%の入居者が「普通」以上の評価をしている。

※「評価の項目」の県の評価:

「+」(プラス) → 指定管理者の自己評価に比べて高く評価する。
「-」(マイナス) → 指定管理者の自己評価に比べて低く評価する。
「 」(空白) → 指定管理者の自己評価と概ね同じ評価とする。

総括的な評価	<p>(指定管理者の評価に対する県の評価) 指定管理者においては、「管理業務の実施状況」及び「成果目標及びその実績」についてはA評価、「施設の利用状況」についてはB評価としている。</p> <p>巡回パトロール(夜間パトロール含む)や意見箱を設置して入居者の要望や苦情を随時的確に把握し対応している。 建物点検確認を目標である毎月2回以上を上回る月平均8.0回実施している。また、夜間パトロールの実施により、違法駐車車両の排除も含め入居者の安全・安心な住環境の確保に取り組んでいる。 入居者に対して実施した「住民アンケート」において、68%の入居者が迅速な対応について「普通」以上の評価をしている。 建物の修繕費用についても、経費節減を図るため一般競争入札や積算単価の見直し等を行った。</p> <p>(今後の課題又は指定管理者への期待) 入居者に対して実施した「住民アンケート」において、75%の住民が「住みやすい」と回答しており、今後とも一層のサービス向上と適切な施設・設備等の管理を期待している。</p>
--------	--

<指定管理者の評価・報告書(平成23年度分)>

指定管理者の名称:伊賀南部不動産事業協同組合

1 管理業務の実施状況及び利用状況

(1) 管理業務の実施状況

①三重県営住宅及び三重県特定公共賃貸住宅管理の実施に関する業務

●各事業の実施結果と成果(県民サービスの向上関係)

○入居希望者に対して積極的な情報提供を行い、募集や審査については公平・公正な方針に沿って厳正なる管理下において遂行した。

○募集から退去までの事務手続きの迅速化を継続できた為、入居率及び入居者満足度(アンケートの結果)の維持が図れた。

○入居者からの要望・苦情などは県営住宅等の生活環境の維持や管理運営または入居者満足度におけるもっとも大事な情報と捉え、迅速・誠実に適切な対応・処理を行った。ご意見箱の設置により提案・要望を聞き出し、安全・安心・快適な住環境の維持の為、団地巡回パトロールや夜間には青色回転灯装着車両にてパトロールを行った。苦情相談報告の件数は前年より109件増・時間外緊急対応電話の件数も前年より126件増であった。

○団地周辺住民からの要望・苦情に対しても迅速に対応・処理を行った。

○外国人世帯の入居率は社会情勢による本国への帰国者が増加にある為、前年比でわずかに減少傾向ではあるが、現在入居総戸数の約9%となっている。外国人入居者が関係した入居者間のトラブルも発生しており、その都度注意書を外国語に翻訳して配付し、通訳者と担当者で現地へ赴き注意・指導を行った。

○不正入居者に対する対応について、月平均8.0回のきめ細かな巡回パトロール(夜間パトロールも含む)の結果、不審者情報や不正入居者の出入りを発見することができ、警察・入国管理局・三重県等に通報し、7名の退去指導・適正化指導に協力した。

●各事業の実施結果と成果(コスト縮減関係)

○小額又は特殊業務(エレベーター保守点検等)以外の計画修繕等において、競争入札を実施することにより経費の削減を図った。

○長年の経験を生かし、最小の経費で最大の効果が上がる方法にて工事の実施を行う為、積算単価の見直しや建設物価本を利用し資材や建材または設備等の価格を調査した。職員が巡回時に簡易に出来る工事は自らがを行い経費の節約を行った。

②施設及び設備の維持管理及び修繕に関する業務

○維持管理・修繕業務

・計画修繕

地デジ改修工事 江戸橋、電気引込改修工事 船頭町・服部・蔵持、ガス管改修工事 一身田集会所・神戸・結城

・一般修繕

千里身障者用スロープ設置、その他小修繕(各団地)

・浄化槽管理・保守点検

・受水槽及び高架水槽清掃管理業務

・エレベーター保守点検

サンシャイン千里、カーサ上野、パールハイツ西丸の内

・消防設備点検

カーサ上野、サンシャイン千里、白塚、一身田、ミレニ北口、パールハイツ西丸の内

・簡易水道法定検査 20系統

○計画修繕工事については、当組合の安全管理対策を策定し、入居者に対しては事前に行程表を掲示板に貼るなど通知し、安全管理に努め工事を実施した。

○修繕業者(賛助会員)を「業務採点マニュアル」によりきめ細かく指導し、作業内容の均一化・高度化を図った。

③県施策への配慮に関する業務

○人権センター発行の冊子(三重県人権施策基本方針、環 to 和、他数冊)を教材にした職場内研修を全員が受講するなどして、人権意識(障がい者・高齢者・外国人の人権)、男女共同参画の意識を高めた。

○次世代育成支援の推進として、団地内の夜間パトロールを実施し、青少年の健全育成や非行防止に努めた。

○環境保護活動の一環として、看板の設置等によるゴミ分別の周知徹底や、放置ゴミの撤去の際に廃棄物の適正排出を行い、住戸の補修・改修工事によって生じる廃棄物に関しても最小限の廃棄量になるよう努めた。

④情報公開・個人情報保護に関する業務

○H21.4.1に三重県営住宅及び三重県特別公共賃貸住宅の管理に関する情報公開実施要領を策定し、適切に運用している。

○入居者の個人情報記載資料保管書庫の施錠、パソコンの盗難防止対策(鍵での固定)並びに文書等データ類の管理処分体制を徹底しており外部への情報漏洩の防止に努め、紙資料を廃棄する際にはシュレッダー処理の徹底・統括保護管理者を設置し安全管理に努めている。

○人的安全管理を行う為、役員・職員に対する教育研修を実施。

⑤その他の業務

なし

(2)施設の利用状況

○平成23年度県営住宅<中勢・伊賀ブロック>実績入居率 88.6%(平成22年度90.1%、平成21年度92.8%)

2 利用料金の収入の実績

該当なし

3 管理業務に関する経費の収支状況

(単位:円)

	収入の部		支出の部		
	H22	H23		H22	H23
指定管理料	252,750,346	239,503,000	事業費	219,835,346	206,588,000
利用料金収入			管理費	29,870,828	27,136,758
その他の収入	0	0	その他の支出	0	0
合計 (a)	252,750,346	239,503,000	合計 (b)	249,706,174	233,724,758
収支差額 (a)-(b)	3,044,172	5,778,242			

※指定管理者が変わった場合、前年度の収支状況には斜線を記入しています。

※参考

利用料金減免額	—
---------	---

4 成果目標とその実績

成果目標	①建物等の点検確認(毎月2回以上) ②迅速かつ誠実な対応(1時間以内)
成果目標に対する実績	①指定全団地(22団地)、毎月2回以上(月平均8.0回)の点検を実施し、不良箇所の早期発見、早期対応や入居者からの苦情処理や要望を解決できた。 ②緊急修繕や日常生活に支障のある修繕については、1時間以内に修繕業者が対応し特に緊急を要する場合は担当者が現地に赴き対応をした。緊急修繕、安否確認、台風災害・津波地震警報、火災未遂事故、入居者間トラブルにて13件の緊急出動実績。台風や地震・津波についてのチラシを配布し災害に対する啓発活動を行った。
今後の取組方針	平成24年度も指定管理契約に基づいた成果目標を達成し、入居者に満足していただけるよう引き続き努力する。また、入居者間でのトラブルとなり苦情が多いペット問題に対しても一件づつ確実に解決していく姿勢で取り組む。さらに、独居老人の孤独死に対し、関係機関と連絡を密にし、巡回パトロール時に直接訪問するなど日常的な安否確認の実施に努める。少子高齢化社会という現実も含め、社会的弱者にある入居者が増加する中、指定管理業務に含まれない身の上相談や生活弱者への対応、不正入居者の摘発、災害や事故による緊急時の対応について体制を整え、安心・安全な住環境維持に努める。

5 管理業務に関する自己評価

※指定管理者が変わった場合、前年度の評価は斜線を記入しています。

評価の項目	評価		コメント
	H22	H23	
1 管理業務の実施状況	A	A	事業計画の内容は、ご意見箱の設置や青色回転灯装着車輛による団地点検巡回パトロール(夜間パトロール含む)などを継続して行った結果、入居者サービス向上につながり、また、入居者の要望・苦情処理に係る対応及び環境整備により団地内が明るくなり、環境改善がなされ、安全・安心・快適な住環境を維持することが出来た。
2 施設の利用状況	B	B	平成23年度県営住宅実績入居率 88.6% 平成22年度は90.1%であり、昨年度より入居率は減傾向である。外国人の就職難による帰国など社会情勢も背景にある。また、空室募集が3階以上の部屋が多い為、高齢者が入居辞退するケースも多々見られた。

3 成果目標及びその実績	A	<p>○建物の点検確認(毎月2回以上) 当年度の実績が月平均8.0回となった結果、不良箇所の早期発見・早期対応が可能となった。また巡回回数が多い為管理人や住人とのコミュニケーションが図れ、その結果不正入居者情報を得ることにより不正入居者の摘発につながった。夜間パトロールの実施により違法駐車車両の排除も含め入居者の安全・安心な住環境を確立することが出来た。</p> <p>○迅速かつ誠実な対応(1時間以内) 緊急修繕や日常生活に支障のある修繕については、1時間以内に修繕業者が対応し、夜間休日・時間外においても24時間緊急受付電話にて対応した。入居者に対して実施したアンケートの結果においても、68%の入居者から迅速な対応について「普通」以上の評価を得た。</p>
--------------	---	--

※評価の項目「1」の評価

「A」→ 業務計画を順調に実施し、特に優れた実績を上げている。
 「B」→ 業務計画を順調に実施している。
 「C」→ 業務計画を十分には実施できていない。
 「D」→ 業務計画の実施に向けて、大きな改善を要する。

※評価の項目「2」「3」の評価

「A」→ 当初の目標を達成し、特に優れた実績を上げている。
 「B」→ 当初の目標を達成している。
 「C」→ 当初の目標を十分には達成できていない。
 「D」→ 当初の目標を達成できず、大きな改善を要する。

総括的な評価	<p>(成果目標に対する達成度) 建物の点検確認(毎月2回以上)と迅速かつ誠実な対応(1時間以内)の成果目標は達成できた。これらの成果目標については、今後もその内容の維持向上に努める。台風や自然災害に対する緊急時の対策も関係機関と連携し対応出来る体制が整えられた。</p> <p>(課題・翌年度に取り組むべき成果目標) ・アンケートの回答から、ペットに関する苦情が各団地より多く寄せられている為、今後も県営住宅からのペット排除に取り組む。 ・入居者の高齢化に伴い独居老人の入居者数も増加しており、各関係機関(警察・消防・各市社会福祉協議会・各市援護課)との連携による情報交換や、直接訪問による日常的な安否確認の実施を行う。</p> <p>(施設の適正な維持管理の実施) 施設を安全面・経済面・利便性等を考慮しながら維持管理を行った。各団地の建物の老朽化も進んでおり、きめ細かな管理と密度の高い点検巡視を行いながら今後も技術力の向上を図り、各施設の適切な維持管理を実施するように努める。</p> <p>(県民(入居者)ニーズの把握(アンケート調査結果)及びその後の事業等への反映) 入居者アンケート結果では、「団地に住みやすい」が75%の回答が得られた。環境整備の実施や、夜間も含むパトロールの強化により安全・安心・住みやすさが評価されたように思われる。今後は防災対策、障害者対策、高齢者対策の改善が入居者に望まれていることから、さらに団地自治会活動機能の支援やさらなる環境美化の向上に努めていく。</p> <p>(県民(入居者)サービスの向上の成果) 緊急修繕や日常生活に支障のある修繕に対しては、より迅速できめ細かな対応を行い、団地パトロールについては夜間パトロールを含め月平均8.0回の実施となった。入居者が高齢化する中、「青色パトロールカーで夜間回ってもらえると安心する」との声も多く寄せられた。また、火災予防のチラシを配布し啓発活動を行い安全確保に努めた。今年度は東北地方太平洋沖地震もあり、地震時の心得や避難経路についても管理人を通じて協議した。自然災害に対する啓発活動として地震や津波についてもチラシを配布した。今後も更なる県民(入居者)サービスの向上に努めたい。</p> <p>(コスト削減の取組み) 小額又は特殊業務(エレベーター点検等)以外について一般競争入札を実施し、適正な競争及び施工監理のもと経費の縮減に努めた。積算単価の見直しや建設物価本を使用し、資材や建材または設備等の価格を調査のうえ指導訂正し、経費の縮減に努めた。</p> <p>(危機管理体制の確保) 県営住宅災害時調査支援体制マニュアルと被害調査報告マニュアルを作成し、災害時に活用予定である。また、県住宅室との会議において作成した災害時行動確認表を職員に周知徹底させた。</p> <p>(業務執行体制の整備) 技術系業務と募集・入居者管理等の事務系業務に専門性と知識・経験のある職員を配置し、質の高い管理を行った。今後もこの体制の維持向上に努めたい。</p>
--------	--

(様式1)

指定管理者が行う公の施設の管理状況報告(平成23年度分)

<県の評価等>

施設所管部名: 県土整備部

1 指定管理者の概要等

施設の名称及び所在	三重県営住宅及び三重県特定公共賃貸住宅<南勢ブロック> (松阪市五月町1497番地 他)
指定管理者の名称等	三重県南勢地区管理事業共同体 代表 富永巖 (名張市鴻之台2番町19番地)
指定の期間	平成 22年4月1日～平成26年3月31日
指定管理者が行う管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・県営住宅及び県特定公共賃貸住宅並びに共同施設の管理に関する業務(県営住宅の入居者の決定、使用料の決定等を除く) ・県営住宅等及び共同施設の施設・設備等の維持、保守管理、修繕等に関する業務 ・その他の業務

2 施設設置者としての県の評価

※指定管理者が変わった場合、前年度の評価は斜線を記入しています。

評価の項目	指定管理者の自己評価		県の評価		コメント
	H22	H23	H22	H23	
1 管理業務の実施状況	A	A			巡回パトロールの実施や意見箱の設置等により、入居者の要望・苦情を随時的確に把握し対応するとともに、不正入居者に対する取締りをはじめとする管理業務も行って、優れた実績を上げている。
2 施設の利用状況	B	B			入居率は、平成22年度と比べ高齢者(死亡による)の退去率が上がっており、また、入居の辞退率も高まっており、入居率は微減の状況である。一方、施設の有効活用は図られている。
3 成果目標及びその実績	A	A			設定された目標については達成されている。建物点検確認は目標値を上回る成果を上げており、優れた実績を上げている。また、迅速な対応に対する住民の評価においても満足度は良好であり、71%の入居者が「普通」以上の評価をしている。

※「評価の項目」の県の評価:

「+」(プラス) → 指定管理者の自己評価に比べて高く評価する。
「-」(マイナス) → 指定管理者の自己評価に比べて低く評価する。
「 」(空白) → 指定管理者の自己評価と概ね同じ評価とする。

総括的な評価	<p>(指定管理者の評価に対する県の評価) 指定管理者においては、「管理業務の実施状況」及び「成果目標及びその実績」についてはA評価、「施設の利用状況」についてはB評価としている。</p> <p>青色回転灯装備車両による巡回パトロールや意見箱の設置等により、入居者の要望や苦情を随時的確に把握して対応している。 建物点検確認を目標である毎月2回以上を上回る月平均3.5回実施している。また、入居者に対して実施した「住民アンケート」において、71%の入居者が迅速な対応について「普通」以上の評価をしている。</p> <p>建物の修繕費用についても、経費節減を図るため一般競争入札や積算単価の見直し等を行った。</p> <p>(今後の課題又は指定管理者への期待) 入居者に対して実施した「住民アンケート」において、82%の住民が「住みやすい」と回答しており、今後とも一層のサービス向上と適切な施設・設備等の管理を期待している。</p>
--------	--

<指定管理者の評価・報告書(平成23年度分)>

指定管理者の名称:三重県南勢地区管理事業共同体

1 管理業務の実施状況及び利用状況

(1)管理業務の実施状況

①三重県営住宅及び三重県特定公共賃貸住宅管理の実施に関する業務

●各事業の実施結果と成果(県民サービスの向上関係)

○入居希望者に対して積極的な情報提供を行い、募集や審査については公平・公正な方針に沿って厳正なる管理下において遂行した。

○募集から退去までの事務手続きの迅速化を継続できた為、入居率及び入居者満足度(アンケートの結果)の維持が図れた。

○入居者からの要望・苦情などは県営住宅等の生活環境の維持や管理運営または入居者満足度におけるもっとも大事な情報と捉え、迅速・誠実に適切な対応・処理を行った。ご意見箱の設置により提案・要望を聞き出し、安全・安心・快適な住環境の維持の為、敷地内の植樹の伐採を行い台風の強風対策にも備えた。また団地巡回パトロールには青色回転灯装着車輛にてパトロールを行った。

○団地周辺住民からの要望・苦情に対しても迅速に対応・処理を行った。

○外国人世帯の入居率は社会情勢による本国への帰国者が増加にある為、前年比でわずかに減少傾向ではあるが、現在入居総戸数の約3%となっている。外国人入居者が関係した入居者間のトラブルも発生しており、その都度注意文書を外国語に翻訳して配付し、通訳者と担当者で現地へ赴き注意・指導を行った。

○不正入居者に対する対応について、月平均3.5回のきめ細かな巡回パトロールの結果、不審者情報や不正入居者の出入りを発見することができ、警察・三重県等に通報し成果をあげた。

●各事業の実施結果と成果(コスト縮減関係)

○小額又は特殊業務(エレベーター保守点検等)以外の計画修繕等において、競争入札を実施することにより経費の削減を図った。

○長年の経験を生かし、最小の経費で最大の効果が上がる方法にて工事の実施を行う為、積算単価の見直しや建設物価本を利用し資材や建材または設備等の価格を調査した。職員が巡回時に簡易に出来る工事は自らがを行い経費の節約を行った。

②施設及び設備の維持管理及び修繕に関する業務

○維持管理・修繕業務

・計画修繕

今期は特に計画なし

・一般修繕

上川第二フェンス改修、上川防水改修、その他小修繕(各団地)

・浄化槽管理

上川第二、和屋、粥田、辻久留、旭、城田、西豊浜

・受水槽及び高架水槽清掃管理業務

大黒田、五反田、粥田、和屋、上川第二、エスペラント末広、城田、旭、西豊浜、五十鈴川

・エレベーター保守点検

エスペラント末広

・消防設備点検

五反田、粥田、和屋、上川第二、エスペラント末広、五十鈴川

・給水ポンプ管理

上川第二、エスペラント末広、旭、城田

・揚水ポンプ保守管理

大黒田、五反田、粥田、和屋、西豊浜、五十鈴川

・簡易水道法定検査 7系統

○保守・管理工事については、当組合の安全管理対策を策定し、入居者に対しては事前に行程表を掲示板に貼るなど通知し、安全管理に努め工事を実施した。

○修繕業者(賛助会員)を「業務採点マニュアル」によりきめ細かく指導し、作業内容の均一化・高度化を図った。

③県施策への配慮に関する業務

○人権センター発行の冊子(三重県人権施策基本方針、環 to 和、他数冊)を教材にした職場内研修を全員が受講するなどして、人権意識(障がい者・高齢者・外国人の人権)、男女共同参画の意識を高めた。

○次世代育成支援の推進として、団地内のパトロールを実施し、青少年の健全育成や非行防止に努めた。

○環境保護活動の一環として、看板の設置等によるゴミ分別の周知徹底や、放置ゴミの撤去の際に廃棄物の適正排出を行い、住戸の補修・改修工事によって生じる廃棄物に関しても最小限の廃棄量になるよう努めた。

④情報公開・個人情報保護に関する業務

○H22.4.1に三重県営住宅及び三重県特別公共賃貸住宅の管理に関する情報公開実施要領を策定し、適切に運用している。

○入居者の個人情報記載資料保管書庫の施錠、パソコンの盗難防止対策(鍵での固定)並びに文書等データ類の管理処分体制を徹底しており外部への情報漏洩の防止に努め、紙資料を廃棄する際にはシュレッダー処理の徹底・統括保護管理者を設置し、安全管理に努めている。

○人的安全管理を行う為、役員・職員に対する教育研修を実施。

⑤その他の業務

なし

(2)施設の利用状況

○平成23年度県営住宅<南勢ブロック>実績入居率 90.6%(平成22年度93.6%)

2 利用料金の収入の実績

該当なし

3 管理業務に関する経費の収支状況

(単位:円)

	収入の部		支出の部		
	H22	H23		H22	H23
指定管理料	100,369,630	67,636,309	事業費	85,713,630	52,980,309
利用料金収入			管理費	13,673,124	13,324,885
その他の収入	0	0	その他の支出	0	0
合計 (a)	100,369,630	67,636,309	合計 (b)	99,386,754	66,305,194
収支差額 (a)-(b)	982,876	1,331,115			

※指定管理者が変わった場合、前年度の収支状況には斜線を記入しています。

※参考

利用料金減免額	—
---------	---

4 成果目標とその実績

成果目標	①建物等の点検確認(毎月2回以上) ②迅速かつ誠実な対応(1時間以内)
成果目標に対する実績	①指定全団地(16団地)、毎月2回以上(月平均3.5回)の点検を実施し、不良箇所の早期発見、早期対応や入居者からの苦情処理や要望を解決できた。 ②緊急修繕や日常生活に支障のある修繕については、1時間以内に修繕業者が対応し特に緊急を要する場合は担当者が現地に赴き対応をした。緊急大規模修繕、安否確認、台風災害津波警報、火災未遂事故、入居者間トラブルにて10件の緊急出動実績。台風や地震・津波についてのチラシを配布し災害に対する啓発活動を行った。
今後の取組方針	平成24年度も指定管理契約に基づいた成果目標を達成し、入居者に満足していただけるよう引き続き努力する。また、入居者間でのトラブルとなり苦情が多いペット問題に対しても一件づつ確実に解決していく姿勢で取り組む。さらに、独居老人の孤独死に対し、関係機関と連絡を密にし、巡回パトロール時に直接訪問するなど日常的な安否確認の実施に努める。少子高齢化社会という現実も含め、社会的弱者にある入居者が増加する中、指定管理業務に含まれない身の上相談や生活弱者への対応、不正入居者の摘発、災害や事故による緊急時の対応について体制を整え、安心・安全な住環境維持に努める。

5 管理業務に関する自己評価

※指定管理者が変わった場合、前年度の評価は斜線を記入しています。

評価の項目	評価		コメント
	H22	H23	
1 管理業務の実施状況	A	A	事業計画の内容は、ご意見箱の設置や青色回転灯装着車輛による団地点検巡回パトロールなどを継続して行った結果、入居者サービス向上につながり、また、入居者の要望・苦情処理に係る対応及び環境整備により団地内が明るくなり、環境改善がなされ、安全・安心・快適な住環境を維持することが出来た。
2 施設の利用状況	B	B	南勢ブロックの入居率は90.6%であり、平成22年度(南勢ブロック93.6%)より若干の減傾向である。これは、年4回の定期募集で定員割れになる団地があり、また、入居の辞退率も高く、新規入居者数が退去者数を大幅に下回った為と考えられる。

<p>3 成果目標及びその実績</p>	<p>A</p>	<p>A</p> <p>○建物の点検確認(毎月2回以上) 当年度の実績は月平均3.5回となった結果、不良箇所の早期発見・早期対応が可能となった。また巡回回数が多い為、管理人や住民とのコミュニケーションが図れ、その結果、様々な問題事項の解決につながった。パトロールの実施により違法駐車車両の排除も含め入居者の安全・安心な住環境を確立することが出来た。</p> <p>○迅速かつ誠実な対応(1時間以内) 緊急修繕や日常生活に支障のある修繕については、1時間以内に修繕業者が対応し、夜間休日・時間外においても24時間緊急受付電話にて対応した。入居者に対して実施したアンケートの結果においても、71%の入居者から迅速な対応について「普通」以上の評価を得た。</p>
---------------------	----------	--

※評価の項目「1」の評価

- 「A」→ 業務計画を順調に実施し、特に優れた実績を上げている。
- 「B」→ 業務計画を順調に実施している。
- 「C」→ 業務計画を十分には実施できていない。
- 「D」→ 業務計画の実施に向けて、大きな改善を要する。

※評価の項目「2」「3」の評価

- 「A」→ 当初の目標を達成し、特に優れた実績を上げている。
- 「B」→ 当初の目標を達成している。
- 「C」→ 当初の目標を十分には達成できていない。
- 「D」→ 当初の目標を達成できず、大きな改善を要する。

<p>総括的な評価</p>	<p>(成果目標に対する達成度) 建物の点検確認(毎月2回以上)と迅速かつ誠実な対応(1時間以内)の成果目標は達成できた。これらの成果目標については、今後もその内容の維持向上に努める。台風や自然災害に対する緊急時の対応も各関係機関と連携し対応出来る体制が整えられた。</p> <p>(課題・翌年度に取り組むべき成果目標) ・アンケートの回答から、ペットに関する苦情が各団地より多く寄せられている為、県営住宅からのペット排除に取り組む。 ・入居者の高齢化に伴い独居老人の入居者数も増加しており、各関係機関(警察・消防・各市社会福祉協議会・各市援護課)との連携による情報交換や、直接訪問による日常的な安否確認の実施を行う。</p> <p>(施設の適正な維持管理の実施) 施設を安全面・経済面・利便性等を考慮しながら維持管理を行った。各団地の建物の老朽化も進んでおり、きめ細かな管理と密度の高い点検巡視を行いながら今後も技術力の向上を図り、各施設の適切な維持管理を実施するように努める。</p> <p>(県民(入居者)ニーズの把握(アンケート調査結果)及びその後の事業等への反映) 入居者アンケート結果では、「団地に住みやすい」が82%の回答が得られた。環境整備の実施や、パトロールの強化により安全・安心・住みやすさが評価されたように思われる。今後は防災対策、障害者対策、高齢者対策の改善が入居者に望まれていることから、さらに団地自治会活動機能の支援やさらなる環境美化の向上に努めていく。</p> <p>(県民(入居者)サービスの向上の成果) 緊急修繕や日常生活に支障のある修繕に対しては、より迅速できめ細かな対応を行い、団地パトロールについては月平均3.5回の実施となった。入居者が高齢化する中、「青色パトロールカーで回ってもらおうと安心する」との声も多く寄せられた。また、火災予防のチラシを配布し啓発活動を行い安全確保に努めた。今年度は東北地方太平洋沖地震もあり地震時の心得や避難経路について管理人を通じて協議した。自然災害に対する啓発活動として地震や津波についてもチラシを配布した。今後も更なる県民(入居者)サービスの向上に努めたい。</p> <p>(コスト削減の取組み) 小額又は特殊業務(エレベーター点検等)以外について一般競争入札を実施し、適正な競争及び施工監理のもと経費の縮減に努めた。積算単価の見直しや建設物価本を使用し、資材や建材または設備等の価格を調査のうえ指導訂正し、経費の縮減に努めた。</p> <p>(危機管理体制の確保) 県営住宅災害時調査支援体制マニュアルと被害調査報告マニュアルを作成し、災害時に活用予定である。また、県住宅室との会議において作成した災害時行動確認表を職員に周知徹底させた。</p> <p>(業務執行体制の整備) 技術系業務と募集・入居者管理等の事務系業務に専門性と知識・経験のある職員を配置し、質の高い管理を行った。今後もこの体制の維持向上に努めたい。</p>
---------------	--

(様式1)

指定管理者が行う公の施設の管理状況報告(平成23年度分)

<県の評価等>

施設所管部名: 県土整備部

1 指定管理者の概要等

施設の名称及び所在	三重県営住宅<東紀州ブロック> (尾鷲市小川西町1 他)
指定管理者の名称等	三重県南勢地区管理事業共同体 代表 富永巖 (名張市鴻之台2番町19番地)
指定の期間	平成22年4月1日～平成26年3月31日
指定管理者が行う管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・県営住宅及び共同施設の管理に関する業務(県営住宅の入居者の決定、使用料の決定等を除く) ・県営住宅及び共同施設の施設・設備等の維持、保守管理、修繕等に関する業務 ・その他の業務

2 施設設置者としての県の評価

※指定管理者が変わった場合、前年度の評価は斜線を記入しています。

評価の項目	指定管理者の自己評価		県の評価		コメント
	H22	H23	H22	H23	
1 管理業務の実施状況	A	A			巡回パトロールの実施や意見箱の設置等により、入居者の要望・苦情を随時的確に把握し対応するとともに、不正入居者に対する取締りをはじめとする管理業務も行っており、優れた実績を上げている。
2 施設の利用状況	A	A			入居率は高水準を保っており、施設の有効活用が図られている。
3 成果目標及びその実績	A	A			設定された目標については達成されている。建物点検確認は、目標値を上回る成果を上げており、優れた実績を上げている。また、迅速な対応に対する住民の評価においても満足度は良好であり、76%の入居者が「普通」以上の評価をしている。

※「評価の項目」の県の評価:

「+」(プラス) → 指定管理者の自己評価に比べて高く評価する。
「-」(マイナス) → 指定管理者の自己評価に比べて低く評価する。
「 」(空白) → 指定管理者の自己評価と概ね同じ評価とする。

総括的な評価	<p>(指定管理者の評価に対する県の評価) 指定管理者においては、すべての項目についてA評価としている。</p> <p>青色回転灯装備車両による巡回パトロールや意見箱の設置等により、入居者の要望や苦情を随時的確に把握して対応している。 建物点検確認を目標である毎月2回以上を上回る月平均3.0回実施している。また、入居者に対して実施した「住民アンケート」において、76%の入居者が迅速な対応について「普通」以上の評価をしている。 建物の修繕費用についても、経費節減を図るため一般競争入札や積算単価の見直し等を行った。</p> <p>(今後の課題又は指定管理者への期待) 入居者に対して実施した「住民アンケート」において、88%の住民が「住みやすい」と回答しており、今後とも一層のサービス向上と適切な施設・設備等の管理を期待している。</p>
--------	--

<指定管理者の評価・報告書(平成23年度分)>

指定管理者の名称:三重県南勢地区管理事業共同体

1 管理業務の実施状況及び利用状況

(1)管理業務の実施状況

①三重県営住宅及び三重県特定公共賃貸住宅管理の実施に関する業務

●各事業の実施結果と成果(県民サービスの向上関係)

○入居希望者に対して積極的な情報提供を行い、募集や審査については公平・公正な方針に沿って厳正なる管理下において遂行した。

○募集から退去までの事務手続きの迅速化を継続できた為、入居率及び入居者満足度(アンケートの結果)の維持が図れた。

○入居者からの要望・苦情などは県営住宅の生活環境の維持や管理運営または入居者満足度におけるもっとも大事な情報と捉え、迅速・誠実に適切な対応・処理を行った。ご意見箱の設置により提案・要望を聞き出し、安全・安心・快適な住環境の維持の為、団地巡回パトロールや青色回転灯装着車両にてパトロールを行った。

○団地周辺住民からの要望・苦情に対しても迅速に対応・処理を行った。(住宅敷地内の樹木の剪定をし、道路の視界を改善した。)

○外国人世帯の入居率は、現在入居総戸数の0%となっている。

○不正入居者に対する対応について、月平均3.0回のきめ細かな巡回パトロールの結果、不審者情報や不正入居者の出入りを発見することができ、警察・三重県等に通報し成果をあげた。

○台風12号による災害で井戸川が氾濫し浄水場が壊滅、上水道の長期に渡る断水が発生した為、救援物資としてペットボトルの飲料水を各戸に配給した。また、罹災者を受け入れる為に空室を早期に緊急修繕し提供した。

●各事業の実施結果と成果(コスト縮減関係)

○小額又は特殊業務(浄化槽維持点検等)以外の計画修繕等において、競争入札を実施することにより経費の削減を図った。

○長年の経験を生かし、最小の経費で最大の効果が上がる方法にて工事の実施を行う為、積算単価の見直しや建設物価本を利用し資材や建材または設備等の価格を調査した。職員が巡回時に簡易に出来る工事は自らがいき経費の節約を行った。

②施設及び設備の維持管理及び修繕に関する業務

○維持管理・修繕業務

・計画修繕

今期は特に計画なし

・一般修繕

台風12号による罹災者用臨時住宅、その他小修繕(各団地)

・浄化槽管理

オレンジハイツ御浜、久生屋、井戸、井土、泉、古江

・受水槽及び高架水槽清掃管理業務

オレンジハイツ御浜、久生屋、井戸、井土、泉、古江

・消防設備点検

久生屋、オレンジハイツ御浜

・揚水ポンプ保守管理

泉、井戸、井土、久生屋

・簡易水道法定検査

泉

○保守・管理工事については、当組合の安全管理対策を策定し、入居者に対しては事前に行程表を掲示板に貼るなど通知し、安全管理に努め工事を実施した。

○修繕業者(賛助会員)を「業務採点マニュアル」によりきめ細かく指導し、作業内容の均一化・高度化を図った。

③県施策への配慮に関する業務

○人権センター発行の冊子(三重県人権施策基本方針、環 to 和、他数冊)を教材にした職場内研修を全員が受講するなどして、人権意識(障がい者・高齢者・外国人の人権)、男女共同参画の意識を高めた。

○次世代育成支援の推進として、団地内のパトロールを実施し、青少年の健全育成や非行防止に努めた。

○環境保護活動の一環として、看板の設置等によるゴミ分別の周知徹底や、放置ゴミの撤去の際に廃棄物の適正排出を行い、住戸の補修・改修工事によって生じる廃棄物に関しても最小限の廃棄量になるよう努めた。

④情報公開・個人情報保護に関する業務

○H22.4.11に三重県営住宅及び三重県特別公共賃貸住宅の管理に関する情報公開実施要領を策定し、適切に運用している。

○入居者の個人情報記載資料保管書庫の施錠、パソコンの盗難防止対策(鍵での固定)並びに文書等データ類の管理処分体制を徹底しており外部への情報漏洩の防止に努め、紙資料を廃棄する際にはシュレッダー処理の徹底・統括保護管理者を設置し、安全管理に努めている。

○人的安全管理を行う為、役員・職員に対する教育研修を実施。

⑤その他の業務

なし

(2)施設の利用状況

○平成23年度県営住宅<東紀州ブロック>実績入居率 94.0%(平成22年度95.1%)

2 利用料金の収入の実績

該当なし

3 管理業務に関する経費の収支状況

(単位:円)

	収入の部		支出の部		
	H22	H23		H22	H23
指定管理料	25,991,379	23,323,502	事業費	22,986,379	20,318,502
利用料金収入			管理費	2,846,350	2,737,961
その他の収入	0	0	その他の支出	0	0
合計 (a)	25,991,379	23,323,502	合計 (b)	25,832,729	23,056,463
収支差額 (a)-(b)	158,650	267,039			

※指定管理者が変わった場合、前年度の収支状況には斜線を記入しています。

※参考

利用料金減免額	—
---------	---

4 成果目標とその実績

成果目標	①建物等の点検確認(毎月2回以上) ②迅速かつ誠実な対応(1時間以内)
成果目標に対する実績	①指定全団地(8団地)、毎月2回以上(月平均3.0回)の点検を実施し、不良箇所の早期発見、早期対応や入居者からの苦情処理や要望を解決できた。 ②緊急修繕や日常生活に支障のある修繕については、1時間以内に修繕業者が対応し、特に緊急を要する事案はなかったが、台風12号による災害時には、熊野市の浄水場が被害を受け長期に渡り断水した為、救援物資としてペットボトルの飲料水を各戸に配給した。また、台風や地震・津波についてのチラシを配布し災害に対する啓発活動を行った。
今後の取組方針	平成24年度も指定管理契約に基づいた成果目標を達成し、入居者に満足していただけるよう引き続き努力する。また、入居者間でのトラブルとなり苦情が多いペット問題に対しても一件づつ確実に解決していく姿勢で取り組む。さらに、独居老人の孤独死に対し、関係機関と連絡を密にし、巡回パトロール時に直接訪問するなど日常的な安否確認の実施に努める。少子高齢化社会という現実も含め、社会的弱者にある入居者が増加する中、指定管理業務に含まれない身の上相談や生活弱者への対応、不正入居者の摘発、災害や事故による緊急時の対応について体制を整え、安心・安全な住環境維持に努める。

5 管理業務に関する自己評価

※指定管理者が変わった場合、前年度の評価は斜線を記入しています。

評価の項目	評価		コメント
	H22	H23	
1 管理業務の実施状況	A	A	事業計画の内容は、ご意見箱の設置や青色回転灯装着車輛による団地点検巡回パトロールなどを継続して行った結果、入居者サービス向上につながり、また、入居者の要望・苦情処理に係る対応及び環境整備により団地内が明るくなり、環境改善がなされ、安全・安心・快適な住環境を維持することが出来た。台風の被害から守る為、土嚢を用意し災害対策を講じた。また、地震に備えてチラシを配布した。
2 施設の利用状況	A	A	東紀州ブロックの入居率は94.0%であり、平成22年度(東紀州ブロック95.1%)の入居率に比べ若干の減少が見られるものの、平成23年度県営住宅全体の実績入居率の88.6%と比べ高い水準を保っている。

<p>3 成果目標及びその実績</p>	<p>A</p>	<p>A</p> <p>○建物の点検確認(毎月2回以上) 当年度の実績は月平均3.0回となった結果、不良箇所の早期発見・早期対応が可能となった。また巡回回数が多い為、管理人や住人とのコミュニケーションが図れ、その結果、様々な問題事項の解決につながった。パトロールの実施により違法駐車車輛の排除も含め入居者の安全・安心な住環境を確立することが出来た。</p> <p>○迅速かつ誠実な対応(1時間以内) 緊急修繕や日常生活に支障のある修繕については、1時間以内に修繕業者が対応し、夜間休日・時間外においても24時間緊急受付電話にて対応した。入居者に対して実施したアンケートの結果においても、76%の入居者から迅速な対応について「普通」以上の評価を得た。</p>
---------------------	----------	--

※評価の項目「1」の評価
 「A」→ 業務計画を順調に実施し、特に優れた実績を上げている。
 「B」→ 業務計画を順調に実施している。
 「C」→ 業務計画を十分には実施できていない。
 「D」→ 業務計画の実施に向けて、大きな改善を要する。

※評価の項目「2」「3」の評価
 「A」→ 当初の目標を達成し、特に優れた実績を上げている。
 「B」→ 当初の目標を達成している。
 「C」→ 当初の目標を十分には達成できていない。
 「D」→ 当初の目標を達成できず、大きな改善を要する。

<p>総括的な評価</p>	<p>(成果目標に対する達成度) 建物の点検確認(毎月2回以上)と迅速かつ誠実な対応(1時間以内)の成果目標は達成できた。これらの成果目標については、今後もその内容の維持向上に努める。台風や自然災害に対する緊急時の対策も各関係機関と連携し対応出来る体制を整えられた。</p> <p>(課題・翌年度に取り組むべき成果目標) ・アンケートの回答から、ペットに関する苦情が各団地より多く寄せられている為、県営住宅からのペット排除に取り組む。 ・入居者の高齢化に伴い独居老人の入居者数も増加しており、各関係機関(警察・消防・各市社会福祉協議会・各市援護課)との連携による情報交換や、直接訪問による日常的な安否確認の実施を行う。</p> <p>(施設の適正な維持管理の実施) 施設を安全面・経済面・利便性等を考慮しながら維持管理を行った。各団地の建物の老朽化も進んでおり、きめ細かな管理と密度の高い点検巡視を行いながら今後も技術力の向上を図り、各施設の適切な維持管理を実施するように努める。</p> <p>(県民(入居者)ニーズの把握(アンケート調査結果)及びその後の事業等への反映) 入居者アンケート結果では、「団地に住みやすい」が88%の回答が得られた。環境整備の実施や、パトロールの強化により安全・安心・住みやすさが評価されたように思われる。今後は防災対策、障害者対策、高齢者対策の改善が入居者に望まれていることから、さらに団地自治会活動機能の支援やさらなる環境美化の向上に努めていく。</p> <p>(県民(入居者)サービスの向上の成果) 緊急修繕や日常生活に支障のある修繕に対しては、より迅速できめ細かな対応を行い、団地パトロールについては月平均3.0回の実施となった。入居者が高齢化する中、「青色パトロールカーで回ってもらって安心する」との声も多く寄せられた。また、火災予防のチラシ・地震や津波についてのチラシを配布し啓発活動を行い安全確保に努めた。今年度は東北地方太平洋沖地震もあり、地震時の心得や避難経路についても管理人を通じて協議した。また、自然災害に対する啓発活動として地震や津波についてチラシを配布した。今後も更なる県民(入居者)サービスの向上に努めたい。</p> <p>(コスト削減の取組み) 小額又は特殊業務(浄化槽維持点検等)以外について一般競争入札を実施し、適正な競争及び施工・監理のもと経費の縮減に努めた。積算単価の見直しや建設物価本を使用し、資材や建材または設備等の価格を調査のうえ指導訂正し、経費の縮減に努めた。</p> <p>(危機管理体制の確保) 県営住宅災害時調査支援体制マニュアルと被害調査報告マニュアルを作成し、災害時に活用予定である。また、県住宅室との会議において作成した災害時行動確認表を職員に周知徹底させた。</p> <p>(業務執行体制の整備) 技術系業務と募集・入居者管理等の事務系業務に専門性と知識・経験のある職員を配置し、質の高い管理を行った。今後もこの体制の維持向上に努めたい。</p>
---------------	---