

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和4年度分）

施設名	県営住宅及び共同施設
施設所管課	住宅課
指定管理者	一般財団法人茨城県住宅管理センター
指定期間	R3. 4. 1～R8. 3. 31（5年間）

1 施設の概要

施設所在地	茨城県内					
施設の概要	・28市町村 13,023戸（令和5年4月1日現在）					
	市町村名	戸数	市町村名	戸数	市町村名	戸数
	水戸市	4,174	桜川市	190	下妻市	72
	日立市	2,127	筑西市	184	常陸大宮市	70
	ひたちなか市	1,592	守谷市	168	鹿嶋市	66
	土浦市	1,006	東海村	162	北茨城市	60
	つくば市	645	石岡市	144	常陸太田市	54
	龍ヶ崎市	448	高萩市	128	常総市	48
	古河市	396	結城市	108	稲敷市	48
	潮来市	344	茨城町	104	城里町	30
	笠間市	253	阿見町	102		
	神栖市	210	かすみがうら市	90		
	業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入退去に関する業務</li> <li>・家賃等の収納に関する業務</li> <li>・駐車場の維持管理に関する業務</li> <li>・修繕に関する業務</li> <li>・環境整備に関する業務</li> <li>・その他上記に附帯する業務</li> </ul>				

2 職員の状況

R5. 6. 1 現在

常勤職員：	88人	非常勤職員：	0人	合計：	88人
-------	-----	--------	----	-----	-----

3 収支状況

令和4年度

（単位：円）

収 入（経常収益）		支 出（経常費用）	
指定管理料	1,524,438,615	人件費（給与等）	441,385,420
自主事業収入他	928,291,543	光熱水費	6,355,742
その他（利息等）	199,744	租税公課等	46,320,198
		自主事業費	22,277,748
		その他（事務費・修繕費等）	1,921,405,783
収入合計	2,452,929,902	支出合計	2,437,744,891

4 利用状況

	令和4年度実績	令和3年度実績	令和2年度実績
①新規入居戸数(戸)	287	476	623
②年度末入居戸数(戸)	9,726	10,063	10,334
③利用料収入(円) (指定管理者收受額)	0	0	0

## 5 サービス向上に向けた取組み

- ・各団地集会所における連絡員会議の開催（H21.5～）※R4 コロナ禍により一時中断
- ・各団地集会所における出張相談窓口の開設（H21.10～）※R4 コロナ禍により一時中断
- ・高齢単身入居者（75歳以上）への訪問サービスの実施（H21.10～）
- ・電話による安否確認サービス「安心コール」の実施（H22.4～）
- ・ホームページでの入居申込書等ダウンロードサービス開始（H22.4～）
- ・つくば支所で募集業務の実施（H22.10～）
- ・修繕管理システムの開発、導入（H23.4～）
- ・休日・夜間緊急電話連絡用コールセンターの設置（H24.4～）
- ・ホームページのリニューアルによる提供情報の充実（H25.9～）
- ・プライバシーマークの取得（H26.2～）
- ・指定管理者公募対応プロジェクトを設置（H29.11～）
- ・子どもを守る110番の家（車）に参画（H30.10～）
- ・感圧式液晶画面の筆談機導入（H30.12～）
- ・日立センター開設（H31.4～）
- ・社会福祉協議会法人会員登録（H31.4～）
- ・耳マーク窓口掲示（R2.4～）
- ・公益財団法人茨城県暴力追放推進センター賛助会員入会（R2.9～）
- ・防災マップ一部団地配備完了（手代木・松代）
- ・液晶翻訳ディスプレイを受付窓口に設置（R4.1～）
- ・入居者のしおりの英訳版作成（R4.1～）

## 6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

### ○実施方法

モニタリング（アンケート方式）の実施

- ・実施日 令和5年2月1日
- ・対象者 200件 回答件数 89件（44.5%）

### ○調査結果

#### ①情報の提供

満足 29.0%、ふつう 65.0%、満足していない 6.0%

#### ②要望、苦情の対応

満足 45.0%、ふつう 27.0%、満足していない 28.0%

#### ③施設の管理

満足 22.0%、ふつう 57.0%、満足していない 21.0%

#### ④今後の期待

修繕等 36.1%、共同施設の管理 16.8%、駐車場問題 16.0%、自治会支援 15.1%、相談会 8.4%、その他 7.6%

### ○利用者からの意見等

#### 【良い点】

- ・修繕依頼の連絡をした際、迅速・丁寧に対応してくれた。
- ・住環境の改善に尽力していて感謝している。
- ・親切な対応にいつも感謝している。

#### 【悪い点】

- ・窓口対応の待ち時間が長い。
- ・相談したことについて時間がかかる。

#### 【要望】

- ・ペットの飼育、迷惑駐車、騒音を出す入居者への対応。
- ・入居時にルールやマナー（迷惑駐車・夜間の騒音・ゴミの出し方・ペットの飼育禁止・共益費支払・自治会活動への参加等）を守るよう指導してほしい。

- ・建物や公園の管理、草刈り及び樹木の剪定、施設（ベランダ、手摺等）の塗装等、広場や通路等共用スペースの住環境の改善。
- ・駐車場が少ない、駐車場を増設してほしい。
- ・建物や設備老等について老朽化しており改善してほしい。
- ・共用灯等の照明器具をLEDの灯具に交換してほしい。
- ・高齢者が多く、暮らしづらい。生活スタイルにあった暮らしができるように改善してほしい。

○対応状況

- ・職員の対応については、接遇・マナーの職員教育研修を（OJT・Off-JT）を実施し、改善に努めている。
- ・入居者のモラルに関しては、個別対応（訪問指導、回覧）のほか、広報誌での周知を実施している。
- ・修繕の要望に対しては、個別に内容の精査を行い、緊急度に応じ順次対応をしている。
- ・自治会活動等に関しては、広報誌やホームページによる広報活動を活用し周知を行うとともに、入居者との情報交換や交流により、協力体制の構築を図っている。

## 7 管理運営状況の評価

評価項目	事業計画 (管理指標)	実績 (管理指標に対するコメント)	自己 評価	所管課 評価
維持管理	設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	施設管理は、関係法令に基づき専門業者に業務を委託している。	B	B
	整理整頓・清掃が行き届いているか。 (建物・植栽等)	定期的な点検パトロールで現況を確認し、必要に応じ自治会に指導している。また、植栽については、専門業者に委託している。	B	B
	破損箇所の修繕は適切か。	入居者からの連絡及び点検パトロールで発見した破損箇所は、随時、修繕を実施している。	B	B
施設運営	使用日数、使用時間等は守られているか。	条例等を遵守し、適切な運営を行っている。	A	A
	予約・利用許可等、利用者への対応は平等・公正に行われているか。	定期募集を年4回実施しており、応募者が募集戸数を上回った場合は、公開抽選により決定している。	A	A
	創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか。	職員のアイデア提案制度によりサービスの向上を図る取り組みをしているほか、各種自主事業を積極的に実施している。	B	B
	利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	連絡員会議及び点検パトロールで、連絡員から情報収集をしております。入居者のニーズの把握に努めている。	B	B
運営体制	職員は適切に配置されているか。	適切に人員配置を行っている。	B	B
	要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。県へ報告しているか。	その都度県との情報共有を図り、迅速・適切に行っている。	A	A
	事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	夜間・休日を含め職員が24時間携帯電話を携帯し、緊急受付体制及び関係業者との連携を整備している。	A	A

	県、その他関係機関との連携は取れているか。	必要に応じ消防署、市町村福祉部局や福祉関連団体などの関係機関との連携をとっている。	A	A
利用状況	利用者数の状況は、計画を達成できているか。	前年度に対し 337 件減となっている。	B	B
	施設の稼働率は、事業計画に照らして適当な水準にあるか。	入居率は少しずつ低下しているが、入居率向上の取組を実施している。	B	B
収支状況	収支計画が適正に執行されているか。	年間計画に対して適正に執行できている。	A	A
	経費削減に向けた取組みがされているか。	必要な経費については適切に支出し、帳票類の電子データ化による印刷用紙の削減、共通備品の一括発注等により経費削減に努めている。	A	A
<p>【総合評価】・・・各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>外国人利用者の多いつくばセンターに液晶翻訳ディスプレイの設置や、筆談機の導入、耳マークの掲示、入居者のしおりの英訳版作成など入居者のサービスの向上のための取組を行っている。また、修繕管理のシステムを開発、導入をして修繕対応の迅速化を図るなど、施設の修繕、維持管理も適切に行われており、総合的に見て良好であると評価できる。</li> </ul>				

- ※ ・実績（管理指標に対するコメント）欄については、指定管理者が記入する。  
・総合評価欄については、所管課が記入する。  
・自己評価、所管課評価欄について

評価	評価基準
A	事業計画を上回る成果があったもの
B	事業計画どおりの成果があったもの
C	事業計画を下回っており、改善努力が必要なもの