

令和5年度指定管理者運営状況検証シート

1 施設名等

令和6年3月31日現在

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 P	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(5年間)	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	(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 (株)第一ビルサービス 松山支店 統括管理責任者 (1名) 副責任者 【保全課管理責任者兼任】 (1名) 保全課 管理責任者(1名) 担当者(2名) 業務全般 事務担当者 (1名) 管理・収納課 管理責任者(1名) 担当者(2名)	

3 検証のための指標の推移

(1)利用者数

年 度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
年間利用者数	－ 人	－ 人	－ 人	－ 人	－ 人

(2)収支状況

年 度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
収 入 (A)	173,704 千円	173,333 千円	174,314 千円	174,558 千円	183,174 千円
	委 託 料	173,704 千円	173,333 千円	174,558 千円	183,174 千円
	委 託 料 (補 正 額) ※	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
	そ の 他 収 入	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円
支 出 (B)	177,052 千円	175,394 千円	176,598 千円	175,046 千円	184,031 千円
	事 業 費	17,196 千円	17,221 千円	22,545 千円	23,125 千円
	維 持 管 理 費	122,865 千円	122,955 千円	118,902 千円	127,257 千円
	人 件 費	36,991 千円	35,218 千円	33,599 千円	33,649 千円
	そ の 他 支 出	0 千円	0 千円	0 千円	千円
収 (A) － 支 (B)	▲ 3,348 千円	▲ 2,061 千円	▲ 2,284 千円	▲ 488 千円	▲ 857 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	
【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。 ⇒年間で78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。 【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】については、希望者計32名(前年度比▲1名)に対し、継続的に実施している。また車いすを使用して来店される方や高齢者の方に対する来店サポートを徹底している。これらの内容については、アンケート調査で高評価を得ており、入居者の利便性の向上に寄与した。 【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、11団地にて5月～6月にかけて実施し、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、単身高齢者について、洗濯物が取り込まれていない等の些細な異変に気づいた際には連絡をいただくよう緊密な関係を構築した結果、安否確認の出動要請が激減した(令和4年度21件→令和5年度5件)。またドアノックサービスにより、管理人とのコミュニケーションの機会を増やす等、入居者への安全安心な住環境の提供に寄与した。 さらに、菜園活動の支援を継続しており、入居者間の交流や生きがいの創出に効果を上げている。 【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9日間実施し、5組の来店・34件の訪問対応を行い、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、今年度も継続して実施し、入居者の負担軽減に寄与した。		【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。 【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い。管理人研修の実施については、高齢者の方等にとって住みやすい環境づくりに寄与していると評価できる。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。	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	
○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、98.6%であった。 ⇒令和5年度現年度調定についての収納率は98.6%であり、指定管理者選定時の目標(99.35%)には到達できなかった。物価上昇等による社会情勢の変化が要因の一つと考えているが、今後は、督促頻度を増やすとともに、滞納入居者の方の事情も十分に把握し、福祉部局とも連携しながら、滞納の解消に努めていく。 ○家賃の口座引落とし推進。入居説明時に口座引落としの提案。 ⇒新規入居者では、58世帯/70世帯(82.28%)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18世帯が口座振替となった結果、年度末時点において2,195世帯/2,825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。		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(平成24年度)で98.7%、第2期最終年度(平成28年度)98.9%、第3期最終年度(令和3年度)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5年度は98.6%であり、98.8%であった前年度比で▲0.2%減少したが、近年の物価高騰などの影響により、他の地方機関においても同様の傾向が見られるため、一概に指定管理者の取り組みが不足していたとは言えない。引き続き、関係部局等と協力しながら収納率の向上に努めてもらいたい。	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

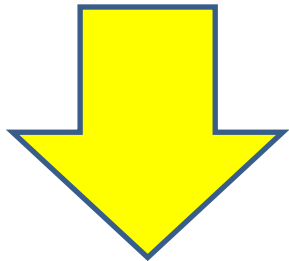
指定管理者の自己検証		県施設所管課の検証	
○サービス向上のため入居者全員を対象にアンケートを実施。 ○巡視点検や、自治会長・管理人へのドアノックサービスによる、能動的な情報収集を実施。 ○入居者等からの苦情に対する迅速な対応。 ⇒アンケート結果について、電話対応の「良い」が52.0%(前年度比2.5%増)、窓口対応の「良い」が50.1%(前年度比0.8%増) 自宅訪問対応の「良い」が51.9%(前年度比2%増)といずれも増加となった。更に高評価につながるようなサービス提供を心掛けている。具体的には、挨拶、言葉遣い、規則を説明する時には一方的な説明にならないよう分かり易い説明を心掛け、ゆっくり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。 アンケート結果において、ペットに関する苦情が多く見受けられた。苦情があった都度、当社で対応しているものの根本的に解決していない結果になっている。苦情等についてはアンケートに記入いただくほか、直接電話にて苦情発信をしていただくことを令和6年度のアンケートに記載し、苦情や問題点など早期かつ真摯に取り組むこととする。		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。「悪い」と回答した入居者の割合も減っており(令和3年度:49件、令和4年度:45件、令和5年度:32件)、引き続き「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、完了確認の不足に係る意見が数件見受けられた。原因として指定管理者・修繕業者と入居者との間で連絡が上手くいっていないことが挙げられるため、今まで以上に相互に密な連携を図られたい。 入居者問題については、広く住民からの声を拾うことのできるアンケート等の手法のほか、随時入居者の声を拾うことで、早期の問題解決につなげる取組に期待している。	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	
○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。 ⇒ポスターの張替えや、専用HPの更新など、常に最新情報を提供しよう心がけており、入居促進に努力している。また快適な住環境の提供を目的に、団地掲示板へのポスター掲示や、管理人への案内文提供を実施している。 360° カメラについては撮影完了し調整後順次ホームページにて提供予定である。		専用HPでの抽選結果の公表等、第4期(令和4年度～)に新たな取組を行っていることは評価できる。360° カメラ内覧については令和4年度より検討を行っているが、県民に対する更なる利便性の向上を図るため早期の実装に期待する。 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。	
		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、入居者アンケートにて、「修繕対応遅延」に係る意見が数件見受けられた。入居者が安全で安心に生活できるよう、修繕対応遅延の防止に努めてもらいたい。 その他、第4期(令和4年度～令和8年度)において新たにに取り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。