

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流域下水道施設管理運営事業の実施に関する業務

施設の設置目的を達成するため、季節、天候及び流入水量の変動等いかなる状況下においても安定したサービスを提供するとともに、公共用水域である伊勢湾の水質保全及び改善に寄与すべく、水質汚濁防止法及び下水道法の排水（水質）基準よりもさらに厳しい目標放流水質を設定し、24時間体制で運転管理を行っている。

また、流域下水道との接続点における水質調査を県、流域関連市町と連携のうえ実施し、浄化センターへの悪水流入の監視に努めている。

なお、放流水質は、すべての浄化センターで年間を通じて目標放流水質を遵守し、良好な放流水質を確保した。

さらに、コスト削減については、指定期間中における削減目標額の達成に向け、成果を上げている。

②施設及び設備の維持管理及び修繕に関する業務

施設の長寿命化、機能維持を目的とした計画修繕については、状態監視により一部の施設の修繕時期を見直した。また、老朽化に伴い発生した不具合については、水処理に及ぼす影響の度合いに応じて優先度の高いものから対応することで、修繕費の抑制に努めている。

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構築に寄与し、環境負荷の軽減を図るため、下水汚泥の含水率を低減させ、廃棄物の減量化を行うとともに、処分費用の抑制に努めている。

平成28年度は各浄化センターの脱水機における標準仕様より、含水率を2.5～6.3ポイント低減させて汚泥処理を行った。これにより、標準仕様の含水率で処理した場合、60,680トンの汚泥が発生するところを51,270トンに抑制することができた。

④情報公開・個人情報保護に関する業務

「三重県下水道公社情報公開規程及び実施要綱」に基づき、適正に運用している。

平成28年度における開示請求の件数は19件で、そのすべてを開示決定した。

また、「三重県下水道公社個人情報保護規程」を定め、全職員に下水道公社が保有する個人情報の厳重な管理を周知し、個人の権利利益の保護に努めている。

⑤その他の業務

下水道知識のさらなる普及啓発を図るため、浄化センターの施設見学会に加え、下水道出前教室として職員が小学校へ出向き、水の循環、下水道の仕組みの説明、水質の簡易測定実験、トイレトペーパーの分散実験、顕微鏡による微生物の観察など、実験を中心とした授業を、中勢沿岸流域下水道の処理区内にある小学校29校、計1,337名を対象に実施した。

また、下水道ポスターコンクールとして、次世代を担う児童から啓発ポスターを募集し、応募校65校、計464点の中から、知事賞1点、理事長賞1点、浄化センター所長賞5点、入選15点、計22点を選定し、県庁県民ホール、県立総合博物館のほか、北勢、中勢、南勢地区のショッピングセンターで作品展示会を開催し、広く県民に下水道について考える機会の提供を行った。

(2) 施設の利用状況

ライフラインである流域下水道施設の汚水処理業務については、流入する汚水を良好な水質に処理するとともに、業務を中断することなくサービスの提供を継続している。

なお、下水道に関する理解を深め、正しい利用方法などを啓発するため、通年にわたって浄化センターへの施設見学者を受け入れている。また、普及啓発施設の利用等を通じて、下水道の普及啓発に努めている。

・ 全浄化センターにおける

処理水量：75,890,064 m³、汚泥処分量：51,269.50トン、施設見学者数：4,111人

・ 下水道普及啓発施設の利用人員：44,299人（集計可能なものに限る）

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		
	H27	H28		H27	H28
指定管理料	3,973,324,492	3,868,909,922	事業費	3,960,313,316	3,856,308,041
利用料金収入	/	/	管理費	13,011,176	12,601,881
その他の収入	0	0	その他の支出	0	0
合計 (a)	3,973,324,492	3,868,909,922	合計 (b)	3,973,324,492	3,868,909,922
収支差額(a)-(b)	0	0	/		

※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	目標放流水質（最大値） (BOD、COD、SS、T-N、T-Pの単位：mg/l)						
		BOD	COD	SS	T-N	T-P	汚泥の含水率
	北部浄化センター	14	18	20	12	1.3	76%以下
	南部浄化センター	9	18	9	9	2	76%以下
	雲出川左岸浄化センター	14	18	20	17	1.5	78%以下
	松阪浄化センター	14	18	20	9.5	0.9	75%以下
	宮川浄化センター	14	18	20	9.5	0.9	75%以下
	コスト削減項目						目標値
	池運用を見直すことによる電気料金の削減						5年間で27,300千円削減
	施設の稼働条件を変更(常時→必要時)することによる電気料金の削減						5年間で3,200千円削減
	池運用を見直すことによる保守点検費の削減						5年間で31,000千円削減
	PACの注入条件を変更することによる調達費の削減						5年間で4,000千円削減
	高分子凝集剤の仕様を変更することによる調達費の削減						5年間で17,500千円削減
成果目標に対する実績	放流水質（最大値） (BOD、COD、SS、T-N、T-Pの単位：mg/l)						
		BOD	COD	SS	T-N	T-P	汚泥の含水率
	北部浄化センター	18※	15	35※	9.6	1.4※	74.5%
	南部浄化センター	8.6	12	11※	8.9	1.3	73.0%
	雲出川左岸浄化センター	13	10	13	10	1.1	73.7%
	松阪浄化センター	1.7	7.6	2	9.1	0.9	73.8%
	宮川浄化センター	2.8	9	3	8.8	0.9	74.5%
	※ 大雨の影響により、流入量が協定で定める基準を超過したため、目標放流水質の適用外としている。						
	コスト削減項目						
	池運用を見直すことによる電気料金の削減						平成28年度：9,224千円削減 (平成26～28年度：26,244千円削減)
	施設の稼働条件を変更(常時→必要時)することによる電気料金の削減						平成28年度：8,610千円削減 (平成26～28年度：26,083千円削減)
池運用を見直すことによる保守点検費の削減						平成28年度：12,193千円削減 (平成26～28年度：30,153千円削減)	
PACの注入条件を変更することによる調達費の削減						平成28年度：91千円削減 (平成26～28年度：1,131千円削減)	
高分子凝集剤の仕様を変更することによる調達費の削減						平成28年度：242千円削減 (平成26～28年度：1,675千円削減)	

今後の取組方針	<ul style="list-style-type: none"> ○ 業務計画書に基づき、業務を適正に実施し、水質保全を図るとともに、長寿命化を視野に入れた浄化センター施設の維持管理に努める。 ○ 創意工夫による効果的・効率的な運転管理及び調達方法の実施により、維持管理費の抑制に努め、流域関連市町、下水道利用者の負担軽減に寄与する。 ○ 県、流域関連市町との連携による危機管理の強化を図るため、浄化センターにおける様々なトラブルを回避し、影響を最小限に抑える解決策について、検討を進める。 ○ 下水道事業の普及啓発の推進を図るとともに、下水道施設の管理運営における技術課題を解決するため、調査研究事業を実施していく。
---------	---

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
	H27	H28	
1 管理業務の実施状況	B	B	<p>業務計画書に定めた管理業務について、季節、天候により流入水質が変動するなか、水処理工程における常時監視及び工程調整等の日常的な管理を適切に行っている。</p> <p>また、平成27年度における放流水の法令基準値超過事例を踏まえ、各浄化センターで図上訓練を行い、職員の危機対応力の向上と再発防止に努めている。</p> <p>なお、平成29年度も引き続き目標放流水質の遵守に努めていく。</p>
2 施設の利用状況	B	B	<p>汚水処理業務については、年々増加する流入汚水を良好な水質に処理した後、公共用水域へ放流している。</p> <p>また、各浄化センター施設において、年間を通じて施設見学者を受け入れるなど、下水道の普及啓発を積極的に図った。</p>
3 成果目標及びその実績	B	B	<p>放流水質については、成果目標である目標放流水質を遵守し、良好な放流水質を確保した。</p> <p>また、コスト削減については、指定期間中における削減目標額の達成に向け、成果を上げているものの、一部の削減項目において達成率は鈍化している。</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>三重県流域下水道施設の指定管理者として、良好な放流水質を確保すること、いかなる状況下でも安定したサービスを提供すること、継続的に管理コストの低減を図ること、施設の延命化を図ること等を基本方針として、施設の維持管理に努めた。</p> <p>平成28年度は、全浄化センターにおける年間流入水量 75,890,064 m³を良好な水質に処理し、伊勢湾の水質保全及び改善に寄与できた。</p> <p>なお、平成27年度における放流水の法令基準値超過事例を踏まえ、各浄化センターで図上訓練を行い、職員の危機対応力の向上と再発防止に努めている。</p> <p>また、コスト削減については、指定期間中における削減目標額の達成に向け、成果を上げている。</p> <p>さらに、勤務評定結果のフィードバックを通じた職員への指導、意欲増進、職種の垣根を越えた配置転換を進め、職員一人ひとりの能力向上に努めた。</p>
--------	--

指定管理者が行う公の施設の管理状況報告（平成28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	鈴鹿亀山不動産事業協同組合 代表理事 鈴木基幸（鈴鹿市寺家町1249番地の1）
指定の期間	平成26年4月1日～平成31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
	H27	H28	H27	H28	
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出等の事務処理を適切に行っている。 県との意思疎通を円滑に行っている。
2 施設の利用状況	B	B			平成28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			「建物点検回数」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>「建物点検回数」は、成果目標を2回/月以上としているところ、月平均4回実施している。</p> <p>「迅速かつ誠実な対応」は、成果目標として、1時間以内の対応としているところであるが、日々の業務の中で実践している。なお、入居者アンケートによれば、住宅修繕に要した時間について、修繕のあった入居者の84.7%が「思っていたとおりの対応時間」以上の評価をしている。</p> <p>巡回パトロールの実施や「御意見はがき」の配布等により、入居者の意見・苦情を把握することに努めている。</p> <p>平成28年度の入居率は前年度に対して2.0%の減少となった。</p> <p>住宅の適正な維持とともに、経費削減のために、計画的な修繕を行っている。</p> <p>建物修繕等において、競争入札を実施することにより、経費削減を図っている。</p> <p>（今後の課題又は指定管理者への期待）</p> <p>入居者アンケートにおいて、87.2%が「どちらかと言えば住みやすい」以上の評価をしており、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 28 年度分）>

指定管理者の名称： 鈴鹿亀山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）

○全入居者に指定管理者の連絡先を書いたマグネットを配布し緊急時など一目でわかるようにした。

○ホームページに「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。

○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、要望があればその都度指定管理者に要望・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19通であったが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。

○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。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。

●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すべて専門技術系職員が発注から支払業務を担当した。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、単なる値引きになら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、当組合の発注基準に従い、見積合せ・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。

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】→あこず団地R3・R4 屋根防水更新工事

【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

○品質向上への取組

・ 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ことができた。

・ 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ように取り組み、小規模修繕等に対しても必要に応じ職員が現場を確認した。

○計画修繕工事ではあこず団地において老朽化した屋根防水を更新した。足場の計画においては落下防止手すり用とし、過剰設備にならないよう計画をした。同時に足場を利用して軒樋の更新も実施した。

③ 県施策への配慮に関する業務

○防災・減災対策の推進

防災訓練、入居者の日常生活の中での防災意識の向上に努めた。

○人権が尊重される社会づくり

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。(平成 26 年 4 月 1 日より)

○大型鍵付きキャビネットに帳票を保管し、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ことを徹底している。

⑤ その他の業務

なし

(2) 施設の利用状況

○平成 28 年度県営住宅<北勢ブロック>実績入居率 74.6% (平成 27 年度 76.6%)

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		
	H27	H28		H27	H28
指定管理料	212,086,000	211,865,000	事業費	182,210,000	181,989,000
利用料金収入	0	0	管理費	27,866,231	27,993,667
その他の収入	0	0	その他の支出	0	0
合計 (a)	212,086,000	211,865,000	合計 (b)	210,076,231	209,982,667
収支差額 (a)-(b)	2,009,769	1,882,333			

※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4.0回）。月3回のうち1回は当組合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	平成29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。指定管理業務の残り2年間で、申請時の事業計画書に入居者サービスの向上策として挙げた「広報紙の発行」、「駐車ステッカーの配布」を実施するため職員で準備委員会を立ち上げた。広報紙については手づくり感のある見やすいものを目標としている。

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
	H27	H28	
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防災訓練の実施、入退去業務、日々の入居者対応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政策課担当者にその都度報告をし、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74.6%であり、前年度から少し減少した。
3 成果目標及びその実績	A	A	○建物等の点検確認（毎月2回以上） 定期巡回による点検を実施し月当たりで各団地偏りのない点検が実施できた。巡回時には写真を撮影し共有フォルダ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個所等の確認も実施できた。月当たり3回を基準としているため月平均点検回数を4.0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時間以内に対応した。入居者に対して行ったアンケートの結果では84.7%が「迅速な対応」又は「思っていたとおりの対応時間」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(月平均4.0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。今後も内容の充実を図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。

(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を厳守させ、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図ることができた。

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)

団地ごとに偏りのない施設の維持管理を行った。計画修繕においては2年先、3年先まで考慮し段階的に屋根防水の更新を計画どおり行った。

(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、「どちらかと言えば住みやすい」以上の回答が87.2%得られた。

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。

なお、同様にアンケートで修繕対応においても「迅速な対応」「思っていたとおりの対応時間」という回答が84.7%であった。

(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)

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ことができた。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ることができた。

指定管理者が行う公の施設の管理状況報告（平成 28 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 26 年 4 月 1 日～平成 31 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
	H27	H28	H27	H28	
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出等の事務処理を適切に行っている。 県との意思疎通を円滑に行っている。
2 施設の利用状況	B	B			平成 28 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			「建物点検回数」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>「建物点検回数」は、成果目標を 2 回/月以上としているところ、月平均 7 回実施している。</p> <p>「迅速かつ誠実な対応」は、成果目標として、1 時間以内の対応としているところであるが、日々の業務の中で実践している。なお、入居者アンケートによれば、住宅修繕に要した時間について、修繕のあった入居者の 87.7% が「思っていたとおりの対応時間」以上の評価をしている。</p> <p>巡回パトロールの実施やご意見箱の設置等により、入居者の意見・苦情を把握することに努めている。</p> <p>平成 28 年度の入居率は前年度に対して 1.4% の減少となった。</p> <p>住宅の適正な維持とともに、経費削減のために、計画的な修繕を行っている。</p> <p>建物修繕等において、競争入札を実施することにより、経費削減を図っている。</p> <p>(今後の課題又は指定管理者への期待)</p> <p>入居者アンケートにおいて、88.7% が「どちらかと言えば住みやすい」以上の評価をしており、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28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・苦情などは県営住宅等の生活環境の維持や管理運営又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、団地巡回パトロールや夜間には青色回転灯装着車輛にてパトロールを行った。苦情・相談・報告の件数は280件、時間外緊急対応電話の件数は142件で、それぞれ前年度比で20件増、2件増であった。

○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、聞き漏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、回覧用の印鑑枠を使用して全員が内容について把握した。

○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ため、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10%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、通訳者と担当者とで現地に赴き注意・指導を行った。

○不正入居者に対する対応について、月平均7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。

○県営住宅入居者や、団地に入居する人物に関して、警察からの捜査協力依頼に応じた。

●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た。

○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後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又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

白塚 P6 棟 屋上防水改修工事・一身田 受水槽更新

・一般修繕

各団地雨漏り修繕 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

○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 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

○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。

○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ため、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 28 年度県営住宅<中勢伊賀ブロック>実績入居率 76.9%（平成 27 年度 78.3%）

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		
	H27	H28		H27	H28
指定管理料	245,866,000	249,893,000	事業費	212,019,000	216,046,000
利用料金収入	/	/	管理費	28,083,137	31,427,942
その他の収入	0	0	その他の支出	0	0
合計 (a)	245,866,000	249,893,000	合計 (b)	240,102,137	247,473,942
収支差額 (a)-(b)	5,763,863	2,419,058	/		

※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	<p>①指定全団地（21団地）、毎月、2回以上（月平均7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。</p> <p>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・緊急地震速報、火災未遂事故、孤独死事案、投身自殺事案、入居者間トラブルにて9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。</p>
今後の取組方針	<p>平成29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。消防署職員の指導による消火訓練などを住民が経験し、防災意識が高くなりつつあるので、南海トラフ地震に備え家具の倒壊防止策や地震時の避難経路や地震時の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、給排水管の老朽化も進んでいる。排水管については、高圧洗浄にて配管内の錆びの除去や鉄管から塩ビ管への変更など修繕内容の変更にも取り組んでいく。</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
	H27	H28	
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できた。
2 施設の利用状況	B	B	平成 28 年度県営住宅実績入居率 76.9% 平成 27 年度は 78.3%であり、入居率は減少した。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、空室募集は 3 階以上の部屋が多いため、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	○建物の点検確認（毎月 2 回以上） 平成 28 年度の実績が月平均 7 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できた。 ○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 87.7%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。

※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。平成28年度は2件の孤独死と1件の投身自殺事案が発生した。

・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アップに努める。南海トラフ地震に備えて、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。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、高圧洗浄にて配管内の錆びの除去や鉄管から塩ビ管への変更など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、「どちらかと言えば住みやすい」以上の回答が88.7%得られた。環境整備の実施や、夜間も含むパトロール強化により安全・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、障がい者対策、高齢者対策の改善が入居者に望まれていることから、さらなる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、団地巡回については夜間パトロールを含め月平均7回の実施となった。入居者が高齢化する中、「青色パト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。南海トラフ地震に備えて、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布した。今後もさらなる県民(入居者)サービスの向上に努めたい。

(コスト削減の取組)

・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指導訂正し、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。

・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。

指定管理者が行う公の施設の管理状況報告（平成 28 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 26 年 4 月 1 日～平成 31 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
	H27	H28	H27	H28	
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出等の事務処理を適切に行っている。 県との意思疎通を円滑に行っている。
2 施設の利用状況	B	B			平成 28 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			「建物点検回数」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>「建物点検回数」は、成果目標を 2 回/月以上としているところ、月平均 3.3 回実施している。</p> <p>「迅速かつ誠実な対応」は、成果目標として、1 時間以内の対応としているところであるが、日々の業務の中で実践している。なお、入居者アンケートによれば、住宅修繕に要した時間について、修繕のあった入居者の 83.2% が「思っていたとおりの対応時間」以上の評価をしている。</p> <p>巡回パトロールの実施やご意見箱の設置等により、入居者の意見・苦情を把握することに努めている。</p> <p>平成 28 年度の入居率は前年度に対して 0.5% の減少となった。</p> <p>住宅の適正な維持とともに、経費削減のために、計画的な修繕を行っている。</p> <p>建物修繕等において、競争入札を実施することにより、経費削減を図っている。</p> <p>(今後の課題又は指定管理者への期待)</p> <p>入居者アンケートにおいて、85.7% が「どちらかと言えば住みやすい」以上の評価をしており、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 28 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・苦情などは県営住宅等の生活環境の維持や管理運営又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、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両にて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、聞き漏らしや手配漏れのない業務の遂行ができた。組織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、迅速な対応を取ることができた。組織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た。

○外国人世帯の入居率は現在入居総戸数の約6%となっており、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いる。その都度注意文書を外国語に翻訳して配付し、通訳者と担当者が現地に赴き注意・指導を行った。

○不正入居者に対する対応について、月平均3.3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。

○警察からの捜査協力依頼に応じた。

○平成 24 年度から各消防署と連携し取り組んだ水消火器使用による消火訓練や 119 番通報の通報例・非常持ち出し袋の内容確認や地震・津波の知識について消防署職員指導のもと行った。団地住民の防災意識啓発に取り組んだ。

●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た。

○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後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又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行き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
上川第二 P3 棟～P4 棟 屋上防水改修工事
- ・一般修繕
ごみ集積ボックスの設置（粥田・和屋）、漏水修繕（各団地）、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、当共同体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 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

○平成 22 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。

○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ため、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 28 年度県営住宅<南勢ブロック>実績入居率 85.6% (平成 27 年度 86.1%)

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		
	H27	H28		H27	H28
指定管理料	97,144,000	103,922,000	事業費	82,066,000	88,844,000
利用料金収入			管理費	15,318,154	15,053,989
その他の収入	0	0	その他の支出	0	0
合計 (a)	97,144,000	103,922,000	合計 (b)	97,384,154	103,897,989
収支差額 (a)-(b)	▲240,154	24,011			

※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	<p>①指定全団地 (16 団地)、毎月 2 回以上 (月平均 3.3 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。</p> <p>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した。台風に伴う緊急修繕、火災未遂、安否確認による孤独死事案、入居者間トラブルにて 4 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。</p>
今後の取組方針	<p>平成 29 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。消防署職員の指導による消火訓練などを住民が経験し、防災意識が高くなりつつあるので、南海トラフ地震に備え家具の倒壊防止策や地震時の避難経路や地震時の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。</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
	H27	H28	
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できた。
2 施設の利用状況	B	B	南勢ブロックの入居率は85.6%であり、平成27年度(南勢ブロック86.1%)の入居率に比べ若干の減少が見られるものの、平成28年度県営住宅全体の実績入居率の77.7%と比べ高い水準を保っている。
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) 平成28年度の実績は月平均3.3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ため、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できた。 ○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、83.2%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。

※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、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。本年度は1件の孤独死事案が発生したため、各関係機関と孤独死対策について協議し、要援護者に対して関係機関が個々に接触するのではなく、互いに情報交換し協力体制を構築し孤独死を未然に防ぐ施策の取り決めを行った。

(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。

(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、「どちらかと言えば住みやすい」以上の回答が85.7%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、障がい者対策、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。

(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3.3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。南海トラフ地震に備えて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。今後もさらなる県民(入居者)サービスの向上に努めたい。

(コスト削減の取組)

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、資材や建材又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。

(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。

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。

指定管理者が行う公の施設の管理状況報告（平成28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26年4月1日～平成31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
	H27	H28	H27	H28	
1 管理業務の実施状況	A	A			<p>入居者の要望・苦情を把握し、適宜対応している。</p> <p>入居者から提出される各種届出等の事務処理を適切に行っている。</p> <p>県との意思疎通を円滑に行っている。</p>
2 施設の利用状況	A	B			<p>平成28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。</p>
3 成果目標及びその実績	A	A			<p>「建物点検回数」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。</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県の評価）</p> <p>「建物点検回数」は、成果目標を2回/月以上としているところ、月平均3.3回実施している。</p> <p>「迅速かつ誠実な対応」は、成果目標として、1時間以内の対応としているところであるが、日々の業務の中で実践している。なお、入居者アンケートによれば、住宅修繕に要した時間について、修繕のあった入居者の87.5%が「思っていたとおりの対応時間」以上の評価をしている。</p> <p>巡回パトロールの実施やご意見箱の設置等により、入居者の意見・苦情を把握することに努めている。</p> <p>平成28年度の入居率は前年度に対して2.9%の減少となった。</p> <p>住宅の適正な維持とともに、経費削減のために、計画的な修繕を行っている。</p> <p>建物修繕等において、競争入札を実施することにより、経費削減を図っている。</p> <p>（今後の課題又は指定管理者への期待）</p> <p>入居者アンケートにおいて、94.6%が「どちらかと言えば住みやすい」以上の評価をしており、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 28 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、高いレベルの入居者満足度（アンケートの結果）が得られた。

○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又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、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。）

○入居者からの電話連絡や来訪内容を記録するために、「応対表」を各担当者の机上に常備し、聞き漏らしや手配漏れのない業務の遂行ができた。組織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た。

○不正入居者に対する対応について、月平均 3.3 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。

○平成 23 年の台風 12 号による災害経験を踏まえ、水没の可能性のある団地においては土嚢袋を用意して水害に備えた。また、地震・津波・台風についてチラシを配布し災害に対する啓発活動を行った。

○台風や地震・津波についてのチラシを団地住民に配布し、災害に対する啓発活動を行った。なお、実施を計画していた団体住民向けの防災意識啓発活動の一部については、天候・日程があわず実施できていないので、平成 29 年度は必ず実施する予定である。

●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（浄化槽維持点検等）以外の修繕等において、競争入札を実施することにより経費の削減を図った。

○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後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又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払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
H28年度計画無し
- ・一般修繕
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 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

○平成 22 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。

○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ため、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 28 年度県営住宅<東紀州ブロック>実績入居率 86.6% (平成 27 年度 89.5%)

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		
	H27	H28		H27	H28
指定管理料	26,531,000	24,682,000	事業費	23,438,000	21,589,000
利用料金収入			管理費	3,146,636	3,093,758
その他の収入	0	0	その他の支出	0	0
合計 (a)	26,531,000	24,682,000	合計 (b)	26,584,636	24,682,758
収支差額 (a)-(b)	▲53,636	▲758			

※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	<p>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）</p>
成果目標に対する実績	<p>①指定全団地（8団地）、毎月2回以上（月平均3.3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た。平成23年の台風12号による災害経験を踏まえ、水没の可能性のある団地においては土嚢袋を用意し水害に備えた。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。</p>
今後の取組方針	<p>平成29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、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。消防署職員の指導による消火訓練などを住民が経験し、防災意識が高くなりつつあるので、南海トラフ地震に備え家具の倒壊防止策や地震時の避難経路や地震時の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。</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
	H27	H28	
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できた。台風の水害から守るため、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	B	東紀州ブロックの入居率は 86.6%であり、平成 27 年度（東紀州ブロック 89.5%）の入居率に比べ減少が見られる。平成 28 年度県営住宅全体の実績入居率の 77.7%と比べ高い水準を保っている。
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） 平成 28 年度の実績は月平均 3.3 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、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できた。 ○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、87.5%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。

※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できる体制を整えられた。

(課題・翌年度に取り組むべき成果目標)

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・各市町社会福祉協議会・各市町福祉担当課)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の実施を行う。

(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に伴い給排水管の老朽化も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除去や鉄管から塩ビ管への変更など修繕内容の変更にも取り組んで行く。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。

(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、「どちらかと言えば住みやすい」以上の回答が94.6%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、障がい者対策、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。

(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3.3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・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。南海トラフ地震に備えて、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。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。平成23年の台風12号による災害経験を踏まえ、水没の可能性のある団地においては土嚢袋を用意し、水害に備えた。今後もさらなる県民(入居者)サービスの向上に努めたい。

(コスト削減の取組)

少額又は特殊業務(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、資材や建材又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。

(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。

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。