

## 指定管理者が行う公の施設の管理状況報告（令和5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＞（桑名市矢田 424-74 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 1085 番地の 1）
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	・ 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
	R4	R5	R4	R5	
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 5 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>「管理業務の実施状況」は、入居者アンケートにおいて、83.9%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 5 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 0.6%（令和 5 年度の入居率 64.1%）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、建物点検回数を月平均 4.0 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 85.4%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5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）

- 入居者に指定管理者の連絡先を書いたマグネットを配付し、緊急時など一目でわかるようにしている。
- ホームページに「入居者専用ページ」を開設し、届出書類をダウンロードできる環境を整えている。その結果、入居者の書式の取得手段が増え、郵送等にかかるコスト削減ができています。
- 「御意見はがき」を全戸配付し、入居者の要望を聞く手段を増やしている。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伝えることができる。1年を通して不定期に要望や意見が返信され、電話等では言いにくいことや、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が集約でき、一定の効果を得られている。
- ポルトガル語を話すことができる職員を配置し、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ている。自治会からの配付物の翻訳等の要請にも協力し、掲示物や配付書面（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、外国人のルールに対する遵守意識向上に努めている。通訳不在時に対応できるように事務所受付に自動翻訳機も常備している。
- 広報紙「管理者だより」を発行している。アンケートの集計結果、災害時の対策、市町の休日窓口の案内等を掲載し、情報伝達・啓発活動を実施している。
- 不正駐車等の対策としてルームミラーに掛けるタイプの駐車ラベルを発行し、駐車場の管理が円滑に分かりやすく行えるようにし、業務の効率化を実施している。
- 巡回車にAEDを搭載し、万が一の事態にも対応できるようにしている。
- 入居説明会でより分かりやすい説明を実施するために、説明用パワーポイントを作成している。

##### ●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、すべて専門技術系職員が発注から支払業務までを担当した。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・工法を確認してから発注金額を決め修繕を行った。その結果、単なる値引きにならず使用材料の品番を変更するほか、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】→高岡山杜の郷 R6 棟外壁塗装他修繕、R5 棟屋上防水
  - 【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）2名体制で修繕の発注から検収までを実施し、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、発注から検収業務までを行うことにより各団地間における修繕の仕様に差が出ないよう取り組み、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。
- 維持修繕の効率化の取組
  - ・計画修繕工事では高岡山杜の郷において老朽化した外壁塗装を更新した。足場の計画において屋上防水更新の足場を盛り替えることで、重複設備にならないよう計画をした。入居者の洗濯物の物干しに極力支障が出ないようネット養生はブロック分けを実施した。

<p><b>③ 県施策への配慮に関する業務</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○防災・減災対策の推進 <ul style="list-style-type: none"> <li>・防災訓練の際には、入居者の日常生活の中での防災意識が向上するように努めた。</li> </ul> </li> <li>○人権が尊重される社会づくり <ul style="list-style-type: none"> <li>・三重県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。</li> </ul> </li> </ul> <p><b>④ 情報公開・個人情報保護に関する業務</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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)</li> <li>○大型鍵付きキャビネットに帳票を保管するほか、パソコンを鍵で固定し、さらに退室時に入居者台帳の保管ロッカーを施錠することにより、盗難による個人情報漏洩防止を図り、保護管理者を配置し、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られることを徹底している。</li> </ul>
<b>(2) 施設の利用状況</b>
○令和5年度県営住宅<北勢ブロック>実績入居率 64.1% (令和4年度 64.7%)

## 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		
	R4	R5		R4	R5
指定管理料	213,004,000	211,773,000	事業費	182,908,000	181,677,000
利用料金収入	/	/	管理費	29,833,500	30,082,061
その他の収入	0	0	その他の支出	0	0
合計 (a)	213,004,000	211,773,000	合計 (b)	212,741,500	211,759,061
収支差額 (a)-(b)	262,500	13,939	/		

※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	これまで14年間の取組内容を継続的に実施するとともに、より入居者に満足していただけるよう努める。 継続の取組として、駐車場管理団地の不正駐車取締り強化、入居説明用パワーポイントの内容充実を行い、入居者サービスの向上を図る。

#### 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
	R3	R4	
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。指定管理受託5年間の5年目で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した。新規業務で駐車場管理団地が増えたため不正駐車防止の為、月に1回夜間パトロールを実施した。平成30年度から定期的に広報紙を発行し、情報発信・啓発活動に努めた。
2 施設の利用状況	B	B	北勢ブロックの入居率は64.1%であり、前年度から横ばい状態であったが、仮当選後の辞退者数は減少している。 辞退理由としてハード面（建物の老朽化、浴槽の未設置）、入居条件を満たせないこと等が挙げられる。
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することで、各団地で月当たりの偏りなく点検が実施できた。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。その結果、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できた。月当たり3回を組合内目標としており、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85.4%が「迅速な対応時間」又は「思っていたとおりの対応時間」との評価であった。

※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(実績: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」を全戸に配付し、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、自治会や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した。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。
- ・ホームページ上の「入居者専用ページ」にて書式のダウンロードができ、入居者の入手手段を増やすことができています。

**(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屋上防水工事に並行して建物の外観を美化し新規入居者増につながるように外壁塗装を更新した。

**(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)**

- ・「入居者アンケート」の結果では、「どちらかと言えば住みやすい」以上の回答が83.9%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、同様に修繕対応においても「迅速な対応時間」「思ったとおりに対応時間」という回答が85.4%であった。

**(県民(入居者)サービスの向上の成果)**

- ・年一回広報紙を発行し、情報提供を行った(啓発事項やアンケートの集計結果等)。
- ・外国人入居者に対しては、ポルトガル語が話せる職員が訪問するなど通訳を介さずに迅速な対応ができた。また、事務所受付に自動翻訳機を常備し、通訳が不在の場合も対応ができるようにした。
- ・巡回車にAEDを搭載し、万が一の事態にも対応できるようにした。職員は全員AEDを用いた心肺蘇生の講習を受けている。
- ・入居説明会でより分かりやすい説明を実施するために、説明用パワーポイントを作成した。

**(コスト削減への取組)**

- ・大小問わず業者任せにせず、技術職員が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工事費の削減に努めた。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工事費削減を実施した。

**(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繋げることができた。諸案件を職員全員が把握でき、担当者による団地対応の偏りをなくすことができた。