


# 令和6年度指定管理者運営状況検証シート

## 1 施設名等

令和7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	<div><div><div>(株)第一ビルサービス 広島本社</div><div>ヘルプデスク 公営住宅事業部 CM事業部</div></div><div><div>(株)第一ビルサービス 松山支店</div><div><div><div>統括管理責任者 (1名)</div><div>副責任者 【保全課管理責任者兼任】 (1名)</div><div>保全課 管理責任者(1名) 担当者(2名)</div><div>業務全般 事務担当者 (1名)</div><div>管理・収納課 管理責任者(1名) 担当者(2名)</div></div></div></div></div> <div><div>新日本建設㈱ (地域パートナー管理会社)</div><div><div>責任者 (1名)</div><div>担当者 (2名)</div></div></div>	

## 3 検証のための指標の推移

### (1)利用者数

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
年間利用者数	- 人	- 人	- 人	- 人	- 人

### (2)収支状況

年 度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収 (入)					
A	173,333 千円	174,314 千円	174,558 千円	183,174 千円	184,765 千円
委託料	173,333 千円	174,314 千円	174,558 千円	183,174 千円	184,765 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	175,394 千円	176,598 千円	175,046 千円	184,031 千円	196,322 千円
事業費	17,221 千円	18,171 千円	22,545 千円	23,125 千円	22,740 千円
維持管理費	122,955 千円	123,676 千円	118,902 千円	127,257 千円	139,468 千円
人件費	35,218 千円	34,751 千円	33,599 千円	33,649 千円	34,114 千円
その他支出	0 千円	0 千円	0 千円	千円	0 千円
収 (A) - 支 (B)	▲ 2,061 千円	▲ 2,284 千円	▲ 488 千円	▲ 857 千円	▲ 11,557 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	
<p>【緊急対応】</p> <p>○ヘルプデスクによる窓口営業時間外の緊急対応。</p> <p>⇒年間で81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>81件の受付から出動件数は59件、うち土・日・祝日の出動件数については、37件になり、営業時間外でも敏速に対応した。</p> <p>【要配慮者へのサービス】</p> <p>○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。</p> <p>⇒お元気コールサービスでは、計33名(前年度比+1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だった。また車いすで来店の方や高齢者への来店サポートを徹底しており、職員の対応についてもアンケート調査で好評だった。また自治会長や管理人に対してのドアノックサービスにより単身高齢者への見守り協力をお願いし、安否確認について事故を最小限に留めるよう努力した。6年度安否確認要請件数12件、うち死亡確認は3名にとどまり、見守りの効果が見られた。</p> <p>【団地内コミュニティ・団地自治へのサービス】</p> <p>○管理人研修の実施。</p> <p>⇒管理人研修は、11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、単身高齢者の見守りに協力いただいた。</p> <p>またドアノックサービスを行い、管理人とのコミュニケーションを増す事で、安全安心な環境を入居者へ提供している。</p> <p>また、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た。</p> <p>【その他入居者の利便性向上に資するサービス】</p> <p>○土曜日（年数回）の窓口開設。</p> <p>○収入申告書提出時の返信郵送料無料化。</p> <p>⇒土曜日の窓口開設については、年間計9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、今年度も継続して実施し、入居者の負担軽減に寄与した。</p>		<p>【緊急対応】</p> <p>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ほか、職員の負担軽減にもつながっている。</p> <p>【要配慮者・団地内コミュニティ・自治へのサービス】</p> <p>高齢者や障害者等の要配慮者に対する各種サービスについては、入居者からの評価が高いものも多く、近年増加している単身高齢者に対するサービスにより、近年と比して安否確認要請件数（R4、5計：26件）及び死亡確認（R4、5計：10名）が減少しており、効果があることが確認できる。</p> <p>管理人研修の実施・菜園活動の支援については、入居者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。</p> <p>【その他入居者の利便性向上に資するサービス】</p> <p>土曜日の窓口開設・収入申告書提出時の郵送料無料化についても、入居者の時間・金銭の負担を軽減している点を評価できる。</p> <p>引き続き、入居者に対して最適なサービスを提供するよう努めてもらいたい。</p>	
		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	
<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る。</p> <p>⇒令和6年度の現年度収納率98.73%となり、前年の98.13%から改善した。</p> <p>目標の99.35%は未達成であったが、日々の督促業務に加え夜間督促や定期的に電話督促を実施し、改善につながった。今後も督促頻度の増加に加えて、滞納入居者の方に寄り添い、滞納原因の究明を行い、納付計画の立案と提案を徹底する。</p> <p>○施設管理業務の実施（施設の修繕・保守点検等）。</p> <p>⇒地域パートナー管理会社と連携し安心・安全・快適な住空間提供に努力した。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・緊急対応の到着時間 = 1時間以内 達成</li><li>・共有部の突発修繕発生率 = 25/2187件 4.14% 達成</li><li>・空家含む手直し修繕の発生率 = 2/1614件 0.12% 達成</li></ul> <p>○入居目標件数 90戸</p> <p>⇒退去後の空家修繕をスピーディーかつ適切に実施し、6年度の入居数は96件と目標を達成し、住宅困窮者の入居促進に寄与した。</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（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。</p> <p>令和6年度については物価高騰などの影響もあったが、前年度に比して収納率が0.6%改善しており、引き続き関係部局と連携して収納率の向上に努めていただきたい。</p> <p>また、突発的な修繕にも適切に対応いただいているほか、日頃からの点検等により、突発的な修繕発生率が減少していることも評価できる。（R5：4.8%、R4：4.5%）</p> <p>引き続き適正な施設の維持管理に努めてもらいたい。</p>	
		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

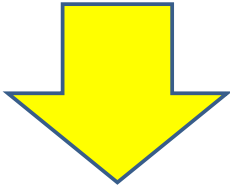
指定管理者の自己検証		県施設所管課の検証	
<p>○サービス向上のため入居者全員を対象にアンケートを実施。</p> <p>⇒アンケート結果について、電話対応の「良い」が53.0%(前年度比1.0%増)、窓口対応の「良い」が53.0%(前年度比2.9%増) 自宅訪問対応の「良い」が53.9%(前年度比2%増)といずれも増加した。更に高評価につながるようなサービス提供を心掛けている。対応については、挨拶、言葉遣い、規則を説明する時には一方的な説明にならないよう分かり易い説明を心掛け、ゆっくりと丁寧に会話することを修繕工事業者も含め指導を徹底し評価向上に引き続き努める。</p> <p>入居者問題は、昨年に続きベットの苦情が多くあったが、苦情発生の都度、当社にて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。苦情等については自治会の協力のもと、情報収集を行い、掲示板への注意喚起ポスターの掲示や、チラシの配布など、早期かつ真摯に取り組んでいく。</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。</p> <p>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97%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件数も減っており（令和3年度：49件、令和4年度：45件、令和5年度：32件、令和6年度：29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。</p> <p>入居者問題については、適宜対応・報告いただいておりますが、最も多いベットの苦情等根本的な解決が難しい案件が多いが、引き続き入居者からの意見の聴取・適切な対応に努めてもらいたい。</p> <p>また、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。</p>	
		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。 ⇒ポスターの張替えや、専用ホームページの更新など、常に最新情報を提供するよう心がけており、入居促進に努力している。今年度より入居案内の待ち順番をホームページに掲載し、見える化を行った。より公平かつ丁寧な対応を実施し、入居希望者へのサービス向上に努める。		専用ホームページ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。 令和6年度より開始している入居案内の待ち順番の公開により、入居を待っている方にも情報を発信することにより、情報を取得したい方が取得できるような環境を提供できているほか、県民の利便性に寄与しているほか、問い合わせ対応の省力化ができていると評価できる。 令和4年度より検討を行っている360° カメラ内覧については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ほしい。	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、昨年度に引き続き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。令和6年度においては、県への苦情につながるような案件は減少しており、業務フロー等改善いただいていることと思うが、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ほしい。 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ほしい。