

平成 30 年度第 1 回土木建築部公の施設に係る指定管理者制度運用委員会
平成 29 年度指定管理者モニタリング検証結果について
(県営住宅関係)

1. 開催日時 平成 30 年 8 月 1 日 (水) 16:20 ~ 17:20
2. 開催場所 県庁 11 階第 1 会議室
3. 出席状況 委員 8 名中、5 名出席
- 委員 沖縄国際大学経済学部経済学科教授 名嘉座 元一
- 委員 株式会社東設計工房 専務取締役設計部長 久高 多美子
- 委員 県営赤嶺市街地住宅自治会長 田邊 嘉昭
- 委員 一般社団法人日本マリン事業協会沖縄県支部長 眞喜志 康則
- 委員 一般社団法人沖縄陸上競技会 副会長兼専務理事 比嘉 律子

4. 委員からの意見等

(1) 北部地区、中部 A 地区、中部 B 地区、南部地区

- ① 県営住宅の共益費の未払いについて、自治会としては大きな問題なので、公社、県においても協力して対応してほしい。
- ⇒ 共益費の支払いは、入居にあたっての約束事であり、未払い者については、指定管理者を通じて文書での注意や直接指導、また駐車場の使用許可について制限するなど、自治会と連携して対応していきたい。
- ② 県営住宅のバリアフリー化について、高齢化が進んでいるので、団地入口の階段についてスロープを設置してほしい。法令等により設置が可能な基準や構造上の関係で設置が困難な箇所もあると思うが、可能な範囲で対策を図ってほしい。
- ⇒ 修繕の優先順位や予算の兼ね合いもあるが、順次、対応していきたい。
- ③ 県営住宅の修繕について、年々団地の経年劣化が進んでいるので、迅速かつきめ細かい修繕対応に努めてほしい。
- ⇒ 団地の設置時期や立地等により劣化状況は異なるため、今後とも劣化状況の把握に努めるとともに、予算の確保及び計画的かつ迅速な修繕を図っていきたい。
- ④ 県営住宅の共用部分の LED 化について、自治会の高齢化が進んでいることもあり、共用部分の蛍光灯の取り替え作業が大変なため、LED 化を図ってほしい。
- ⇒ LED 化については、現在、順次取り替え工事を行っている。照明機器の劣化状況や、故障のタイミング等により LED への取り替えの順番ははっきりしないが、順次取り替えを行っていきたい。

⑤ 県、指定管理者、自治会の三者の連携について

⇒ 県が指定管理者に委託していることや、指定管理者が自治会に駐車場等の管理等を委託している関係もあり、県と指定管理者間、指定管理者と自治会間での会議や調整の場がある。三者が一堂に会する場はなかなかないが、自治会からの要望等に関しては、自治会から県に直接提出される要望書や指定管理者を通じて要望等を吸い上げるようにしており、今後とも相互に連携を図っていきたい。

⑥ モニタリングシートの第三者（利用者）の評価欄について、一部分の評価内容となっており、全体的な評価として見えづらい。

⇒ 現行版のモニタリングシート様式では、全体的な評価が見えづらいものとなっているが、次回から使用する試行版モニタリングシート様式では、具体的な評価数値・割合が見える形になっている。現時点で試行版であるため、第三者（利用者）へのアンケート項目・方法等の詳細は未確定であるが、より分かりやすい評価となるよう試行版モニタリングシートへ反映させていきたい。

⑦ モニタリングシートの第三者（利用者）の評価欄について、改善要望欄があるが、それに対する対策・対応状況が記載されているとより分かりやすいと思う。

⇒ 次回に反映していきたい。

(2) 宮古地区、八重山地区

① 本島は沖縄県住宅供給公社、離島は住宅情報センター(株)が委託管理を行っているが、委託業務を通じて、公社と民間との差・違いについて何か感じられるか？

⇒ 公社に関しては、4期に亘り委託業務を担っていることもあり、ノウハウが蓄積され安定感があると感じられる。住宅情報センター(株)に関しては、県営住宅の委託管理は初めてであるものの、これまでの民間会社としての経験やノウハウが活かされ、利用者との距離が近く、接客対応に優れていると感じられる。

県営住宅等（中部A地区） 指定管理者 モニタリングシート

I. 履行確認

1. 維持管理業務

(1) 保守・点検

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)	
保守・点検	○		沖縄県営住宅等指定管理者業務仕様書のとおり実施	現場及び業務報告書にて確認	今後も保守点検に務めること

(2) 小規模修繕

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)	
維持修繕	○		沖縄県営住宅等指定管理者業務仕様書のとおり実施	現場及び業務報告書にて確認	老朽化している団地が多く、今後も緊急修繕、計画修繕等適切に修繕を行う

(3) 防犯・防災対策

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)	
防火管理	○		沖縄県営住宅等指定管理者業務仕様書のとおり実施	現場及び業務報告書にて確認	今後も県営住宅防火管理要領に基づき、防火管理を適正に実施すること

(4) 料金徴収業務

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		業務改善に向けた分析
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)	
使用料徴収	○		沖縄県営住宅等指定管理者業務仕様書のとおり実施	現場及び業務報告書にて確認	今後も徴収率向上に努めること

※維持管理業務については、必要に応じて項目を追加して記入して下さい。

2. 運営業務

(1) 利用実績

① 県営住宅

	管理戸数	空家数 (政策空家を除く)	入居率	業務改善に向けた分析
県営住宅	3,658	89	97.6%	

② 県営住宅駐車場

	管理区画数	契約区画数	使用率	業務改善に向けた分析
県営住宅	3,628	3,289	90.7%	

(2) 情報管理

事業計画	実施内容		業務改善に向けた分析
	(事業報告書)	(現地確認)	
基本協定書の個人情報取扱特記事項のとおり	個人データは県営住宅電算システムで適正に管理	電子データは指定管理者と県とを専用回線で接続している県営住宅電算システムで管理されており、各種紙データは別に適切に管理されている	今後も入退去者情報等を適正に管理していく

II. サービスの質の評価 (中部A地区)

評価項目		第三者(利用者等)評価	指定管理者 自己評価	業務改善に向けた分析
維持管理業務	施設 設備管理	<p>〈平均満足度〉 休日の修繕依頼に対しても迅速に対応してもらえ良かった。 退去査定の際、入居者負担分、県負担分について分かり易く説明してもらえた。 〈改善要望〉 配管塗装や配管が古くなっており劣化が酷い。 ベランダ・廊下の15W電球が販売終了若しくは高額になっていることからLEDに取り替えて欲しい。</p>	<p>指定修繕業者に対しては修繕工事実施の説明会、会議等で指導・管理が徹底されており、緊急修繕などに迅速に対応を行っている。 定期的に団地敷地内や建物を巡回することで、屋根瓦・遊具施設・コンクリート剥落等や建物屋上に設置している避雷針等の危険部位の早期発見に繋がっている。</p>	<p>入居者からの要望等には現地調査を行い、県、指定管理者と連携し、入居者に不平等が生じないように対応を行っており、引き続き入居者が快適に暮らせるように努めてほしい。</p>
	接客対応	<p>(平均満足度) 相談に対して、懇切丁寧に回答していただいた。 5時以降に問い合わせをしたときでもきちんと対応していただいた。 (改善要望) 共益費の滞納を含む、団地に非協力的な方や、迷惑な行動をする人に対しては厳しく指導していただきたいとともに、場合によっては退去も指導をしていただきたい。</p>	<p>建築されて年数が経った団地や比較的新しい団地などが混在するため、入居者からの問い合わせが多岐にわたるが、一つ一つの要望事項には、真摯に対応するように努めている。 自治会の要望事項においても、主に電話での対応になるが、要望があれば直接現場に赴き、早期の解決に力を入れている。</p>	<p>引き続き入居者等からの苦情、要望等を汲み取り、業務改善に努めてほしい。</p>
運営業務	駐車場について	<p>(平均満足度) これまで自治会管理だった駐車場が県管理になり、車庫証明が取れるようになって良かった。 (改善要望) 立木にとまる鳥の糞で車が汚れるのでどうにかして欲しい。 時々、知らない車が停められているので指導して欲しい。</p>	<p>入居者からの要望について可能な限り応えられるよう取り組んでいる。 今後は自治会との連携を深め指導を強化して行きたい。 今後は、違法駐車や放置車両の排除などを徹底していきたい。</p>	<p>引き続き入居者等からの苦情、要望等を汲み取り、業務改善に努めてほしい。</p>
	緊急時の対応	<p>〈平均満足度〉 台風時の漏水に対して、公社へ連絡すると職員に対応してもらえた。 〈改善要望〉 アルミ雨戸を付けてほしい。 台風時はこわいので早く建替えしてほしい。</p>	<p>・台風時の暴風雨警報が発令されると公社職員2名を配置、必要に応じて増員して公社内で待機し、入居者からの電話に対応している。 また、定時報告として3時間毎に県住宅課への被害報告をおこなっている。 ・緊急修繕が必要な場合には、土日・時間外でも修繕業者に電話が繋がって対応をおこなっている。</p>	<p>引き続き、緊急時においては、入居者の安心安全のため対応にあたってほしい。</p>
総合評価			<p>協定書に基づき、業務遂行ができた。 今後も、居住者との信頼関係を築き、組織体制を構築し業務に取り組む。</p>	<p>これまで培ってきたノウハウを活かし、県営住宅のより良い環境づくりのため、入居者からの苦情や要望に適切に対処しており、引き続き入居者の立場にたった親切丁寧な対応を心がけてほしい。</p>

※評価項目については、施設の態様に応じて適宜設定して下さい。

Ⅲ. サービスの安定性評価 (中部A地区)

1. 事業収入

(1) 収入

(単位：千円)

収入項目	事業計画	実績	対計画比 (%)	備考
利用料金収入	0	0	#DIV/0!	
指定管理料(業務管理費)	56,588	56,588	100.0%	
指定管理料(修繕費)	295,570	295,570	100.0%	
自主事業収入	0	0	#DIV/0!	
合計(A)	352,158	352,158	100.0%	
(業務改善に向けた分析) 県営住宅の指定管理者制度は利用料金制ではなく、基本協定書で定められた業務管理費を指定管理料として支払っている。また、修繕費については、別途年度協定に基づいて支払っている。				

(2) 支出

(単位：千円)

支出項目	事業計画	実績	対計画比 (%)	備考
人件費	34,984	30,556	87.3%	
賃金	0	351	#DIV/0!	
旅費	1,837	923	50.2%	
需用費	1,412	977	69.2%	
役務費	2,222	1,783	80.2%	
委託料	5,064	4,229	83.5%	
使用料及び賃借料	3,908	3,974	101.7%	
備品購入費	0	0	#DIV/0!	
修繕費	295,570	295,570	100.0%	
管理人手当	6,621	6,029	91.1%	
水道管理費	540	23	4.3%	
負担金	0	0	#DIV/0!	
その他	0	0	#DIV/0!	
合計(B)	352,158	344,415	97.8%	
(業務改善に向けた分析) 県営住宅の指定管理者制度は利用料金制ではなく、基本協定書で定められた業務管理費を指定管理料として支払っている。また、修繕費については、別途年度協定に基づいて支払っている。				

2. 経営分析指標

(単位：千円、%)

評価指標	事業計画	実績	対計画比 (%)	備考
事業収支 (収入(A) - 支出(B))	0	7,743	#DIV/0!	
利用料金比率 (利用料金収入 / 収入(A))				利用料金制は導入していない

人件費比率 (人件費/支出(B))	61.8%	62.6%	101.2%	支出Bのうち業務管理費で計算
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	8.9%	8.7%	96.7%	支出Bのうち業務管理費で計算
利用者あたり管理コスト (支出(B)/管理戸数)	96	94	97.8%	管理戸数 3,658
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/管理戸数)	96	96	100.0%	管理戸数 3,658
<p>〈業務改善に向けた分析〉</p> <p>県営住宅の指定管理者制度は利用料金制ではなく、基本協定書及び年度協定書に基づき業務管理費・修繕費を支払っているため、その範囲で支出を行う必要がある。今後も計画どおりとなるよう経費節減に努める必要がある。</p>				

※経営分析指標の評価の考え方

評価指標	計算方法	評価の考え方
事業収支	収入－支出	事業収支がマイナスの場合、継続性の面で課題となるため、県、指定管理者で協力して黒字化のための方策を協議する必要がある。
利用料金比率	利用料金収入/収入	指定管理者の主な収入源がどこにあり、それが安定したものであるのかを確認する。
人件費比率	人件費/支出	支出の中で人件費が減らされすぎていないか、それにより効率が低下していないかを確認する。
外部委託費比率	外部委託費合計/支出	外部委託に過度にシフトしていないかを確認する。
利用者あたり管理コスト	支出/利用者数	1人あたりの利用者に対してどれだけのコストが費やされているか。コストが少なくても利用者が少ない、あるいは利用者は多いがコストがかかっているなど、前年度との比較、類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料/利用者数	1人あたりの利用者に対してどれだけの県による財政負担がなされているか。前年度との比較、類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。

労働条件等自主点検表

施設名	沖縄県営住宅（本島4地区：北部地区、中部A地区、中部B地区、南部地区）
指定管理者名	沖縄県住宅供給公社

※ 以下の確認事項に従い、指定管理者による確認結果欄の該当する箇所には○を付け、記入が必要な箇所については記入願います。

確認事項	指定管理者による確認結果						
<p>1 労働条件の明示 労働契約を締結するに当たり、労働時間、賃金、退職（解雇の事由を含む。）、安全衛生等の労働条件を労働者に対し明示していますか。この場合において、労働時間、賃金等に関する事項について書面を交付していますか。</p> <p>労働契約の締結時には、パートタイム労働者を含むすべての労働者に対し労働時間、賃金、退職（解雇の事由を含む）、安全衛生等の労働条件を明示しなければなりません。特に、労働契約期間、有期労働契約を更新する場合の基準、始業・終業の時刻、所定時間外労働の有無等、約定賃金の決定、計算、支払の方法及び賃金の締切り、支払の時期等、退職（解雇の事由を含む。）については、書面を交付しなければなりません〔労働基準法（以下「法」といいます。）第15条〕</p>	就業規則、労働条件通知書を交付して労働条件全般について明示している	労働条件全般について口頭で明示するとともに、労働時間、賃金等に関する事項については書面を交付している	労働条件全般について口頭で明示しているが、書面の交付はしていない	労働時間、賃金等の労働条件の一部についてのみ口頭で明示している	労働契約締結時には明示していない		
	1	2	3	4	5		
	（3～5については、改善が必要です）						
<p>2 就業規則 就業規則（労働時間、休日、休憩、休暇、賃金の定め方及び支払方法、退職（解雇の事由を含む。）等、労働条件の具体的細目を定めた規則）を作成していますか。また就業規則の内容が実際の勤務の状況に合っていますか。</p> <p>常時10人以上の労働者（パートタイム労働者を含む。）を使用する事業場では、就業規則を作成し、所轄労働基準監督署長へ届け出なければなりません（法第89条） また、常時各作業場の見やすい場所への掲示、備付け、書面の交付又は電子機器の設置等により労働者に周知させなければなりません（法第106条）</p>	常時使用する労働者は10人未満である。	常時使用する労働者が10人以上である					
		作成して監督署に届け出てあり、内容も実情に合っている	作成して監督署に届け出てあるが、内容が実情に合っていない	作成してあるが、監督署に届け出ていない	作成していない		
	1	2	3	4	5		
	（3～5については、改善が必要です）						
<p>3 所定休日 所定休日をどのように定めていますか。</p> <p>休日は少なくとも毎週1日又は4週間を通じ4日を与えなければなりません（法第35条）</p>	週休2日制		週休1日制		その他		
	完全（毎週）	月3回	隔週	月1～2回	週1日	4週4日	4週3日以下
	1	2	3	4	5	6	7
	（7については、改善が必要です）						

4 年次有給休暇
年次有給休暇についてはどのように取り扱っていますか。

年次有給休暇は、6ヶ月間継続勤務し、全労働日の8割以上を出勤した労働者については10労働日、以降1年ごとに付与日数を増加しなければなりません(法第39条)

法定どおりの年次有給休暇を与えている	年次有給休暇を与えているが、付与日数が法定を下回っている	年次有給休暇を与えていない
1	2	3

(2、3については改善が必要です)

※年次有給休暇の法定の付与日数表(週所定労働日数が5日以上、又は、週所定労働時間が30時間以上の労働者の場合。)

勤続年数	0.5	1.5	2.5	3.5	4.5	5.5	6.5以上
付与日数	10	11	12	14	16	18	20

※なお、月30時間未満の労働者は比例付与することとされています。

5 健康診断
定期健康診断を実施していますか。

常時使用する労働者については、年1回定期的に健康診断を行わなければなりません(労働安全衛生法第66条)。
なお、深夜業を含む業務等に常時従事する労働者に対しては6月以内ごとに1回定期的に健康診断を行わなければなりません(労働安全衛生規則第45条)

毎年1回以上定期的に行っている	年によって行ったり行わなかったり一定しない	行ったことがない
1	2	3

(2、3については、改善が必要です)

6 最低賃金
地域別最低賃金以上の賃金を支払っていますか。

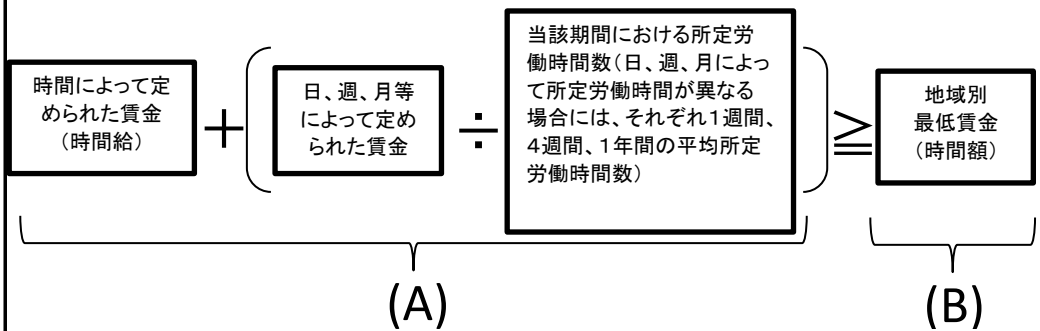
なお、地域別最低賃金には次の賃金は含まれません。

- ①臨時に支払われる賃金(結婚手当等)
- ②1月を超える期間ごとに支払われる賃金(賞与等)
- ③所定外・休日・深夜の労働に対して支払われる割増賃金
- ④精皆勤手当、通勤手当、家族手当

支払っている	支払っていない
1	2

(2については、改善が必要です。)

【支払う賃金(A)と地域別最低賃金(B)の比較方法】



7 割増賃金
時間外労働・休日労働又は深夜労働を行わせた場合に、その時間に対する割増賃金は、どのように支払っていますか。

法定労働時間を超える時間外労働については、2割5分以上、法定休日における休日労働については3割5分以上、深夜労働(午後10時から翌日午前5時の間の労働をいいます。)については2割5分以上の割増賃金を支払わなければなりません(法第37条)。

※割増賃金の基礎となる賃金には、家族手当、通勤手当、別居手当、子女教育手当、住宅手当、臨時に支払われた賃金、一箇月を超える期間ごとに支払われる賃金は算入しません。

時間外労働・深夜労働について

2割5分以上の割増率にしている	2割5分未満の割増率にしている	時間外労働又は深夜労働をさせているが、支払っていない
1	2	3

(2、3については改善が必要です。)

休日労働について

3割5分以上の割増率にしている	3割5分未満の割増率にしている	休日労働をさせているが、支払っていない
1	2	3

(2、3については改善が必要です。)

8 雇用保険の加入について

確認事項	従業員数	うち雇用保険 加入従業員数	うち雇用保険 未加入従業員数
当該指定管理施設で勤務する従業員の雇用保険加入状況	36	36	0

確認事項	指定管理者による具体的な取組内容
従業員の雇用保険加入に関する取組	雇用者はすべて加入している。

確認事項	未加入とする理由
従業員に雇用保険未加入者がいる場合の未加入理由	

※調査対象となる従業員は、雇用形態(正社員、派遣社員、契約社員、パートタイマー等)に関わらず、当該指定管理施設において指定管理者と雇用契約を結ぶ指定管理業務にもつぱら従事する従業員(平成〇年3月末における業務全体のうち、当該業務の割合が概ね50%以上の従業員)となります。

9 健康保険・厚生年金保険の加入について

確認事項	従業員数	うち健康保険 加入従業員数	うち健康保険 未加入従業員数	うち厚生年金保険 加入従業員数	うち厚生年金保険 未加入従業員数
当該指定管理施設で勤務する従業員の健康保険・厚生年金保険加入状況	36	36	0	36	0

確認事項	指定管理者による具体的な取組内容
従業員の健康保険・厚生年金保険加入に関する取組	すべて加入している。

確認事項	未加入とする理由
従業員に健康保険・厚生年金保険未加入者がいる場合の未加入理由	

※調査対象となる従業員は、雇用形態(正社員、派遣社員、契約社員、パートタイマー等)に関わらず、当該指定管理施設において指定管理者と雇用契約を結ぶ指定管理業務にもつぱら従事する従業員(平成〇年3月末における業務全体のうち、当該業務の割合が概ね50%以上の従業員)となります。