


令和4年度指定管理者運営状況検証シート

令和5年3月31日現在

1 施設名等

施設名 (設置年月日)	県営住宅(中予地方局管内) (昭和29年～)	所在地 電話 H	愛媛県松山市、伊予市、東温市、砥部町 - -
県所管課	土木部道路都市局建築住宅課	指定管理者の名称	愛媛県営住宅管理グループ (株第一ビルサービス、新日本建設株)
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日	利用料金制	あり ○ なし

2 施設の概要と指定管理者が行う業務等

設置目的	県が健康で文化的な生活を営むに足る住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸することにより、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的として設置。	施設の外観
施設内容	愛媛県中予地方局管内の県営住宅 (団地内にある集会室や駐車場等の共同施設を含む。)	
指定管理者が行う業務	①入居者管理業務 ②収納等管理業務 ③施設管理業務 ④その他管理業務	
施設の管理体制	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>(株)第一ビルサービス 広島本社 ヘルプデスク 公営住宅事業部 CM事業部</p> <p>(株)第一ビルサービス 松山支店</p> <pre> graph LR A["統括管理責任者 (1名)"] --- B["副責任者 (1名)"] B --- C["【保全課管理責任者兼任】 (1名)"] C --- D["【保全課】管理責任者(1名) 担当者(2名)"] C --- E["【管理・収納課】管理責任者(1名) 担当者(2名)"] D --- F["業務全般事務担当者 (1名)"] </pre> </div> <div style="width: 45%;"> <p>新日本建設株 (地域パートナー管理会社)</p> <pre> graph LR G["責任者 (1名)"] --- H["担当者 (2名)"] </pre> </div> </div>	

3 検証のための指標の推移

(1) 利用者数

年 度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
年間利用者数	- 人	- 人	- 人	- 人	- 人

(2) 収支状況

年 度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
取 入 (A)	170,268 千円	173,704 千円	173,333 千円	174,314 千円	174,558 千円
委 託 料	170,268 千円	173,704 千円	173,333 千円	174,314 千円	174,558 千円
委託料(補正額)※	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円
利用料金収入	- 千円	- 千円	- 千円	- 千円	- 千円
その他収入	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円
支 出 (B)	175,238 千円	177,052 千円	175,394 千円	176,598 千円	175,046 千円
事業費	18,083 千円	17,196 千円	17,221 千円	18,171 千円	22,545 千円
維持管理費	122,483 千円	122,865 千円	122,955 千円	123,676 千円	118,902 千円
人件費	34,672 千円	36,991 千円	35,218 千円	34,751 千円	33,599 千円
その他支出	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円
取 入 (A) - 支 出 (B)	▲ 4,970 千円	▲ 3,348 千円	▲ 2,061 千円	▲ 2,284 千円	▲ 488 千円

(※)新型コロナウイルスの影響等により、補正予算で増額した委託料を記載

4 管理運営の評価

(1) 提供サービスや利便性の向上のための取組み

指定管理者の自己検証	県施設所管課の検証	評	価
<p>【緊急対応】 ○ヘルプデスクによる窓口営業時間外の緊急対応。 ⇒年間111件の問い合わせに対応しており、時間外の迅速な対応に寄与した。</p> <p>【要配慮者へのサービス】 ○団地訪問時の自治会長・管理人に対する「ドアノックサービス」や、希望する独居高齢者（80歳以上）に対する「お元気コールサービス」など、団地巡回の充実、懸案事項の発生減少を目的とした能動的なサービスの実施。 ○障がいがある方や高齢者等、配慮を必要とする方への対応。 ①地域包括支援センター、社会福祉協議会等と連携した書類の説明・申請書受領 ②職員の訪問による現況確認・書類説明・書類受領等の実施 ③来所での敷金等納付時における金融機関まで職員が同行しての納付支援 ④内覧希望者のうち、高齢者、障がい者、車等の交通手段がない方に対する送迎 ⑤高齢化に伴う、公募による住替えの提案・推進 ⑥市町が実施する「緊急通報装置設置事業」の案内 ⇒【お元気コールサービス】では、計33名(前年度比+3名)に対して継続的に実施しており、入居者アンケート等でも好評である他、その他のサービスについても概ね好評であり、入居者の利便性向上に寄与した。</p> <p>【団地内コミュニティ・団地自治へのサービス】 ○管理人研修の実施。 ○団地対応となる共用部分の修繕及び美化について、諸事情により取組みが困難な団地へのサポート実施。 ○高齢者の健康増進、閉じこもり防止、ふれあい、楽しみ等の効果及びお元気確認の体制づくりを目的とした団地外での菜園活動支援など、募集停止・高齢化・入居者数減少団地の自治会行事支援。 ⇒管理人研修については、9団地にて実施し、管理人の役割等の伝達及び団地の適正な管理に効果を上げているほか、菜園活動支援では、指定管理者も訪問電話等で関わりつつ、入居者間の交流や生きがいの創出に効果を上げている。</p> <p>【その他入居者の利便性向上に資するサービス】 ○土曜日（年数回）の窓口開設。 ○収入申告書提出時の返信郵送料無料化。 ⇒土曜日の窓口開設については、年間計8日間実施し、入居者の利便性向上に寄与したほか、収入申告書提出時の返信郵送料無料化については、指定管理者としての負担は267千円であり、入居者の負担軽減に寄与した。</p>	<p>【緊急対応】 夜間、休日における緊急時の対応について、指定管理者制度導入以前は、局庁舎の警備員等からの連絡により、職員が対応していたため、場合によっては即時の対応が難しいケースもあり、また、職員の負担も大きいものであったが、指定管理者制度導入以後は、ヘルプデスクから直接指定管理者に出動手配し、統括管理責任者に連絡がされるため、従来よりも迅速な対応が可能となっており、入居者からの評価も高い。</p> <p>【その他サービス】 高齢者や障がい者等、配慮を必要とする方に対する各種サービスについては、コールサービス等、入居者からの評価が高いものが多く評価できる。引き続き入居者に対して適宜最適なサービスを提供するよう努めてもらいたい。</p>	評	価
A			

(2) 施設の適正な維持管理のための取組み

指定管理者の自己検証	県施設所管課の検証	評	価
<p>○家賃徴収率の向上について、長期滞納者に対しては電話、訪問による夜間督促を実施し、徴収率の向上に努めた結果、98.8%であった。 ⇒指定管理者選定時の目標値（99.35%）は未達であったが、今後は、督促頻度の増加に加えて、滞納原因を聴取し納付計画を提案するなど、単なる督促に留まらない支援を行うことで達成を目指したい。</p> <p>○家賃の口座引落し推進。入居説明時に口座引落しの提案。 ⇒新規入居者では、75世帯/89世帯（84.27%）が口座振替となったほか、家賃決定時点において口座振替となっていない世帯に対して、「口座振替納付届」を同封し口座振替への切り替えを推進したことで、新たに17世帯が口座振替となった結果、年度末時点において2,236世帯/2,914世帯（76.73%）が口座振替となっており、家賃滞納の防止に寄与している。</p>	<p>中予地方局管内の県営住宅における現年度の家賃収納率（収納額/調定額）は、平成21年度が89.3%であったのに対して、指定管理者制度を導入後、第1期最終年度（H24）で98.7%、第2期最終年度（H28）98.9%、第3期最終年度（R3）99.2%と、民間手法の導入が奏功し、顕著な向上が見られるところである。 令和4年度は98.8%であり、前年度比で▲0.4%減少したが、近年の物価高騰などの影響により、他の地域においても同様に減少しているものであり、一概に指定管理者の取組が不足していたとは言えない。引き続き、収納率の向上に努めてもらいたい。</p>	評	価
A			

(3) 利用者からの評価と、意見を反映させるための取組み

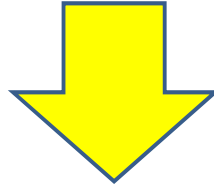
指定管理者の自己検証	県施設所管課の検証	評	価
<p>○サービス向上のため入居者全員を対象にアンケートを実施。 ○巡視点検や、自治会長・管理人へのドアノックサービスによる、能動的な情報収集を実施。 ○入居者等からの苦情に対する迅速な対応。 ⇒アンケート結果について、電話対応の「良い」が49.5%（前年度比2.5%減）、窓口対応の「良い」が49.3%（前年度比0.4%増）自宅訪問対応の「良い」が49.9%（前年度比0.9%減）となった。対応については、挨拶、言葉遣い、規則を説明する時には一方的な説明にならないよう分かり易い説明を心掛け、ゆっくと丁寧に会話をすることを修繕工事業者も含め指導を徹底し評価向上に引き続き努める。 なお、即時の対応が望まれる意見等については、アンケートに記入するとともに、直接電話にて発信をしていただくことを記載し、問題点に対しては早期かつ真摯に取り組むこととする。</p>	<p>入居者の利便性向上やニーズの把握のため、入居者からの生の声を積極的にくみ上げる体制を確立し、実施していることは評価できる。 アンケート結果について、いずれの対応においても、「良い」または「普通」と回答した割合が95%以上であり、入居者からも一定の評価を得ているといえるが、前年度比で「良い」と回答した割合が減少しているため、「良い」及び「悪い」となった原因を分析の上、よりよい対応となるよう努めてもらいたい。 修繕対応について、基本的には迅速に対応しているが、対応の遅延や、完了確認の不足により、入居者からの苦情に発展するケースが数件見られた。入居者からの要望に対しては、早急に対応するとともに、対応の完了確認を確実に行っていただきたい。</p>	評	価
B			

(4) 施設関連情報の発信のための取組み

指定管理者の自己検証	県施設所管課の検証	評	価
<p>○補欠入居者定期募集の受付期間中に、指定管理事務所入口に募集中のポスターを掲示。補欠入居者定期募集受付以降は、「ダイジェスト版」を掲示。 ○県営住宅の広報活動として、抽選結果の公表や、360°カメラを活用したWEB内覧対応（準備中）など、専用ホームページのリニューアルを実施。 ⇒従前の取組に加えて、専用HPを活用した情報発信を行っており、一定の広報結果はあったと考えている。</p>	<p>従前からの情報発信に加え、専用HPでの抽選結果の公表や、360°カメラを活用したWEB内覧への対応など、新しい取組を行っていることは評価できる。 県営住宅を必要とする方が容易に情報を得られ、入居率の向上に資するよう、引き続き関連情報の発信を行っていただきたい。</p>	評	価
B			

【評価基準】

- S・・・仕様書等で示した基準以上の顕著な成果が挙げられており、指定管理者制度導入の効果が特に認められるもの
- A・・・仕様書等で示した基準以上の成果が挙げられており、指定管理者制度導入の効果が認められるもの
- B・・・仕様書等で示した基準と同程度の成果が挙げられているもの
- C・・・仕様書等で示した基準をおおむね満たしているが、一部工夫や改善を期待するもの



(5) 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

県施設所管課の総括

- 夜間・休日の迅速な対応や、入居者に向けた各種サービスの実施、家賃収納率の向上など、指定管理者ならではの取り組みは高く評価でき、指定管理者制度導入の効果は大きい。
- 一方で、昨年度も課題として挙げた、入居者アンケートにおける評価について、前年度比で「良い」と回答した割合が減少しており、改善に向けた取組が十分ではないことから、「良い」及び「悪い」となった原因を分析の上、入居者にとって不都合なことを伝える場合でも丁寧な対応をとれるよう社内教育を充実させるなど、よりよい対応となるよう努めてもらいたい。
- その他、第4期(R4～R8)において新たに取組むこととして提案のあった事項(○入居率向上の取組(死亡部屋対策他)○360°カメラを活用したWEB内覧対応○チャットボットを活用した問い合わせ一時対応 他)については、引き続き積極的な提案及び実施に努めてもらいたい。