資料２

鶴岡市営住宅管理代行業務の実施状況について

建設部建築課

管理代行制度は、平成１７年の公営住宅法改正により創設された管理手法であり、業務委託や指定管理で担うことができない、入居者の決定や各種承認行為などを一体的に行うことで管理の効率化を図るとともに、入居者へのサービス向上を図ることを目的としています。

鶴岡市では、令和４年度より委託期間を５年間として期間管理代行制度による管理を行っており、令和８年度末に期限を迎えることから、今後管理代行業務の評価を行い令和９年度以降の管理手法の選定について検討していく予定としています。

## １．概要

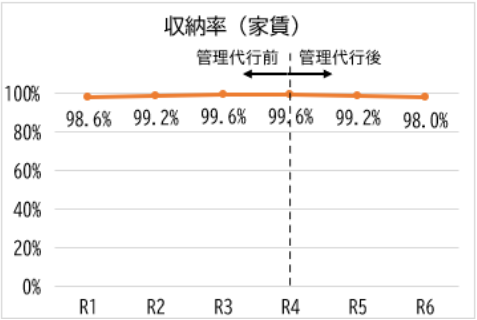
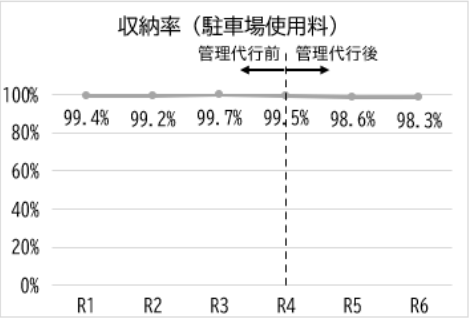
| | | |
|---|---|---|
| 管理代行者 | 所在地 | 山形市緑町一丁目９番３０号 |
| | 名称・代表者 | 山形県住宅供給公社　　理事長　沼澤 好德 |
| 人員体制 | | 5名（所長1、入居管理担当1、収納担当1、修繕担当2） |
| 管理代行業務の内容 | | ・入居者の公募、決定及び入退去に関する業務<br>・住宅及び共同施設の維持管理、修繕に関する業務<br>・各種申請に対する承認及び届出受理に関する業務<br>・家賃決定、収納に関する事務補助<br>・入居者対応に関する業務 |
| 管理代行期間 | | 令和4年4月1日～令和9年3月31日（5年間） |

## ２．管理代行業務状況

（１）公募状況

| | | 募集 | 応募 | 倍率 | 入居 | 退去 | 備考 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 管理代行前５カ年平均 | | 89 | 48 | 0.54 | 25 | 44 | H29～R3 |
| 管理代行後 | R4 | 74 | 50 | 0.68 | 28 | 50 | |
| | R5 | 105 | 58 | 0.55 | 30 | 32 | |
| | R6 | 122 | 44 | 0.36 | 25 | 41 | |

（２）収納状況

| | |
|---|---|
| ⑦収納管理状況 | 概ね管理代行前と同程度の収納状況が確保されている<br>  <br><br>  <br> |

# ４．入居者サービス向上

## （１）入居者サービス向上

### ①入居可能日の短縮

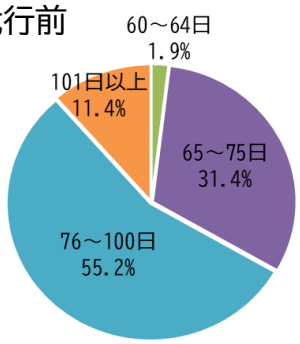
管理代行前は、申込みから入居可能日まで約2か月半を要していたが、管理代行制度の導入に伴う専任職員の配置により約20日短縮され、より早期に入居可能となった。

| | 申込受付開始日 | 入居可能日 | 比較 |
|---|---|---|---|
| 管理代行前（R3.5月募集） | 5月6日 | 7月12日以降 | |
| 管理代行後（R7.5月募集） | 5月1日 | 6月23日以降 | 19日間短縮 |

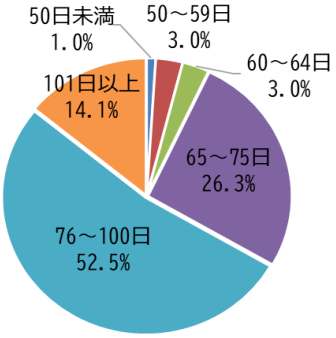
### ②申込受付開始から入居までの期間短縮

入居可能日までの期間が短縮されたことにより、入居までの期間の最短が62日であったのに対して管理代行後は44日となり18日短縮されている。また、65日未満で入居した入居者の割合が1.9%から7.0%に増加し、管理代行制度の導入により早期に入居者へ提供されている。

管理代行前




管理代行後




### ③定期巡回による安否確認と入居者の声の聞き取り

月1回の定期巡回による入居者の安否確認や、住宅管理人への訪問による聞き取り等により異常事態の早期発見に努めている。

## （２）入居者の満足度に関する評価（R6入居者アンケート結果：送付592、回答491）

### ①職員対応等について

職員対応、事務処理の速さ、修繕対応、緊急時対応の項目について、満足・やや満足・やや不満・不満について聞き取り

管理代行前（R3年度）に行ったアンケート結果と比較すると、満足度が減少してはいたが、不満の回答も減少しており、不満点が解消されている。

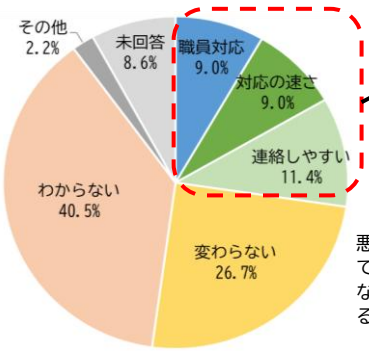
※アンケート時点（R7.8月）において、管理代行後の入居者が約15%となっていたこともあり、修繕・緊急時対応の経験がないためと思われる「未回答」が増加しており、今後の対応によって満足度が上昇する可能性がある。

| 項目 | 職員対応 | | 事務処理の速さ | | 修繕対応 | | 緊急時対応 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 満足 | 不満 | 満足 | 不満 | 満足 | 不満 | 満足 | 不満 |
| 代行前 | 36.3% | 6.2% | 38.9% | 4.2% | 37.6% | 16.5% | 32.3% | 8.3% |
| 代行後 | 36.0% | 4.9% | 36.9% | 2.6% | 34.8% | 15.7% | 29.1% | 7.9% |
| 比較 | -0.3% | -1.3% | -2.0% | -1.6% | -2.8% | -0.8% | -3.2% | -0.4% |

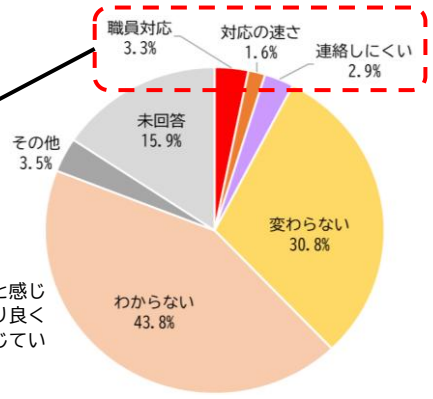
### ②管理代行移行に伴い良くなった点、悪くなった点

管理代行移行に伴い良くなった点、悪くなった点についてそれぞれ聞き取り

良くなったと感じる点




悪くなったと感じる点




悪くなったと感じている人より良くなったと感じている人が多い