

## 平成 28 年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名称	浜田市黒川改良住宅	
指定管理者	名称	島根県住宅供給公社
	代表者	理事長 松本 功
	住所	松江市古志原四丁目 1 番 1 号
モニタリング の実施方針・ 方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、毎月提出される業務報告書、年度終了後に提出される年間の事業報告書、実地調査、指定管理者へのヒアリング等により把握しました。	
担当部署 (問合せ先)	部署名	都市建設部 建築住宅課 住宅管理係
	電話番号	0855-25-9630
	E-mail	kenchiku@city.hamada.lg.jp

### ■ モニタリングの総合コメント

黒川改良住宅は、改良地区の環境整備改善を図り健康で文化的な生活を営むに足りる住宅の集団的建設を促進し、公共の福祉に寄与することを目的として建設された住宅です。

平成 28 年度は、指定期間平成 24 年度～平成 28 年度（5 年間）の最終年で、黒川改良住宅（86 戸）を管理運営しました。

指定管理者は昭和 53 年度から県営住宅の管理を県から委託されてきた実績があり、各種法令に則した公的賃貸住宅管理業務に精通しています。これまでの継続した管理により、入居者からの信頼も厚いほか、蓄積されたノウハウにより、要望・苦情に対する対応・判断が的確です。

また、市と同様に、入居者等からの意見・苦情等については日々、聴取記録が作成されており、家賃収納業務についても納付指導日誌をはじめとする折衝記録の保存・管理を行い、住宅管理システムにより情報をリアルタイムで共有し、滞納者へ適正な徴収業務を行い、収納強化に努めています。

法令、例規を遵守し、協定書等に定める業務を適正に実施し、多様化する入居者の要望等に適切に対応していることから、総合的に判断し「良好」と評価します。平成 29 年度以降も指定管理者に指定しており、引き続き、公平公正な住宅管理業務を行っていただくことを期待します。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

家賃の納付指導・集金や住宅の巡回により、入居者の顔が見える管理をされており、計画修繕等の積極的な提案も見られます。従前のやり方にとらわれず、より質の高い管理・住民サービスができるよう、定例会議・打合せを行い業務改善に努めていただきたいと思います。

## ■個別評価

<b>I 基本的な考え方</b>
<b>① 目的、公平性、効果等への所見</b> <p>管理運営している住宅は、住宅地区改良事業により地区の住環境整備を目的に集団的に建設したもので、地理的に利便性に優れた住宅のため入居率も高くなっています。入居基準や管理については公営住宅に準じており、入居審査を厳正に行い、住宅に困窮する低所得者に公平・公正に提供しています。</p>
<b>II 業務内容</b>
<b>① 事業への具体的取り組み方について</b> <p>入居者の募集・相談、入居審査等入居手続、家賃収納業務、維持管理業務等、各種法令をはじめ業務基準等に則って適切に実施されています。</p>
<b>② 施設の運営体制や組織について</b> <p>浜田住宅管理事務所には所長を含め 10 人の職員で、管内の県営住宅と浜田市営住宅の管理業務に当たっています。市営住宅の管理にあたっては、市との連携はもとより、警察や自治会等との協力により適正な管理を行っています。</p> <p>入居者へ「安心・安全・快適」な住環境及び公平公正なサービス提供をするために、窓口業務、家賃収納業務、建物等の維持管理業務において、専門の担当職員を配置しています。</p> <p>接遇、法令の遵守、人権問題、個人情報保護等について、定期的に社内研修を行い、適正な管理のため問題点、対応方法等の共通認識を持ち、モラルと資質の向上に努めています。</p> <p>住宅相談員会議や修繕担当者会議を実施し、県内他市の公的賃貸住宅の管理等についても情報交換をしています。</p>
<b>③ 適切な事務や経理について</b> <p>入居申込受付事務、各申請受付事務、維持管理や保守委託業務等は例規や業務基準に則り適正に行われています。入居者からの申請書類は随時報告されています。</p> <p>年間の事業報告書や翌年度の事業計画書も適切に提出されており、経理関係事務についても、市へ提出された業務報告書の内容を確認し、適正に処理されています。</p>
<b>④ 安全管理、情報管理、緊急時等の対応について</b> <p>災害時職員連絡、動員体制のマニュアルが整備されています。</p> <p>個人情報に関する書類や帳簿、住宅のマスターキー等は管理庫で厳重に保管し、施錠や開錠は責任者のみが行う等して、厳重な情報管理体制がとられています。</p> <p>住宅家賃収納業務については、領収書の発行、現金出納簿への記入、金庫での管理等について複数の職員で確認を行い適切な公金管理がなされています。</p> <p>年末年始・夜間・休日等の時間外に緊急時の対応がとれるよう公用の携帯電話を職員が所持し、ライフラインに関する緊急修繕が発生した場合には速やかに修繕業者との連絡が取れるように対処し、入居者からの緊急連絡にも対応で</p>

きるよう連絡体制が整備されています。

**⑤ その他業務内容について**

月曜日から金曜日は午前8時30分から午後7時まで窓口業務を行っています。  
家賃収納業務については、市と公社の相互で住宅管理システムに滞納整理記録を入力することにより連携した納付指導等を行っています。

住宅管理人へアンケートを実施し入居者の要望等を把握し、良好な住宅運営に反映させる等、入居者サービスにも努められています。

※「施設概要及び実績報告書」は別紙のとおり

〔別紙〕

## 施設概要及び実績報告書

## 1 施設概要

施設名	黒川改良住宅			
所在地	1号棟 浜田市黒川町 3747 番地 2 2～6号棟、黒川改良店舗 浜田市黒川町 3733 番地 1			
開設年月	建設年度＝昭和 52～56 年度			
設置条例	浜田市営住宅条例			
設置目的	不良住宅が密集する改良地区の環境整備改善を図り、健康で文化的な生活を営むに足りる住宅の集団的建設を促進し公共福祉に寄与するため。			
施設の概要	敷地面積	6,724.0 m <sup>2</sup>		
	延床面積	5,298.5 m <sup>2</sup>		
	施設内容	黒川改良住宅1号棟	3DK、	24戸
		黒川改良住宅2号棟	3DK、	6戸
		黒川改良住宅3号棟	3DK、	6戸
黒川改良住宅4号棟		3DK、	16戸	
黒川改良住宅5号棟		3DK、	16戸	
黒川改良住宅6号棟	3DK、	16戸		
黒川改良店舗	1K、	2戸	計86戸	
集会所施設あり				
事業内容	住宅の管理運営			

## 2 運営実績

項目	H27 実績	H28 計画	H28 実績
開館日数	—	—	—
開館時間	—	—	—

## 3 利用実績

項目	H27 実績	H28 計画	H28 実績
入居戸数 (年度末時点)	82 戸	86 戸	84 戸
利用料金収入	—	—	—

## 4 収支実績

(単位：円)

## 収入

項目	H27 実績	H28 計画	H28 実績
利用料金収入	0	0	0
指定管理料	6,730,850	6,730,850	6,730,850
収入計 (A)	6,730,850	6,730,850	6,730,850

## 支出

項目	H27 実績	H28 計画	H28 実績
①一般管理費	1,953,130	1,953,130	1,953,130
②修繕費	1,762,152	1,645,720	1,809,371
③保守管理費	2,933,424	3,037,370	2,891,520
【内訳】			
浄化槽維持管理業務	2,910,824	2,828,570	2,869,020
消防設備点検	0	0	0
浄化槽法定検査	22,600	23,660	22,500
樹木管理	0	185,140	0
④その他経費	82,144	94,630	76,829
支出計 (B)	6,730,850	6,730,850	6,730,850

収支差引 (A-B)	0	0	0
------------	---	---	---