

指定管理者が行う公の施設の管理状況報告（令和2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 31 年 4 月 1 日～令和 6 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(県営住宅等の入居者の決定、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
	R1	R2	R1	R2	
1 管理業務の実施状況	A	A			入居者の要望・苦情を把握し、適宜対応している。 入居者から提出される各種届け出等の事務処理を適切に行っている。 県との連絡調整を円滑に行っている。
2 施設の利用状況	B	B			令和 2 年度における入居率の実績は前年度と比較して減少している。
3 成果目標及びその実績	A	A			「建物等の点検確認」と「迅速かつ誠実な対応」という 2 つの成果目標をともに達成している。

※「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)</p> <p>「管理業務の実施状況」は、入居者アンケートにおいて、92.6%が「どちらかと言えば住みやすい」以上の評価をしており、指定管理者の自己評価と同じ評価とした。</p> <p>「施設の利用状況」は、令和 2 年度の入居率が前年度に対して減少しているものの、減少幅が 2.6%と緩やかであったため、指定管理者の自己評価と同じ評価とした。</p> <p>「成果目標及びその実績」は、建物等の点検確認を月平均 6.2 回実施しており、また、入居者アンケートにおいて、修繕のあった入居者の 85.8%が「思っていたとおりの対応時間」以上の評価をしていることから、指定管理者の自己評価と同じ評価とした。</p> <p>(今後の課題又は指定管理者への期待)</p> <p>入居希望者や入居者への丁寧な対応や速やかで適切な修繕の実施など、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する。</p>
--------	--

<指定管理者の評価・報告書（令和2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ため、入居者の満足度（アンケートの結果）を高い水準に保つことができた。
- 入居者からの要望、苦情等は、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最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ため、AED 装着車輛による団地巡回パトロールを行った。
- 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。組合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図り、迅速な対応をとることができた。組合内での情報共有が必要な案件に関しては供覧し、全員が内容について把握した。
- 外国人世帯の入居率は、前年とほぼ同じ入居総戸数の約 10.8%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に赴き注意・指導を行った。平成 31 年度から翻訳機を事務所に設置し、窓口での円滑な外国人対応にも務めた。
- 建物等の点検確認実績月平均 6.2 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・三重県等に通報し、退去指導・適正化指導に協力した。
- 「県営住宅指定管理者だより」として広報紙を発行した。アンケートの集計結果、災害時の対策等を掲載し、情報伝達等に努めた。
- 世界的に大流行している新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、高齢者の多い団地のエントランスホール等の共用部分に消毒液の散布を行った。
- 白塚団地の駐車場の有料化に伴う整備事業を行った。

●各事業の実施結果と成果（コスト縮減関係）

- 少額又は特殊業務（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ている。
- 費用の嵩む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、見積書を提出させた後に金額を決め、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。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価格の再調査をした。職員が巡回時に簡易にできる工事は自らがを行い経費の節約を行った。（回収されない廃棄ゴミについては自ら回収し業者に処分依頼をした。）

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

計画修繕取り止め（白塚団地駐車場有料化に伴う駐車場整備事業の実施のため）

・一般修繕

各団地雨漏れ修繕 その他小修繕（各団地）、白塚団地駐車場有料化に伴う駐車場整備事業

・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、パールハイツ西丸之内

・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、パールハイツ西丸之内

・簡易水道法定検査 20 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工程表を掲示板に貼ることで周知し、安全管理に努めて工事を実施した。

○修繕業者を「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

○三重県人権センター発行の冊子（三重県人権施策基本方針、環 t o 和、他数冊）を教材にした職場内研修を全員が受講する等により、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

○平成 21 年 4 月 1 日に三重県営住宅及び三重県特定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。

○統括保護管理者を設置し、以下のとおり外部への情報漏洩の防止、安全管理に努めている。

・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）及び文書等データ類の管理処分体制を徹底

・紙資料を廃棄する際にはシュレッダー処理の徹底

○人的安全管理を行うため、役員・職員に対する教育研修を実施。

(2) 施設の利用状況

○令和 2 年度県営住宅<中勢伊賀ブロック>実績入居率 66.4%（平成 31 年度 69.0%）

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		
	R1	R2		R1	R2
指定管理料	283,513,000	262,741,000	事業費	249,592,000	228,746,000
利用料金収入			管理費	33,251,932	32,972,039
その他の収入	0	0	その他の支出	0	0
合計 (a)	283,513,000	262,741,000	合計 (b)	282,843,932	261,718,039
収支差額 (a)-(b)	669,068	1,022,961			

※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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> ① 指定全団地（21団地）、毎月、2回以上（月平均6.2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、入居者間トラブルにて4件の緊急出動実績。消防訓練の実施は、今年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から自粛した。
今後の取組方針	<p>令和3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ついても一件ずつ確実に解決していく姿勢で取り組む。さらに、独居老人の孤独死の防止に向け、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。消防署職員の指導による消火訓練等を住民が経験し、防災意識が高くなりつつあるので、東南海地震に備え家具の倒壊防止策、地震時の避難経路や心得について各団地にて防災啓発講習会を実施し、災害時に住民自ら活動できるよう指導に取り組む。建物の老朽化に伴い、給排水の老朽化が進んでいることから、排水管については、高圧洗浄にて配管内の錆びの撤去や鉄管から塩ビ管への変更、排水管のライニング工法の検討等、修繕内容の変更にも取り組んで行く。</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
	R1	R2	
1 管理業務の実施状況	A	A	事業計画に基づき、ご意見箱の設置や建物等の点検確認に合わせた AED 装着車両による団地点検巡回パトロール（夜間パトロール含む）等を継続して行った結果、入居者サービス向上につながり、安全・安心・快適な住環境を維持することができた。
2 施設の利用状況	B	B	令和 2 年度県営住宅実績入居率 66.4%であり、平成 31 年度（中勢伊賀ブロック 69.0%）に比べて減少した。また、3 階以上の部屋の空室募集が多いため、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	A	<p>○建物等の点検確認（毎月 2 回以上） 令和 2 年度の実績が月平均 6.2 回となり、不良箇所の早期発見・早期対応に結びついた。また巡回回数が多いため、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できた。</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 85.8%の入居者から「思っていたとおりの対応時間」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

（成果目標に対する達成度）

・建物等の点検確認（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できる体制が整えられた。

（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ため、今後も県営住宅のペット問題に取り組む。
・入居者の高齢化に伴い独居老人の入居者数も増加しているため、各関係機関（警察・消防・各市社会福祉協議会・各市福祉担当課）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を行う。令和2年度は残念ながら1件の孤独死が発生した。
・修繕業者対象の安全研修会も継続し実施する。職員・役員を対象とした業務向上のための研修会を実施しスキルUPに努める。南海トラフ3連動地震に備えて、各団地での防災訓練を計画し、啓発活動や入居者の防災意識の向上に努める。

（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が進んでいるため、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。給排水管の老朽化が進んでいることから、排水管については、高圧洗浄による配管内の錆びの撤去や鉄管から塩ビ管への変更等募集修繕内容の変更にも取り組んでいく。

（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、「どちらかといえば団地に住みやすい」以上の回答が92.6%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、入居者から要望のあった、防災対策、障がい者や高齢者へのきめ細やかな対応、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。

（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、建物等の点検確認に合わせて実施した団地巡回については夜間パトロールを含め月平均6.2回の実施となった。また、火災予防のチラシを配付し、啓発活動を行い安全確保に努めた。南海トラフ3連動地震に備えて、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付した。今後も更なる県民（入居者）サービスの向上に努めたい。

（コスト削減の取組み）

・少額又は特殊業務（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で手続きを行い、経費の縮減に努めた。

（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、県住宅政策課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。事務所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。大規模災害時に主要道路を通行するために、緊急通行車輛等事前届出書を公安委員会に提出した。災害時・緊急事案等が発生した際の連携を図るため、4月初旬に警察・消防を訪問し、協議を行った。

（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。

