

指定管理者による管理運営の実施状況報告

- 1 施設名：福岡県営住宅
- 2 指定管理者名：福岡県住宅供給公社
- 3 指定期間：平成26年4月1日～平成31年3月31日
- 4 施設設置目的：住宅に困窮する低額所得者に低廉な家賃で賃貸し、生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とする。
- 5 管理運営についての点検結果（平成30年4月1日～平成31年3月31日）
 - (1)点検方法：事業報告書に基づき、現地確認、ヒアリング等を行い、指定管理者の管理運営実施状況の点検を行った。
 - (2)点検結果：別添のとおり

1 管理運営状況総括表

大項目	事業計画（取組や改善の内容等）	管理運営の概要
①公共性（公益性）の確保	<ul style="list-style-type: none"> ・業務仕様書に基づき、県営住宅の管理を行う。 ・入居募集の申し込みにおいて、平等利用を確保する。 ・適切な管理運営に資するための職員教育・研修を実施する。 ・苦情の現地対応及び入居者の要望の把握、相談、苦情処理に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・県が提示した業務仕様書に基づき、適切な管理業務を行った。 ・県内市町村、各管理事務所等において広く募集情報を提供し、抽選方式募集については、公正・公平な公開抽選を実施した。 ・個人情報保護、人権意識啓発等の基礎的な研修や、収入申告事務研修等の専門研修により、計画的に県営住宅の管理業務に必要なコンプライアンス意識、業務遂行能力の向上を図った。 ・各地区の管理事務所等を拠点として、県営住宅管理マニュアルに基づき、入居者の要望、相談、苦情に対して迅速な対応を行った。また、解決が困難な苦情の対応については、弁護士と協議して適切に対応した。
②施設利用及びサービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ上での情報発信のほか、広報誌掲載、ポスター掲示等の広報・PR活動を行う。 ・業務仕様書で示した営業日・営業時間で業務を実施。また、営業時間外での修繕や火災などの緊急事態に対して24時間体制で対応する。 ・利便性の高いサービス拠点の配置を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・公募は、抽選方式を年4回、住宅困窮度の高い世帯の優先入居を認めるポイント方式を年1回実施。また、高齢者・障がい者世帯等については、抽選方式において倍率優遇措置を実施するとともに、ポイント方式においてポイントを加算した。 <ul style="list-style-type: none"> ・抽選方式 年4回（募集戸数 1,436戸 申込者 3,984人） ・ポイント方式 年1回（募集戸数 49戸 申込者 57人） ・抽選方式の募集において新婚・子育て世帯のための優先枠を設定し、募集案内に小中学校名と現地までの距離を表示した。 ・29年度から開始した認知症の人等の収入申告義務の免除について、入居者への個別訪問や関係機関への聞き取りを実施し、対象者を速やかに県に報告した。 ・30年度から開始した子育て世帯向けリフォーム住宅の募集について、案内パンフレットの作成や入居希望者を対象とした内覧会を実施した。 ・公社ホームページによる「入居者募集のお知らせ」、「入居者当選結果の発表」などの情報発信のほか、市町村役場での募集ポスター掲示による広報を行った。 ・業務仕様書で示した営業日・営業時間での業務を行った。また、急を要する修繕や火災などの緊急事態に対して24時間体制で対応したほか、平成30年7月豪雨により被災された方の住宅支援のため、発災直後から公社本部及び各管理事務所において土日祝日も含め窓口対応を行った。 ・きめ細かなサービスを提供するため、県内に4管理事務所（福岡・北九州・筑後・筑豊）、4出張所（行橋・田川・直方・大牟田）の8事業所を配置して対応した。 ・30年度から、外国人の入居者や入居希望者に対応するため、外国人からの問合せが多い福岡管理事務所において、新たにタブレット端末による多言語映像通訳サービスを導入した。

大項目	事業計画（取組や改善の内容等）	管理運営の概要
③経営（収支）改善	<ul style="list-style-type: none"> ・適正かつ正確な事務処理により収入の確保に努める。 ・業務の効率化並びに無駄のない管理体制の構築を図る。 ・企業会計に準拠した会計基準と透明性の高い財務会計システムを採用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・家賃収納率の向上のため、口座振替の勧奨、家賃滞納者への面談会の開催（年2回）、電話督促・訪問督促（年2回）などにより滞納解消に取り組んだ。 ・業務の繁閑に応じた人員配置を行うなど効率的な組織体制とするほか、工事、物品印刷等の業務発注について、エリアごとに一括発注するなど効率化に取り組んだ。 ・県営住宅の指定管理事業とその他の事業は会計を区別することにより、事業収支の透明性を確保した。
④職員確保方策及び健全な財政基盤	<ul style="list-style-type: none"> ・適切な組織体制を維持するとともに、資格を有する又は実務経験のある職員を適切に配置する。 ・安定した経営状況の維持 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務内容や業務量に応じ、資格を有する経験者を配置するなど適切な組織体制を維持した。 ・公社全体としての当期損益は継続して黒字計上見込みであるなど、安定した経営状況を維持している。
⑤施設管理上の個別事項	<ul style="list-style-type: none"> ・福岡県住宅供給公社個人情報保護実施要綱に基づき個人情報の保護に努める。 ・福岡県情報公開条例に基づき適切に対応する。 ・大規模災害被災者の受入体制を確保する。 ・施設管理において緊急対応及び予防的保全に努める。また、災害時対応のため、緊急時連絡体制を整備し、迅速で的確な対応を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・国が示した個人情報保護に関するガイドラインに準じて作成した福岡県住宅供給公社個人情報保護実施要綱に基づき対応した。 ・電子データの外部持ち出しを禁止するとともに、入居者データにアクセスできる職員を限定し、確実な情報管理を実施した。 ・文書管理担当や個人情報管理責任担当を設置し、責任の明確化を図った。 ・開示請求について福岡県情報公開条例に基づき対応した。 ・平成30年7月豪雨により被災された方を支援するため、即時入居可能な住戸を確保して迅速かつ円滑な受け入れを行った。 ・公社本部、管理事務所、出張所及び各地域の保全業者と連携し緊急時の対応・連絡体制を維持。休日や夜間においても緊急通報受信センターの設置により、24時間体制で対応した。 ・入居者の安全・安心の確保に向け、26年度から単身高齢者の鍵の預け先を登録する制度を開始し、緊急時の対応に備えた。 ・平成30年7月豪雨により被災した県営住宅（丸山団地）については、発災直後から被害状況を把握し、危険区域に居住する入居者への仮住まいを確保した。

2 点検結果

<input type="checkbox"/> A+ （提案内容を上回った） <input checked="" type="checkbox"/> A （提案内容をやや上回った） <input type="checkbox"/> B （概ね提案内容どおり） <input type="checkbox"/> C （提案内容をやや下回った） <input type="checkbox"/> D （提案内容を下回った）	<p>【総合コメント】</p> <p>公平性・安定性等が求められる県営住宅の管理業務について、これまで培ってきたノウハウを活かし、入居者募集業務、家賃収納業務、保全業務、苦情対応等の一連の業務を適正に実施した。</p> <p>入居者募集では、住宅困窮者への的確に住宅が供給できるよう、抽選方式の募集に加え、住宅の困窮度に応じたポイント方式による選考や新婚・子育て世帯に係る優先入居を実施した。</p> <p>特に、平成30年7月豪雨により被災された人に対して、発災直後から受入体制を整備し、土日祝日も含め住宅支援窓口を設置するなど、迅速かつ円滑な受け入れを行った。</p> <p>以上のように、提案内容をやや上回る管理運営が行われた。</p>
--	---