

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

土木建築局

1 要 旨

指定管理者制度を導入している次の施設について、管理運営状況を報告する。

2 対象施設

区分	委託形態	施設の名称	指定管理者	ページ 番号
駐 県 車 場 営	委託料制	1 広島県営鞆町鍛冶駐車場	公益社団法人福山観光コンベンション協会	2
		2 広島空港県営駐車場	タイムズ・不二ビルサービスグループ	5
ポヘ ー トリ	委託料制	3 広島県広島ヘリポート	日本空港コンサルタンツ・大成有楽不動産連合体	8
施 港 一 設 湾 般	委託料制	4 一般港湾施設 (国際拠点港湾広島港, 重要港湾福山港, 重要港湾尾道糸崎港 (機織地区))	(株) ひろしま港湾管理センター	11
係 泊 留 レ ー ジ 施 ャ 設 ト	利用料金制	5 広島観音マリーナ	(株) ひろしま港湾管理センター	14
		6 ボートパーク広島	(株) WAKOフロンティア	17
		7 広島地域マリーナ施設	(株) ひろしま港湾管理センター	20
		8 福山地域マリーナ施設	福山地域ボートパーク運営共同企業体	23
公 県 園 立	収益施設 : 利用料金制	9 広島県立みよし公園	ミズノグループ・星光ビル管理共同企業体	26
	その他の施設 : 委託料制	10 広島県立びんご運動公園	イズミテクノ・RCC 文化センター・シンコースポーツ共同企業体	29
県 営 住 宅	委託料制	11 県営舟入住宅外 17 住宅	広島県ビルメンテナンス協同組合	32
		12 県営青原住宅外 11 住宅	広島県ビルメンテナンス協同組合	35
		13 県営東海田住宅外 7 住宅	広島県ビルメンテナンス協同組合	38
		14 県営大竹住宅外 5 住宅	広島県ビルメンテナンス協同組合	41
		15 県営二河住宅外 11 住宅	ビルックス (株)	44
		16 県営丸子山住宅外 7 住宅	(株) くれせん	47
		17 県営東町住宅外 8 住宅	堀田・誠和共同企業体	50
		18 県営古浜住宅外 11 住宅	堀田・誠和共同企業体	53
		19 県営城東住宅外 15 住宅	堀田・誠和共同企業体	56
		20 県営粟屋住宅外 7 住宅	広島県ビルメンテナンス協同組合	59
		21 県営第二上安住宅	広島県ビルメンテナンス協同組合	62
22 県営平成ケ浜住宅	フジタビルメンテナンス (株)	65		

# 令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

道路河川管理課

## 1 施設の概要等

施設名	広島県宮鞆町鍛冶駐車場		
所在地	福山市鞆町鞆字鍛冶町 150 番 43 外		
設置目的	福山市鞆町における県道の交通の混雑を緩和するため		
施設・設備	駐車場 (230 台)		
指定管理者	2 期目	H31. 4. 1～R6. 3. 31	公益社団法人福山観光コンベンション協会
	1 期目	H29. 2. 15～H31. 3. 31	公益社団法人福山観光コンベンション協会

## 2 施設利用状況

利用状況	年度		目標値 [事業計画]	入庫台数	対前年度増減	対目標値増減 (達成率)
		2 期	R1	23, 800 台	19, 396 台	4, 954 台
増減理由	1 期平均 H28～H30		18, 400 台	14, 442 台	—	△3, 958 台 (78. 5%)
	H27 (導入前)		—	—	—	—
4 月 27 日から 5 月 6 日までの 10 連休において、入庫台数が伸びたため。						

※ 平成 28 年度は平成 29 年 2 月 15 日から開始

## 3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	<b>【実施方法】</b>	<b>【対象・人数】</b>
	アンケートボックスの設置	施設利用者等：14 件
	<b>【主な意見】</b>	<b>【その対応状況】</b>
	トイレの清掃がされていて気持ちよかった。 障害者割引があって嬉しかった。	引き続き清掃や植栽の維持管理を適切におこない、利用者が快適に利用できるよう努める。

## 4 県の業務点検等の状況

項目		実績	備考
報告書	年度	○	事業報告書
	月報	○	月次業務報告書
	日報 (必要随時)	○	苦情, 事故等について随時報告
管理運営会議 (1 回・2 月に東部建設事務所で実施)	【特記事項等】 今年度、新たに福山観光チャンネル(YouTube)を開設するなど、福山市とその周辺地域の観光及びコンベンション等の宣伝を幅広く行うことにより、駐車場の利用促進に繋げている。設置目的である渋滞緩和に一定の効果を上げているが、福山市とも連携し観光客増に努め、さらなる利用客の増加につなげる必要がある。		
現地調査 (2 月に実施)	【指定管理者の意見】 日常点検の徹底により早期に設備の修繕及び消耗品の交換が必要となる箇所の把握等を行い、計画的な施設修繕を行えるように努めた。 【県の対応】 施設利用者の安全や利用者サービスの向上を図るため、施設の点検状況等を踏まえ、計画的な施設の維持修繕に努めていく。		

## 5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度	金額	対前年度増減
	2期	R1	9,582	4,276		該当なし		
	1期平均H28～H30		5,306	—				
	H27(導入前)		—	—				

※ 平成28年度は平成29年2月15日から開始

## 6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	9,582	8,782	800	交通誘導員の増
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	9,582	8,782	800	
	支出	人件費	1,611	1,943	△332	臨時職員の減
		光熱水費	1,248	1,134	114	上下水道料金の増
		設備等保守点検費	1,929	1,373	556	駐車設備保守費の増
		清掃・警備費等	4,236	3,286	950	車両誘導員の増
		施設維持修繕費	35	38	△3	
		事務局費	516	777	△261	印刷製本費の減
		その他	0	0	0	
		計(B)	9,575	8,551	1,024	
		収支①(A-B)	7	231	△224	
	自主事業 (※)	収入(C)	216	286	70	
支出(D)		93	97	△4		
収支②(C-D)		123	189	△66		
合計収支①+②		130	420	△290		

※ 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	鞆町内でのイベント実施時期には、交通誘導員が駐車場に適切な誘導を行うなど、交通混雑の緩和に努めた。	駐車場周辺の県道では、交通混雑緩和のため、適切な業務実施が図られている。
	○業務の実施による、県民サービスの向上	観光パンフレットの配布や交通誘導員による道案内を行うなど、利用者サービスの向上に取り組んだ。	利用者サービス向上に積極的に取り組んでいる。
	○業務の実施による、施設の利用促進	地元の福山市と連携し、ホームページ等による観光情報の発信を行うなど、施設の利用促進に努めた。	駐車場入庫台数が目標値を下回っており、施設の利用促進に寄与する取組が必要である。
	○施設の維持管理	利用者の安全及び施設的美観が確保されるよう、施設の日常点検を徹底するとともに、清掃等の駐車場管理業務を実施した。	事業計画書に基づき維持管理業務が適切に実施されている。
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	事業計画書に定めるとおり、業務の実施に必要な人員や資格者を配置するとともに、緊急時の連絡及び指揮命令システムを整理し、速やかかつ適切な業務の執行体制を確保した。	利用者等からの苦情やトラブルは発生しておらず、適切なサービスが提供されている。
	○効率的な業務運営	業務の一部を外部委託する場合は、包括発注や相見積もりを実施するなど、経費の節減に努めた。	指定管理者が管理する他の施設に係る管理業務との包括発注を行うなど、経費の節減に取り組んでいる。
	○収支の適正	管理業務を適切に実施しながら、経費節減の取組を継続的に実施した。	業務が適切に実施されるよう、適正な収支の確保に継続的に取り組んでいる。
総括		事業計画書に定められた施設の管理運営業務を適切に実施した。 今年度、新たに福山観光チャンネル(YouTube)を開設するなど、観光情報の積極的な発信や道案内のおもてなしを行うなど、利用者サービスの向上及び施設の利用促進に努めた。	施設の設置目的に沿った適切な管理運営が実施されている。 施設の管理運営や業務実施について、指定管理者が有するノウハウが発揮され、利用者サービスの向上や施設の利用促進が図られている。

## 8 今後の方向性（課題と対応）

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	日常点検の徹底に努めるとともに、「県有施設安全確保ガイドライン」によるチェックリストにより施設の定期点検を行い、利用者の安全確保に努めていく。	指定管理者と連携して、利用者ニーズの把握に努め、更なる利用者の利便性向上や施設の利用促進を図っていく。
中期的な対応	施設の点検状況を踏まえ、施設の機能維持を図るための計画的な修繕及び更新について、県と協議していく。	施設利用者の利便性や安全性確保を図りつつ、施設の点検状況を踏まえた計画的な施設の修繕・更新を行っていく。

# 令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

空港振興課

## 1 施設の概要等

施設名	広島空港県営駐車場		
所在地	三原市本郷町善入寺		
設置目的	広島空港利用者の利便性向上のため		
施設・設備	駐車場（第1：593台、第2：645台）		
指定管理者	4期目	H28.4.1～R3.3.31	タイムズ・不二ビルサービスグループ
	3期目	H23.4.1～H28.3.31	アマノマネジメントサービス(株)
	2期目	H20.4.1～H23.3.31	アマノマネジメントサービス(株)
	1期目	H17.4.1～H20.3.31	広島エアポートビレッジ開発(株)

## 2 施設利用状況

利用状況	年度	目標値 [事業計画]	入場台数	対前年度増減	対目標値増減 (達成率)
	4期	R1	123,500台	124,180台	4,099台
H30		113,000台	120,081台	9,739台	7,081台 (106.3%)
H29		107,000台	110,342台	7,559台	3,342台 (103.2%)
H28		100,000台	102,783台	11,087台	2,783台 (102.8%)
3期平均	H23～H27	91,600台	91,696台	5,537台	96台 (100.1%)
2期平均	H20～H22	80,000台	86,159台	—	6,159台 (107.7%)
1期平均	H17～H19	—	235,601台	6,311台	—
	(導入前)	—	229,290台	—	—
増減理由	イベント来場者数の増加				

※上記の2～3期平均及び平成28年度・平成29年度・平成30年度・令和元年度の入庫台数については、定期駐車券使用台数を除いた数。定期駐車券使用台数を含めた延べ利用人数はそれぞれ、2期平均193,088台、3期平均203,709台、平成28年度226,282台、平成29年度238,401台、平成30年度249,555台、令和元年度269,260台である。

## 3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
	アンケートの実施	県営駐車場利用者（回収数：115枚）
	意見箱の設置	県営駐車場利用者（回収数：5枚）
	【主な意見】	【その対応状況】
	レンタカーの駐車場所を、奥のスペースにしてほしい。	レンタカー会社に伝え、対応を依頼した。

## 4 県の業務点検等の状況

項目	実績	備考
報告書	年度	○ 事業報告書
	月報	○ 入庫台数等を報告している
	日報（必要随時）	○ 日報を係員が毎日記入している
管理運営会議（2回・現地）	<b>【特記事項等】</b> 清掃や植栽管理が適切に行われており、利用者が気持ちよく利用できる状態となっている。 <b>【指定管理者の意見】</b> 県と連携し、計画的な修繕・改修を実施していくとともに、利用者のサービス向上に努める。 <b>【県の対応】</b> 利用者の利便性・安全性及び緊急性等を加味し、計画的な修繕・改修を実施していく。	
現地調査（11月に実施）		

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度		金額	対前年度増減
	4期	R1		28,502		519	※利用料金制を導入していないため、該当なし。		
H30			27,983	848					
H29			27,135	△1,502					
H28			28,637	1,889					
3期平均 H23～H27			26,748	△2,752					
2期平均 H20～H22			29,500	△2,674					
1期平均 H17～19			32,174	△2,540					
(導入前)		34,714	—						

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項 目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収 入	県委託料	28,502	27,983	519	消費増税
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	385	416	△31	
		計(A)	28,887	28,399	488	
	支 出	人件費	11,141	11,120	21	
		駐車場管理費	1,167	1,207	△40	
		光熱水費	3,031	3,204	△173	照明電球交換が少なく減
		設備等保守点検費	2,134	2,120	14	
		清掃・警備費等	5,094	5,015	79	
		施設維持修繕費	656	706	△50	
事務局費		3,009	2,689	320	駐車券等の印刷製本費の増	
その他		550	540	10		
計(B)	26,782	26,601	181			
収支①(A-B)		2,105	1,798	307		
自主事業 (※)	収 入(C)	0	0	0		
	支 出(D)	999	959	40		
	収支②(C-D)	△999	△959	△40		
合計収支(①+②)		1,106	839	267		

※ 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	平成 23 年度から実施している電気自動車充電器の充電サービスを継続実施した。	電気自動車充電サービスによって、利用者の利便性向上に寄与している。
	○業務の実施による、県民サービスの向上	前指定管理者が平成 25 年 10 月から広島空港ビルディング(株)と提携して実施している駐車場料金割引制度を継続して実施した。	駐車場料金割引制度は、施設の利用促進に寄与している。
	○業務の実施による、施設の利用促進	定期的に植栽管理(剪定, 施肥工など), 場内清掃を行うことにより、景観の保全及び利用者の安全確保を図った。	利用者アンケートでは、施設的环境(係員の対応, 清掃状況, 案内表示)について、ほとんどの利用者が「良い」あるいは「普通」と回答しており、適切にサービスを提供できている。
	○施設の維持管理		
管理の人的基礎	○組織体制の見直し	運用時間延長に伴い、有人管理時間を 1 時間延長して対応した。	人員体制の工夫やコンタクトセンターの運用等により、利用者に対して質の高いサービスを 24 時間提供できている。
	○効率的な業務運営	8:00~23:00 は有人管理, 23:00~8:00 はコンタクトセンターの運用により、トラブル及び利用者からの問い合わせに 24 時間対応可能な体制をとった。	
	○収支の適正	複数人体制の時間帯に清掃や休憩を実施するなど、管理事務所の無人時間がなくなるよう工夫した。	
総括		自主事業の継続実施等によって、利用者サービスの向上及び利用促進の取り組みを行った。 利用者アンケートの実施等により、利用者ニーズの把握に努めた。	施設の設置目的に沿った管理運営が適切に行われている。  事業者の管理運営ノウハウ等によって、サービス水準の維持・向上に寄与している。

## 8 今後の方向性(課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和 2 年度)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 施設の耐用年数・状態・性質等に応じて重点的に日常点検等を行うなど、異常状態の早期発見に努め、安全な施設管理を実施する。</li> <li>○ 空港経営改革に伴う新体制への移行を県と連携し滞りなく行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 引き続き指定管理者と緊密な連携を図り、適切な管理運営に努める。</li> <li>○ 空港経営改革に伴う新体制への移行を、指定管理者と連携し滞りなく行う。</li> </ul>
中期的な対応	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                     空港経営改革に伴い、令和 3 年 4 月以降、空港運営権者が管理運営を行う方針となっている。なお、選定された空港運営権者の提案内容により、今後の取扱いが確定する。                 </div>	

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

空港振興課

1 施設の概要等

施設名	広島県広島ヘリポート		
所在地	広島市西区観音新町四丁目		
設置目的	広島県の航空運送の用に供する		
施設・設備	基本施設（着陸帯等）、航空灯火、通信施設、気象観測施設		
指定管理者	1期目	H27.4.1~R2.3.31	日本空港コンサルタンツ・大成有楽不動産連合体

2 施設利用状況

利用状況	年度		目標値 [事業計画]	実績	対前年度 増減	対目標 値増減
	1期	R1				
利用状況	1期	R1	ノータム（※注）の発行依頼を行うような事故及び施設等の障害の発生件数 0回	0回	0回	100%
		H30	同上	0回	0回	100%
		H29	同上	0回	0回	100%
		H28	同上	0回	0回	100%
		H27	ノータム（※注）の発行依頼を行うような事故及び施設等の障害の発生件数 3回以下	0回	0回	100%
	(導入前)		—	0回	—	—
増減理由	法令及び広島ヘリポート保安管理規程等の順守及び日常点検、各種点検等を適切に行うことで、施設機能の維持に努め、目標値を達成した。					

※注：ヘリポート内での航空機事故の発生時や設備・施設等の障害発生時に出す情報

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
	管理運営会議（広島ヘリポート連絡会）を開催し、使用事業者との意見交換や協議を実施（年6回開催）	使用事業者7者
	【主な意見】	【その対応状況】
	夜間のロータリー付近の保安・防犯体制の向上要望	保安・防犯体制の向上について広島西警察署と連携し、対応していく。

4 県の業務点検等の状況

項目		実績	備考
報告書	年度	○	事業報告書
	月報	○	業務実績報告書、利用状況報告書等
	日報（必要随時）	○	日常点検結果、苦情、トラブル等について随時報告
管理運営会議（6回・現地）	<b>【特記事項等】</b> ・使用事業者も交えた消防・救急訓練等の実施により、継続的な危機管理体制の共有が必要。 ・施設の老朽化が進んでおり、計画的な修繕が必要。		
現地調査（会議開催に合わせて実施）	<b>【指定管理者の意見】</b> ・各種訓練の年間実施計画を作成し、使用事業者等を交え、計画的、定期的な訓練を実施することにより、危機管理体制の共有を図っていく。 ・小規模修繕について、日常点検等により、施設の不具合箇所の早期把握・修繕に努めていく。 <b>【県の対応】</b> ・大規模修繕について、利用者等の安全確保や緊急性等を加味し、計画的に実施する。		

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度		金額	対前年度増減
	1期	R1		125,782		△5,306	(該当なし)		
H30			131,088	4,429					
H29			126,659	△1,165					
H28			127,824	△986					
H27			128,810	△76,279					
	(導入前)		205,089	-					

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1決算額	H30決算額	前年度差	主な増減理由等
委託事業	収入				
	県委託料	125,782	131,088	△5,306	H30年度が予備自家発電機の点検年度だったため。
	料金収入	0	0	0	
	その他収入	0	0	0	
	計(A)	125,782	131,088	△5,306	
	支出				
	人件費	42,374	42,413	△39	
	光熱水費	3,010	4,137	△1,127	電気、ガス、水道代の減
	設備等保守点検費	10,205	14,740	△4,535	H30年度が予備自家発電機の点検年度だったため。
	清掃・警備費等	23,390	23,460	70	
施設維持修繕費	105	517	△412	修繕費(小規模修繕)の減	
事務局費	17,694	20,226	△2,532	一般管理費等の減	
運行业務費	24,500	24,500	0		
その他	2,481	2,316	165	検査・保険料の増	
計(B)	123,759	132,309	△8,550		
収支①(A-B)	2,023	△1,221	3,244		
自主事業					
収入(C)	0	100	△100	「空の日フェスタ」不開催のため	
支出(D)	0	406	△406		
収支②(C-D)	0	△306	306		
合計収支(①+②)	2,023	△1,527	3,550		

※ 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の 効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	法令及び広島ヘリポート保安管理規程等を遵守するとともに、定期的な訓練の実施により、施設の安全体制及び航空保安体制の確立並びに安全な航空輸送に資することができた。	航空事故及び重大インシデント(事故には至らないものの危険な事態)の発生件数は0件であり、法令及び広島ヘリポート保安管理規程等を遵守した適切な管理運営ができています。
	○業務の実施による、県民サービスの向上	保育園や高等学校等を対象にした見学会を開催するなど、県民サービスの向上に努めるとともに、パンフレットやホームページの作成により、施設の認知度向上に寄与した。	見学会において、使用事業者等に協力を依頼し、県警・市消防航空隊等の訓練の様子やドクターヘリの見学を行うなど、県民サービスの向上に努めるとともに、パンフレット等の作成により、施設及び県施策の認知度向上に寄与している。
	○業務の実施による、施設の利用促進	日常点検や法令に基づく各種点検等を適切に行うことで、施設機能の維持に努めた。	日常点検や法令に基づく各種点検等を適切に行い、適切な維持管理を行うことができています。
	○施設の維持管理		
管理の 人的 物的 基 礎	○組織体制の見直し	各業務の実施にあたり必要となる専門的知識や資格を有する者を配置した。	各業務の実施に必要な専門的知識や資格を有する者が適所に配置されており、突発的な業務にも臨機応変に対応するなど、施設を適切に管理運営していく上で必要な組織体制が確立できている。
	○効率的な業務運営		
	○収支の適正		
総括		施設の適切な管理運営及び維持管理を図ることができており、安全な航空輸送サービスの提供に資することができた。  見学会の開催やパンフレット及びホームページの作成等、利用者サービスの向上や施設の認知度向上を図っている。	指定管理者の管理運営ノウハウ及び県との緊密な連携により、施設の安全体制及び航空保安体制の確立並びに安全な航空輸送サービスが提供できており、施設の設置目的に沿った適切な管理運営が行われている。  利用者サービスの向上に努めており、施設の利用促進及び認知度向上に寄与している。

## 8 今後の方向性(課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	○日常点検等により、施設の不具合箇所の早期把握・修繕を実施し、施設の機能保持を図っていく。 ○法令及び広島ヘリポート保安管理規程等を遵守するとともに、定期的に訓練等を実施し、引き続き安全な航空輸送サービスの提供に努める。	○適切かつ効率的な管理運営が行えるよう、引き続き指定管理者と緊密な連携を図っていく。 ○訓練等が効果的なものとなるよう指導・助言を行うことで、安全な航空輸送サービスの提供に資する。
中期的な対応	○県の施設更新計画等を考慮しながら、効率的・効果的な施設の機能保持を図っていく。 ○施設の広報媒体を充実するなど、引き続き施設の認知度向上及び施設に対する県民の理解度向上を図っていく。	○法令及び広島ヘリポート維持管理更新計画書等に基づき、施設の機能保持のため計画的に施設更新・修繕等を行っていく。 ○指定管理者と連携し、引き続き施設の認知度向上や県民の理解度向上を図っていく。

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

港湾振興課

1 施設の概要等

施設名	一般港湾施設(国際拠点港湾広島港, 重要港湾福山港, 重要港湾尾道糸崎港(機織地区))		
所在地	広島港, 福山港及び尾道糸崎港(機織地区)一円		
設置目的	港湾施設の適正な利用及び管理に資する		
施設・設備	岸壁, 荷捌地, 保管施設, 臨港交通施設, 荷役機械, 緑地等		
指定管理者	4期目	H31.4.1~R6.3.31	(株)ひろしま港湾管理センター
	3期目	H26.4.1~H31.3.31	(株)ひろしま港湾管理センター
	2期目	H21.4.1~H26.3.31	(株)ひろしま港湾管理センター
	1期目	H18.4.1~H21.3.31	(株)ひろしま港湾管理センター

2 施設利用状況

利用状況	年度		施設利用料	対前年度増減	対前年度増減率
	4期	R1	2,018,398千円	△200,050千円	91.0%
3期平均	H26~H30	2,218,448千円	△286,406千円	88.6%	
2期平均	H21~H25	2,504,854千円	△622,750千円	80.1%	
1期平均	H18~H20	3,127,604千円	2,683千円	100.1%	
	H17(導入前)	3,124,921千円	-	-	
増減理由	広島港出島地区・海田地区コンテナターミナルの港湾施設を平成29年度から指定管理施設から港湾運営会社の管理施設へ移行したため。				

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	<b>【実施方法】</b>	<b>【対象・人数】</b>
	施設利用者からの聞き取り	施設利用者・未集計
	月1回の広島港港湾研究会を実施	国土交通省・県・市・施設利用者等
	月1回の福山港コンテナターミナル管理運営調整会議	
	<b>【主な意見】</b>	<b>【その対応状況】</b>
老朽化した施設に対する要望	利用頻度が高い施設等, 優先度が高い施設から順次修繕を行った。	
公園の利用方法について注意喚起してほしい。	県と指定管理者で調整し, 利用時の注意事項を看板に掲示した。	

4 県の業務点検等の状況

項目	実績	備考
報告書	年度	○ 事業報告書
	月報	○ 収入個別調定依頼書, 徴収計算書
	日報(必要随時)	○ 事故等について随時報告
管理運営会議(毎月)	<b>【特記事項】</b> 施設・設備の計画的な修繕が課題である。 <b>【指定管理者の意見】</b> 利用者の利便性確保のため, 今後も県と連携し適切に施設の修繕を行う。施設の老朽化による維持修繕費の増に課題がある。 <b>【県の対応】</b> 大規模修繕について, 県と指定管理者の役割分担を見直す等の改善策を検討中。	
現地調査(12月実施)		

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金収入 (決算額)	年度	金額	対前年度増減
	4期	R1	632,800	△108,185		料金収入 (決算額)	該当なし	
3期平均H26～H30		740,985	△9,934					
2期平均H21～H25		750,919	△57,717					
1期平均H18～H20		808,636	△2,710					
H17(導入前)		811,346	—					

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	632,800	645,469	△12,669	清掃・警備費等の減(計画)
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	632,800	645,469	△12,669	
	支出	人件費	88,987	85,748	3,239	臨時職員の正社員化に伴う人件費の増。
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	55,916	60,070	△4,154	海田大橋電気設備保守点検等の委託料の減。
		清掃・警備費等	271,879	233,337	38,542	BB 坂に係るサメ除けネットの修繕費用の増及び人件費の高騰に伴う落札額の増。
		施設維持修繕費	254,715	238,275	16,440	福山港ガントリークレーンの追加補修等による補修費の増。
		事務局費	20,777	18,448	2,329	HP のリニューアルに伴う費用及び事務室の修繕費の増。
		その他	2,220	2,233	△13	
	計(B)	694,494	638,111	56,383		
	収支①(A-B)		△61,694	7,358	△69,052	
自主事業 (※)	収入(C)	77,755	75,569	2,186	自動販売機の新規設置による収入の増。	
	支出(D)	77,461	75,569	1,892		
	収支②(C-D)	294	0	294		
合計収支(①+②)		△61,400	7,358	△68,758		

※ 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績 ○業務の実施による, 県民サービスの向上 ○業務の実施による, 施設の利用促進 ○施設の維持管理	<p>中長期の効率的な施設の維持管理を目的として, 修繕や点検等の頻度を定めた維持管理計画を策定しており, 令和元年度は, 電気メーターを対象に策定した(平成30年度は, 広島みなど公園植栽管理を策定)。</p> <p>ホームページをリニューアルし, スマートフォン対応, SNS との連携機能を追加することで施設利用者へのサービスの向上を図った。</p> <p>自主事業により, 施設に自動販売機の設置や海水浴シーズンに栈敷の設置を行うなど施設の利用促進を行った。</p> <p>施設の定期的な点検を行い, 老朽箇所について計画的に修繕を実施した。利用者からの要望に対して迅速に対応し, 施設の安全性・利便性の確保に努めた。</p>	<p>公園植栽の管理に続き, 電気メーターの管理についても維持管理計画を策定しており, 今後の計画的な修繕等に向けた準備を着実に進めている。</p> <p>インターネット等を活用し, 施設利用者の利便性の向上・施設の利用促進に努めている。</p> <p>指定管理業務だけでなく, 自主的に施設の利用促進に努めている。</p> <p>施設の老朽化が進む中で, 定期的な点検等により, 安全性や利便性に支障を来す箇所等, 計画的な修繕を実施しており, 適切な維持管理に努めている。</p>
	管理の人的物的基礎	<p>○組織体制の見直し ○効率的な業務運営 ○収支の適正</p> <p>サブリーダーを1人体制から2人体制に増やすことにより, これまでよりも迅速かつ効率的な業務運営を行った。</p> <p>平日夜間及び休日におけるコールセンターの活用により, 施設の適切かつ迅速な緊急時対応保守を実施した。</p> <p>利用者がある施設の補修要望について, 利用者の安全性を重視し, 迅速に補修を行った。</p>	<p>組織体制の見直しにより, 効率的な業務運営を行えている。</p> <p>コールセンターの活用により, 利用者等からの連絡を24時間体制で受け付けており, 緊急時の迅速かつ適切な対応ができた。</p>
総括		<p>重要施設を対象とした維持管理計画を策定したことにより, 今後の計画的な維持管理に向けた体制づくりを進めることができた。</p> <p>福山港での不適切な使用料徴収が発覚したことから, 台帳の整備や維持管理計画の策定など過誤納防止対策を講じた。</p> <p>適切に施設の維持補修を行い, 利用者の安全な施設利用を確保することができた。</p>	<p>策定した維持管理計画に基づき, 計画的に修繕を行う体制が確立された。</p> <p>再発防止に向け, 手順等の見直しを行い, 適正な事務の確立に取り組んでいる。</p> <p>多数の施設について, 定期的な巡視点検, 保守点検を適切に実施することで, 計画的な維持管理及び補修に取り組んでいる。</p>

## 8 今後の方向性(課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	<p>○同一労働同一賃金等のため, 労務費が上がり維持管理コストが高くなることから直営化・工法の見直し・委託内容の見直しを行い, 経費の節減に努める。</p> <p>○使用料徴収の過誤納防止対策を始め, 効率的かつ正確な事務の執行体制づくりを進める。</p>	<p>○計画的かつ効率的な維持管理の取組対象の拡大や, 入札・契約事務のチェック体制の強化を図るため, PDCAによる改善を促すとともに, 必要な助言・指導を行う。</p> <p>○現地調査等を通じて, 使用料の徴収が適切に行われているかを確認するとともに, 必要な助言・指導を行う。</p>
中期的な対応	<p>○計画的な保守管理を行い, 施設の長寿命化を図る。</p> <p>○中長期的な修繕計画立案と計画的な予算執行を行う。</p> <p>○社員の正社員化を進め, 長期的な雇用を行うことにより深い知識を持った社員による適切な指定管理業務を行う。</p>	<p>引き続き, 港湾施設の計画的な保守管理や予算執行について, 必要な助言・指導を行う。</p>

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

港湾振興課

1 施設の概要等

施設名	広島観音マリーナ		
所在地	広島市西区観音新町四丁目		
設置目的	海洋性スポーツの振興及びレクリエーション活動の普及		
施設・設備	マリーナ施設(艇置施設, 上下架施設, 駐車場等)		
指定管理者	4期目	H28. 4. 1～R8. 3. 31	(株)ひろしま港湾管理センター
	3期目	H26. 4. 1～H28. 3. 31	(株)ひろしま港湾管理センター
	2期目	H21. 4. 1～H26. 3. 31	(株)ひろしま港湾管理センター
	1期目	H18. 4. 1～H21. 3. 31	(株)ひろしま港湾管理センター

2 施設利用状況

利用状況	年度	収容可能艇数	目標値 [事業計画]	艇置数	対前年度増減	対目標値増減 (達成率)
	4期	R1	577艇	285艇	276艇	1艇
H30		577艇	287艇	275艇	0艇	△12艇( 95.8%)
H29		577艇	288艇	275艇	5艇	△13艇( 95.5%)
H28		577艇	283艇	270艇	△9艇	△13艇( 95.4%)
	3期平均H26～H27	577艇	278艇	279艇	△8艇	1艇(100.4%)
	2期平均H21～H25	577艇	296艇	287艇	△41艇	△9艇( 97.0%)
	1期平均H18～H20	577艇	—	328艇	9艇	—
	H17 (導入前)	577艇	—	319艇	—	—
増減理由	需要創生及び解約防止による入艇 促進のための事業を行った結果, 前年比1艇増となった。					

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	<b>【実施方法】</b>	<b>【対象・人数】</b>
	オーナーズパーティーや安全祈願祭等イベント等開催時における利用者からの意見聴取	施設利用者・約130人
	<b>【主な意見】</b>	<b>【その対応状況】</b>
	老朽化した海上栈橋, トラベラーリフト等, 施設の更新・改修に早期対応して欲しい。	随時, 点検修繕等を行っているが, 経年劣化が著しく, 施設の更新について県と調整し, 外廓栈橋等の改修が進んでいるが, 大型艇用の栈橋及びリフトの更新については着手できていない。
	オーナー間交流を促進して欲しい。	参加者の増加が見込めるようなイベント内容を検討するとともに, ボートとヨットの相互交流が図れるようなイベントも引き続き模索する。

4 県の業務点検等の状況

項目	実績	備考
報告書	年度	○ 事業報告書, 損益決算書, 修繕実績報告書,
	月報	○ 入艇状況報告等
	日報 (必要随時)	○ 苦情, トラブル等について随時報告
管理運営会議 (毎月)	<b>【特記事項等】</b> ・施設の老朽化に伴い長期的な維持修繕計画の策定が求められる。	
現地調査 (随時)	<b>【指定管理者の意見】</b> ・需要創生による新規入艇に取り組んでいるが, 大型艇 (40ft～70ft) の入艇要望に対し, 大型艇対応バースが不足している。 ・老朽化が激しく, 早急に改修の必要がある栈橋もあることから, 安全性確保のためにも, 維持修繕補修と栈橋更新計画の早期実現を望む。	
	<b>【県の対応】</b> ・施設の老朽化対策について, 指定管理者と連携し今後の修繕の範囲について調整を行う。	

5 県委託料の状況

(単位：千円)

	年度		金額	対前年度増減		年度		金額	対前年度増減
県委託料 (決算額)	4期	R1	0	0	料金 収入 (決算額)	4期	R1	118,809	△1,726
		H30	0	0			H30	120,535	△1,116
		H29	0	0			H29	121,651	5,925
		H28	0	0			H28	115,726	4,195
	3期平均H26～H27		0	0		3期平均H26～H27		111,531	12,028
	2期平均H21～H25		0	0		2期平均H21～H25		99,503	△23,752
	1期平均H18～H20		0	0		1期平均H18～H20		123,255	11,473
	H17 (導入前)		0	—		H17 (導入前)		111,782	—

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等
委託事業	収入				
	県委託料	0	0	0	
	料金収入(※1)	118,809	120,535	△1,726	ビジター利用・駐車場利用の減
	その他収入	76,643	58,537	18,106	燃料売上増・社有艇販売増
	計(A)	195,452	179,072	16,380	
	支出				
	人件費	47,121	42,858	4,263	五日市 FA からスタッフ異動
	光熱水費	9,013	9,749	△736	コスト削減の効果
	設備等保守点検費	2,537	2,588	△51	ローリフト保守点検費減
	清掃・警備費等	24,042	24,250	△208	警備体制見直し等による減
施設維持修繕費	6,869	7,691	△822	大型応急修繕の減	
事務局費	50,581	46,588	3,993	減価償却費・保険料・リース料増 (救助艇)	
その他	36,705	25,750	10,955	租税公課費・燃料仕入等の増	
計(B)	176,868	159,474	17,394		
収支①(A-B)	18,584	19,598	△1,014		
自主事業(※2)					
収入(C)	0	0	0		
支出(D)	0	0	0		
収支②(C-D)	0	0	0		
合計収支(①+②)	18,584	19,598	△1,014	(うち県への納付額 19,000 千円) (R1) ※3	

※1 利用料金制：公の施設の使用料について、指定管理者が直接使用料等を収入することができる制度。指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくする効果が期待され、地方公共団体及び指定管理者の会計事務の効率化が図られる。

※2 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

※3 資本費相当額：県が負担した施設の整備費を収益から負担金として納付されている。

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	県外ボートショーや海の駅ネットワークへの出展等, 機会を捉えてPRや入艇紹介制度の継続, マリンディーラーへの訪問強化など, 新規入艇のための営業活動を推進した。	入艇紹介制度を継続し, デイラーへの訪問強化等, 新規入艇の促進に取り組んでいる。  免許教室等によりボート需要の掘起しに努めている。
	○業務の実施による, 県民サービスの向上	新規免許教室やボート展示場及びマリンカウンター業務により, 新規需要の囲い込みとユーザー化に努めた。	水産まつりやクルージングコンシェルジュ事業等により, 広く県民を対象としたイベント開催や情報発信を行っており, マリンスポーツの普及とマリンレジャーの裾野の拡大を図っている。
	○業務の実施による, 施設の利用促進	マリン事業協会主催のボートショー及び広島市の水産まつりへの会場提供等に加え, 体験乗船会を実施するなど, ボートに対する関心の拡大を図った。	航行安全に関する啓発冊子を発刊して, 利用者に配布する等, 積極的に利用者の安全の確保に取り組んでいることが認められる。
	○施設の維持管理	航行安全に関する啓発冊子を発刊し, 利用者全員に配布した。	
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	引き続き入艇促進・企画担当部長が新規契約の増加や解約防止の推進に取り組んだ。	入艇促進に係る体制の強化が図られ, 収容艇の増加に向けて取り組んでいる。
	○効率的な業務運営	燃料売上や社有艇の売却により増収を果たすとともに, 事務的経費などの管理経費の節減に努めた。	増収や経費削減等により, 収支の改善を行うとともに, 効率的な業務体制が維持されている。
	○収支の適正		
総括		利用者ニーズの把握に継続的に取り組み, オーナーの満足度の向上を図る対応に努めている。 大型艇の誘致やレンタルボートやチャータークルージングメニューの充実, 海の祭典などのイベント展開によりマリンスポーツの普及と振興に取組み, 加えて, 新たに釣り需要の拡大を図るため遊漁船事業の取組みを進めている。 管理経費の抑制に努め, 効率的な施設運営に取り組んでいる。	施設の利用促進にとどまらず, 利用者の満足度の向上を図りつつ, 県民に対する海洋性レクリエーション活動の普及にも各種イベントの展開により継続して注力しており, 施設の効用発揮が促進されている。 施設管理の質を低下させることなく, 適正な施設の管理運営がなされている。

## 8 今後の方向性 (課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	○プレジャーボート等の大型化対応(シングルバス化等)へ向けた調整 ○海洋性スポーツの振興・普及活動の展開 ○チャーター事業, レンタル事業及びマリナーアライアンス事業の活用による, クルージング需要の掘起し ○遊漁船事業によるボートフィッシング需要の掘起し ○遊休バスを活用した業者向け貸し出しバスの整備	○プレジャーボート等の大型化対応について改修の検討を行う。 ○指定管理者が実施する施設の利用促進について, クルージングコンシェルジュなどを活用させながら取組への協力を行う。
中期的な対応	○適切な施設の維持管理及び施設更新の調整 ○経営基盤強化のために保有・管理資産の最大活用 ○広島エリアにおけるマリンレジャー中核拠点として広島の魅力向上と観光需要を拡大するとともに, 入艇促進のために県外需要を訴求する。 ○ボート免許から所有・保管に至るまでの安心・安全なサービスの提供	○指定管理者と連携を図りながら, 施設の更新・修繕計画の策定に向けた検討を行う。  ○県民に対する海洋性レクリエーション活動の普及・発展に向けた取組を行う。

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

港湾振興課

1 施設の概要等

施設名	ボートパーク広島		
所在地	広島市中区南吉島1丁目1番		
設置目的	プレジャーボートの適正な係留保管の促進及び県民の海洋性レクリエーション活動の普及		
施設・設備	プレジャーボートの保管係留施設(516艇), 管理棟, 駐車場等		
指定管理者	1期目	H19.10.1~R9.9.30	(株)WAKOフロンティア ※H26.10.1 (株)WAKOフロンティアに商号変更 ※H26.3.7 (株)WAKO広島ボートパークに商号変更 ※H25.2.25 WAKO広島ボートパーク(株)に商号変更 ※H19.10.1 広島ボートパーク(株)

2 施設利用状況

利用状況	年度	収容可能艇数	目標値 [事業計画]	艇置数	対前年度増減	対目標値増減 (達成率)
	R1	516艇	422艇	412艇	△8艇	△10艇 (97.6%)
	H30	516艇	422艇	420艇	△2艇	△2艇 (99.5%)
	H29	516艇	424艇	422艇	2艇	△2艇 (99.5%)
	H28	516艇	428艇	420艇	△4艇	△8艇 (98.1%)
	H27	516艇	408艇	424艇	19艇	16艇 (103.9%)
	H26	516艇	405艇	405艇	19艇	0艇 (100.0%)
	H21~H25(平均)	516艇	400艇	386艇	33艇	△14艇 (96.5%)
	H20	516艇	440艇	353艇	81艇	△87艇 (80.2%)
	H19	516艇	270艇	272艇	—艇	2艇 (100.7%)
	H18(導入前)	—	—	—	—	—
増減理由	船舶所有者の高齢化や艇故障等による年度更新時期の解約が増加し、艇置数が減少した。					

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
	利用者意見箱の設置	利用者・4人
	利用者へのヒアリング(随時)	利用者・13人
	【主な意見】	【その対応状況】
	干潮時の潮位を考慮することなく、入出港出来るように港内の浚渫を要望。	港内の水深を調査するとともに一部浚渫に向かって検討している。
	大型艇棧橋の増設要望。	利用者の大型艇需要が進み、将来的な施設設計も検討するが、現段階では即時対応はできない。

4 県の業務点検等の状況

項目	実績	備考
報告書	年度	○ 事業報告書
	月報	○ 月次業務報告書
	日報(必要随時)	○ 入艇状況報告
管理運営会議(随時)	【特記事項等】 施設管理状況の調査。支出状況及び業務委託に関する業務委託契約書・仕様書等について確認等を実施した。	
現地調査(随時)	【指定管理者の意見】 PFI事業契約及び管理に関する基本協定に基づき、適正に実施した。 【県の対応】 適正にPFI事業による管理運営が実施されていることを確認した。	

## 5 県委託料の状況

(単位：千円)

	年度				年度			
	年度	金額	対前年度増減		年度	金額	対前年度増減	
県委託料 (決算額)	1期	R1	0	0	料金 収入 (決算額)	R1	157,648	344
		H30	0	0		H30	157,304	1,396
		H29	0	0		H29	155,908	1,041
		H28	0	0		H28	154,867	611
		H27	0	0		H27	154,256	5,066
		H26	0	0		H26	149,190	15,962
		H21~H25(平均)	0	0		H21~H25(平均)	133,228	25,177
		H20	0	0		H20	108,051	70,237
		H19	0	0		H19	37,814	—
	H18(導入前)	0	—	H18(導入前)	—	—		

## 6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	0	0	0	民間資金を活用して民間が施設整備と管理運営を行うPFI手法(BOO方式)を用いており、県からの委託料は無い。
		料金収入(※1)	157,648	157,304	344	消費税率引き上げによる増
		その他収入	35,488	35,443	45	
		計(A)	193,136	192,747	389	
	支出	人件費	0	0	0	
		光熱水費	6,430	7,344	△914	電気料金の減
		設備等保守点検費	0	0	0	
		清掃・警備費等	7,860	7,792	68	
		施設維持修繕費	3,067	5,370	△2,303	修繕費の減
		事務局費	35,480	35,154	326	消費税率引き上げによる増
その他		78,160	82,802	△4,642	減価償却費の減	
計(B)	130,997	138,462	△7,465			
	収支①(A-B)	62,139	54,285	7,854		
自主事業 (※2)	収入(C)	1,529	1,404	125	ビジター係留利用の増	
	支出(D)	18	10	8		
	収支②(C-D)	1,511	1,394	117		
合計収支①+②		63,650	55,679	7,971		

※1 利用料金制：公の施設の使用料について、指定管理者が直接使用料等を収入することができる制度。  
指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくする効果が期待され、地方公共団体及び指定管理者の会計事務の効率化が図られる。

※2 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	<ul style="list-style-type: none"> <li>○施設の設置目的に沿った業務実績</li> <li>○業務の実施による, 県民サービスの向上</li> <li>○業務の実施による, 施設の利用促進</li> <li>○施設の維持管理</li> </ul>	<p>マリンコンシェルジュを拡充し, マリン人口の増進や潜在的ボートユーザーの呼び起しを図った。</p> <p>レンタルボート事業の実施で県内外の利用者へのサービスと利用促進に努めた。</p> <p>メーカーやテナント主催のボートの展示試乗会を行い施設の利用促進に努めた。</p> <p>施設を講習会, メーカーの釣り大会会場等として, 県民が利用できる環境を提供するとともに, 遊漁船の発着場として, 釣り人が快適に施設を利用できるよう取組んだ。</p> <p>維持管理計画に沿って一部の海上棧橋の修繕を行った。</p>	<p>ボート事業者との連携, クルージング等の県民参加型イベントの開催を行い, 新規・既存双方の顧客への働きかけを行い, 利用の促進がなされている。</p> <p>施設の清掃・点検等について計画的に行い, 経年による修繕が必要となる施設については, 維持管理計画に基づき修繕を行う等適正な維持管理に努めている。</p>
管理の人的基礎	<ul style="list-style-type: none"> <li>○組織体制の見直し</li> <li>○効率的な業務運営</li> <li>○収支の適正</li> </ul>	<p>定期的な研修会を行い, スタッフのスキルアップを図り, 業務サービスの拡張を図った。</p> <p>組織内の PC ネットワークで業務の共有化を図っている。</p> <p>定期的に内部監査を行い収支の適正化に努めている。</p> <p>テナント, 利用者へ節水協力を求めている。</p>	<p>定期的な研修会を行う等してスタッフのスキルアップを図り, 組織内での情報を共有化することによって業務サービスの拡張及び職員の技術向上に取り組んでいる。</p> <p>内部監査を行う中で, 収支の適正化に取り組むとともに, 光熱水費の削減に取り組み経費の節減を図っている。</p>
総括		<p>高齢化や艇の故障等の理由もあり年度更新時期に退艇数が増え, 目標値に達することが出来なかった。</p> <p>ボートショーへの参加, 販売店等との関係強化によりボートユーザーの動向を把握し, ニーズに合った柔軟な施設運営を図っている。</p> <p>施設設置目的に沿った業務を行い, 県民サービスの充実を推進させ, WEB等を使った施設知名度向上を図り, 利用者に安全安心に施設が利用できるよう努めている。</p> <p>利用者からの要望・意見について, 全スタッフで情報を共有し, 早急に対応している。</p>	<p>年度更新時期に退艇数が増加する中, イベントの実施やWEB等の活用により施設の利用促進を図っている。</p> <p>組織内で意見・要望等の情報を共有し, 早急に対応するよう努めている。</p>

## 8 今後の方向性 (課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ボート免許教室と協力し, 潜在的なボートオーナーを発掘し, ボートユーザーの増加を図る。</li> <li>○釣りやクルージングコース等, 多くのボート遊びを提案し施設利用者へのサービス向上を図る。</li> <li>○日常の巡回業務等で施設設備の故障や劣化を発見し対応する。</li> </ul>	<p>指定管理者が実施する利用促進について, 利用者のサービス向上策及び施設認知度向上のための指定管理者の様々な自主的な取組を支援する。</p>
中期的な対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>○計画的な点検・維持管理を図り, 利用者の安全・事故防止に努め安全性の確保を図る。</li> <li>○利用者や関係者の利便性向上にむけた提案や要望を検討・具体化することで利便性の向上を図る。</li> <li>○施設劣化の汚れ等を清掃・補修し, 快適性の向上を図る。</li> </ul>	<p>施設利用の促進に係る指定管理者の取組に対する支援を行う。</p>

# 令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

港湾振興課

## 1 施設の概要等

施設名	広島地域マリーナ施設		
所在地	廿日市市木材港北4番地先等4地区		
設置目的	広島湾地域における放置艇対策の推進並びに海洋性レクリエーション活動の普及・振興 漁業と海洋性レクリエーションの共存、漁業の振興等		
施設・設備	廿日市ボートパーク, 五日市プレジャーボートスポット, 坂プレジャースポット(海上艇置施設, 駐車場等) 五日市漁港フィッシャリーナ(陸上艇置施設, 海上艇置施設, ビジター棧橋, 上下架施設, 駐車場, 管理棟等)		
指定管理者	1期目	H28.4.1~R8.3.31	(株)ひろしま港湾管理センター
		H26.4.1~H28.3.31	小型船舶特定係留施設(廿日市ボートパーク, 五日市プレジャーボートスポット, 坂プレジャーボートスポット): (株)ひろしま港湾管理センター
			五日市漁港フィッシャリーナ: (株)ひろしま港湾管理センター

## 2 施設利用状況

利用状況	年度	収容可能艇数	目標値 [事業計画]	艇置数	対前年度増減	対目標値増減 (達成率)
	1期	R1	1,371艇	800艇	767艇	12艇
H30		1,371艇	800艇	755艇	13艇	△45艇 (94.4%)
H29		1,371艇	800艇	742艇	△14艇	△58艇 (92.8%)
H28		1,371艇	789艇	756艇	△6艇	△33艇 (95.8%)
	H26~H27 (平均)※	1,371艇	795艇	762艇	—	
増減理由	料金の値下げ, 陸上艇置場所の整備, 専門誌への告知強化による増(五日市漁港フィッシャリーナ)					

※ 平成26~27年度の平均は、五日市漁港フィッシャリーナと広島港及び尾道糸崎港における小型船舶特定係留施設に含まれていた廿日市ボートパーク, 五日市プレジャーボートスポット及び坂プレジャーボートスポットに係るものを合算したものである

## 3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
	施設利用者からの報告	施設利用者・532人
	事務所及び施設巡回時に施設利用者からの意見聴取	施設利用者・229人
	【主な意見】	【その対応状況】
	施設修繕要望(廿日市ボートパーク・五日市プレジャーボートスポット)	緊急順位の高い箇所から実施している。
	陸上大型艇の一時係留場所の整備(五日市漁港フィッシャリーナ)	検討しているが、予算上の制約や課題等がある。

## 4 県の業務点検等の状況

項目	実績	備考
報告書	年度	○ 事業報告書
	月報	○ 業務実績, 利用実績
	日報(必要随時)	○ 施設の不全, 不法係留艇の情報, 使用者の要望等
管理運営会議(毎月)	【特記事項等】 ・施設の経年劣化が進行している。 ・入艇促進及び利用者の満足度向上等は成果をあげている。	
現地調査(随時)	【指定管理者の意見】 ・スポット的な修繕には対応しているが、根本的な改修が必要である。 ・五日市プレジャーボートスポットは、利用料金よりも維持修繕費が上回っており、安全確保の為に在籍艇を五日市フィッシャリーナに集約するよう提案している。	
	【県の対応】 ・今後、指定管理者と協議し、施設の補修等を実施していく。	

## 5 県委託料の状況

(単位：千円)

	年度		金額	対前年度増減		年度		金額	対前年度増減
	1期	R1				1期	R1		
県委託料 (決算額)	1期	R1	0	0	料金収入 (決算額)	1期	R1	187,209	△2,682
		H30	0	0			H30	189,891	△1,723
		H29	0	0			H29	191,614	5,298
		H28	—	△98,188			H28	186,316	186,316
H26～H27 (平均)※		98,188	—		H26～H27 (平均)		—	—	

※ 平成26～27年度の平均は、五日市漁港フィッシャリーナと広島港及び尾道糸崎港における小型船舶特定係留施設に含まれていた廿日市ボートパーク、五日市プレジャーボートスポット及び坂プレジャーボートスポットに係るものを合算したものである

## 6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等
委託事業	収入				
	県委託料	0	0	0	
	料金収入(※1)	187,209	189,891	△2,682	仕分け項目の変更
	その他収入	10,264	6,454	3,810	仕分け項目の変更
	計(A)	197,473	196,345	1,128	
	支出				
	人件費	27,987	36,578	△8,591	カンパニー内の給与負担率の減
	光熱水費	1,892	1,931	△39	精算による減
	設備等保守点検費	2,486	2,185	301	給水設備点検費用の増
	清掃・警備費等	30,373	15,009	15,364	上下架等業務委託による増
施設維持修繕費	15,074	7,416	7,658	修繕対象箇所が増	
事務局費	12,259	18,975	△6,716	業務委託費・消耗品費・貸倒引当金繰入額等の増	
その他	11,637	11,544	93	租税公課費の増	
計(B)	101,708	93,638	8,070		
収支①(A-B)		95,765	102,707	△6,942	
自主事業 (※2)	収入(C)	969	1,102	△133	自動販売機、製氷機売上減
	支出(D)	0	0	0	
	収支②(C-D)	969	1,102	△133	
合計収支(①+②)		96,734	103,809	△7,075	(うち県への納付額90,000千円) (R1) ※3

※1 利用料金制：公の施設の使用料について、指定管理者が直接使用料等を収入することができる制度。指定管理者の自主的な経営努力を發揮しやすくする効果が期待され、地方公共団体及び指定管理者の会計事務の効率化が図られる。

※2 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

※3 資本費相当額：県が負担した施設の整備費を収益から負担金として納付されている。

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	広島はつかいち大橋の工事現場付近等危険海域を利用者に情報提供するとともに、航行安全管理担当者を配置し、啓発冊子を発刊し、全員に配布する等して、利用者の安全確保に努めた。	施設周辺における航行安全に対する配慮が求められる中、航行安全管理担当者を配置し、啓発冊子を発刊する等、積極的に、航行安全の確保に取り組んでいることが認められる。
	○業務の実施による、県民サービスの向上	春秋2回の「五日市メープルマリーナフェア&マリーナ施設見学会」等、試乗会や施設見学会を行うとともに、雑誌等への広告掲載、広島ボートショーへのブース出展等、新規入艇促進のための広報活動を実施した。	試乗会や施設見学会等のイベントや広告掲載等の広報活動を実施して、施設の利用促進に取り組んでいる。
	○業務の実施による、施設の利用促進	施設を定期的にチェックし、早期の修繕に努めた。	利用料の見直しや利用者への利便性の向上を図ることにより、入艇促進などが図られるとともに、施設の維持管理も適正に行われている。
	○施設の維持管理		
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	外部委託する場合には、一括発注するなど、効率的な発注による経費節減を図った。	修繕等の一部業務を直営で対応することにより、サービスの向上と経費の縮減に努めた。
	○効率的な業務運営	修繕、海面浮遊ごみの清掃等を、自社スタッフで対応して、経費縮減に努めた。	業務の一部を外部発注する際、指定管理者が管理する他の施設に係る業務と一括発注を検討するなど、経費の縮減に取り組んでいる。
	○収支の適正		
総括		多くの施設は所有者の高齢化及びボート需要の減少等により、艇置数が伸び悩む傾向にあるが、利用料金の引き下げとそのPR活動により、入艇数が増加した施設もある。  施設の適切で迅速な管理運営に努めるとともに、管理費用の節減を図った。	利用料金の見直し及び低料金施設のPRにより一部施設は、入艇率が向上している。  施設管理の質を低下させることなく、管理費用の節減が図られており、効率的な施設の管理運営がなされている。

## 8 今後の方向性（課題と対応）

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○県の放置艇対策に呼応し、広く入艇希望者を受け入れる。</li> <li>○値下げした施設の周知を図り、さらなる増艇に努める。</li> <li>○カスタマーズファーストを目標として、利用者の要望に対し、どうすれば可能かを検討して入艇の促進を図る。</li> <li>○販売ディーラー、修理業者を対象に入艇紹介キャンペーンを実施して入艇の促進を図る。</li> <li>○上下架代行サービス等利用者サービスの充実を図る。</li> <li>○年間を通じたイベントの実施に加え、新たなオーナーイベントも検討し、利用の活性化と解約防止を図る。</li> <li>○未収金の回収に努め、事務の効率化、収支の適正化を推進する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○これから順次進めていく県管理海域での禁止区域指定に伴い、県の指定する小型船舶用泊地への係留ができないプレジャーボートの受け皿の機能を果たしてもらうよう連携していく。</li> <li>○施設利用の促進に係る指定管理者の取組及び諸施策に対する支援・助言を行う。</li> <li>○施設利用料未収対策に係る指定管理者の取組に対し、支援・助言を行う。</li> </ul>
中期的な対応	若年層を中心にマリンレジャーを楽しむ企画(体験試乗会・新艇試乗会等、免許教室)を充実させ、裾野の拡大と入艇数の増につなげる。	指定管理者が行う試乗体験から免許取得、プレジャーボートの保有に至る取組について、支援・助言を行う。

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

港湾振興課

1 施設の概要等

施設名	福山地域マリーナ施設		
所在地	福山市新湍町2丁目23-1等2地区		
設置目的	プレジャーボートの適正な係留保管の促進		
施設・設備	ボートパーク福山（海上艇置施設，駐車場，トイレ） 柳津PBS（海上艇置施設，駐車場）		
指定管理者	1期目	H28.4.1～R8.3.31	福山地域ボートパーク運営共同企業体
		H26.4.1～H28.3.31	ボートパーク福山：シダックス大新東ヒューマンサービス・ベルポート共同企業体 柳津プレジャーボートスポット：(株)ひろしま港湾管理センター

2 施設利用状況

利用状況	年度	収容可能艇数	目標値 [事業計画]	艇置数	対前年度増減	対目標値増減 (達成率)
	1期	R1	493艇	411艇	407艇	13艇
H30		493艇	421艇	394艇	△18艇	△27艇(93.6%)
H29		493艇	421艇	412艇	13艇	△9艇(97.9%)
H28		493艇	409艇	399艇	13艇	△10艇(97.6%)
H26～H27(平均)※ (導入前)		493艇	302艇	386艇	—	84艇(127.8%)
増減理由	雑誌広告・店頭チラシ・ロコミ等の宣伝により新規顧客の呼び込みができたこと。					

※平成26～27年度の平均は、ボートパーク福山と広島港及び尾道糸崎港における小型船舶特定係留施設に含まれていた当該施設の一部である柳津プレジャーボートスポットに係るものを合算したものである。

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
		利用者意見箱の設置
	1日2回以上の棧橋巡回	利用者・120人
	ホームページ質問欄	利用者，一般者・2人
	【主な意見】	【その対応状況】
	一時係留棧橋において(有料で)水が使えるよう，水道設備が欲しい。(ボートパーク福山)	指定管理者の自主事業として，一時係留棧橋に有料水道設備を設置し，営業時間は全て稼働させている。
	トイレまたは洗い場を設置して欲しい。(柳津プレジャーボートスポット)	県と指定管理者で実現可能な方法を検討する。
	港口周辺が土砂の堆積で浅瀬が広がり，干潮前後の入出港が難しい，土砂を取り除き，航路をわかりやすくしてほしい。(柳津プレジャーボートスポット)	県と指定管理者で実現可能な方法を検討する。

4 県の業務点検等の状況

項目		実績	備考
報告書	年度	○	事業報告書
	月報	○	業務報告書，業務報告書
	日報(必要随時)	○	日報の中の主要な苦情，要望等について随時報告
管理運営会議(随時)	【特記事項等】 現地調査を実施した。		
現地調査	【指定管理者の意見】 事業実施計画に基づき，適切に実施した。		
	【県の対応】 適切に管理運営が実施されていることを確認した。		

## 5 県委託料の状況

(単位：千円)

	年度		金額	対前年度増減		年度		金額	対前年度増減
	1期					1期			
県委託料 (決算額)	1期	R1	0	0	料金 収入 (決算額)	1期	R1	52,624	465
		H30	0	0			H30	52,159	60
		H29	0	0			H29	52,099	488
		H28	0	△30,125			H28	51,611	51,611
	H26～H27 (平均)※		30,125	—		H26～H27 (平均)		該当なし	
	(導入前)		—	—		(導入前)		—	—

※ 平成26～27年度の平均は、ボートパーク福山と広島港及び尾道糸崎港における小型船舶特定係留施設に含まれていた当該施設の一部である柳津プレジャーボートスポットに係るものを合算したものである。

## 6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	0	0	0	
		料金収入(※1)	52,624	52,159	465	消費税の増加分
		その他収入	156	107	49	
		計(A)	52,780	52,266	514	
	支出	人件費	14,451	13,916	535	正社員の入退職および臨時賞与
		光熱水費	704	693	11	
		設備等保守点検費	1,646	1,992	△346	栈橋用品、港務艇装備品の購入減少
		清掃・警備費等	1,373	1,346	27	
		施設維持修繕費	61	178	△117	設備補修工事の減少
		事務局費	12,193	11,175	1,018	消費税改正等による本部管理費の増加
その他		5,635	5,061	574	社有車車検、支払消費税の増加	
計(B)	36,063	34,361	1,702			
収支①(A-B)		16,717	17,905	△1,188		
自主事業 (※2)	収入(C)	667	639	28		
	支出(D)	160	181	△21		
	収支②(C-D)	507	458	49		
合計収支(①+②)		17,224	18,363	△1,139	(うち県への納付額15,200千円) (R1) ※3	

※1 利用料金制：公の施設の使用料について、指定管理者が直接使用料等を収入することができる制度。指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくする効果が期待され、地方公共団体及び指定管理者の会計事務の効率化が図られる。

※2 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

※3 資本費相当額：県が負担した施設の整備費を収益から負担金として納付されている。

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	高齢化で船を手放すという大きな流れが発生しており、艇置数の減少が始まっている。利用者数の獲得または維持に、施設 PR の各種宣伝活動に力を入れているが、新たな施策も検討するべき段階となってきた。	施設の PR, 各種宣伝の効果があり、艇置数が増加した。 県の仕様書を踏まえて作成された事業計画書に定められた維持管理業務が適切に実施されている。
	○業務の実施による、県民サービスの向上	海鳥の糞害への対応が想定以上の大きな作業量であるが、施設の景観及び利用者満足度を維持するのに欠かせないため、清掃作業に取り組んだ。	施設の清掃作業やゴミ拾い等の環境整備活動が十分に行われており、景観及び利用者満足度の維持に取り組んでいる。
	○業務の実施による、施設の利用促進	週1回以上の柳津プレジャーボートスポットの巡回・環境整備(草取り, ゴミ拾い等)を行っているが、施設の監視は防犯カメラが中心のため、施設への不法侵入等の問題が何度か発生し、その対応に取り組んだ。	
	○施設の維持管理		
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	窓口業務は、年末年始と火曜日を除く週6日営業体制をとり、基本的に全ての営業日で正社員2名以上の体制をとり、利用者へのサービスが迅速・正確・丁寧に行えた。	施設の維持管理や、利用者からの要望に応えるための組織体制が十分に整えられている。
	○効率的な業務運営	朝夕2回の棧橋巡回に十分な時間をかけることにより、船舶係留状態のこまめな安全確認、施設の不具合箇所や清掃の必要箇所の早期発見につながった。	
	○収支の適正		
総括		目立った苦情もなく、掲示物・郵送物・ホームページ等での情報発信と、日々の巡回・挨拶・清掃活動により、利用者や地域住民からの感謝を多くいただき、信頼関係がより厚いものとなったことが大きな成果であった。	新たな利用者の獲得に向けて、広報に力を入れて取り組んでいる。 利用者や地域住民からの目立った苦情やトラブルは発生しておらず、適切な運営が行われている。 施設の清掃や、日常点検など適切な管理と利用者サービスの向上が図られている。

## 8 今後の方向性(課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○年間の契約解除件数がかかり多く、福山地区での放置艇が多いにもかかわらず、空き区画もある状況の中、どのように既存施設の利用を進めるかが課題となる。</li> <li>○近隣の船舶業者等のイベントに参加し、施設のPRを行うとともに、施設内のイベント内容を充実させ、認知度を一層上げていく。</li> <li>○8m区画の空き区画を無くすための方策を詰めていきたい。(ボートパーク福山)</li> <li>○港口周辺が土砂の堆積で浅瀬が広がり、干潮前後の入出港が難しい状況である。安全の為、土砂を取り除き、航路をわかりやすくすることが必要である(柳津プレジャーボートスポット)</li> <li>○トイレ浄化槽処理能力が不足しているため、浄化槽処理能力を上げる必要がある。(ボートパーク福山)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○これから順次進めていく県管理海域での禁止区域指定に伴い、県の指定する小型船舶用泊地への係留ができないプレジャーボートの受け皿の機能を果たしてもらう必要があり、今後も連携していく。</li> <li>○指定管理者が実施する施設のPRや利用者サービスの向上、利用促進の取組について、支援・助言を行う。</li> <li>○指定管理者が行う施設の維持修繕について、支援・助言を行う。</li> </ul>
中期的な対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>○大型艇の受入れについての検討も必要と考えられる。(ボートパーク福山)</li> <li>○駐車場の利用台数が年々増加しており、連休・夏季には不足する。収容台数を増やす必要があるのではないか。(ボートパーク福山)</li> </ul>	施設利用者の利便性向上や新たな利用者の獲得のために、必要な施設の修繕や更新等について、指定管理者と連携して取り組む。

# 令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

都市環境整備課

## 1 施設の概要等

施設名	広島県立みよし公園		
所在地	三次市四拾貫町神田谷		
設置目的	備北地域住民の文化及びスポーツと多様なレクリエーション活動の振興		
施設・設備	カルチャーセンター（アリーナ）、温水プール、パークゴルフ場、テニスコート、文化の広場、こども広場、しょうぶ園など		
指定管理者	4期目	H28. 4. 1～R3. 3. 31	ミズノグループ・星光ビル管理共同企業体
	3期目	H23. 4. 1～H28. 3. 31	ミズノグループ共同企業体
	2期目	H20. 4. 1～H23. 3. 31	ミズノグループ
	1期目	H17. 4. 1～H20. 3. 31	(株)サンアメニティ

## 2 施設利用状況

利用状況	年度	目標値 [事業計画]	入場者数	対前年度増減	対目標値増減 (達成率)
	4期	R1	706,000人	627,451人	△71,565人
H30		705,000人	699,016人	△8,412人	△5,984人(99.2%)
H29		704,000人	707,428人	△1,847人	3,428人(100.5%)
H28		704,000人	709,275人	27,053人	5,275人(100.7%)
	3期平均H23～H27	706,000人	682,222人	20,786人	△23,778人(96.6%)
	2期平均H20～H22	700,000人	661,436人	△4,865人	△38,564人(94.5%)
	1期平均H17～H19	762,530人	666,301人	3,368人	△96,229人(87.4%)
	H16（導入前）	—	662,933人	—	—
増減理由	○4月～6月にかけてアリーナの床の張り替え及びプールヒートポンプ更新工事により休業期間による利用者減。 ○大型遊具の使用中止期間（4月～3月）による利用者減。 ○3月7日から新型コロナウイルスによる屋内施設（カルチャーセンター・プール・トレーニング室・レストラン）閉館による利用者減。				

## 3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	<b>【実施方法】</b>	<b>【対象・人数】</b>
	アンケートボックス設置（常時）	施設利用者 76人
	<b>【主な意見】</b>	<b>【その対応状況】</b>
	自然散策道の一部コースがわかりにくい	令和元年度に修繕を実施。
	アリーナで靴の脱ぎ履きが面倒	床面にキズがつかない為であり、理解を求めた。
手洗い設備にお湯が出ない。	今後の検討事項とさせていただく旨を回答。	

## 4 県の業務点検等の状況

項目		実績	備考
報告書	年度	○	事業報告書
	月報	○	月次業務報告書
	日報（必要随時）	○	事故等報告書
管理運営会議（随時）	<b>【特記事項等】</b> 各施設（建物）、設備の老朽化対策が課題 <b>【指定管理者の意見】</b> 利用者の安全確保と施設等の機能維持の観点から、維持修繕を優先順位に従い、計画的に実施する必要がある <b>【県の対応】</b> 維持修繕にあたっては、事前に県と十分協議し、連携しながら実施するよう指定管理者に指導した		
現地調査（6月、11月に実施）			

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度		金額	対前年度増減
	4期	R1	107,167	935		4期	R1	19,820	△4,992
		H30	106,232	0			H30	24,812	△937
		H29	106,232	△168			H29	25,749	806
		H28	106,400	609			H28	24,943	157
	3期平均H23～H27		105,791	3,791		3期平均H23～H27		24,786	1,717
	2期平均H20～H22		102,000	△11,597		2期平均H20～H22		23,069	△2,754
	1期平均H17～H19		113,597	△18,197		1期平均H17～H19		25,823	813
	H16 (導入前)		131,794	—		H16 (導入前)		25,010	—

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1決算額	H30決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	107,167	106,232	935	下期より消費税率変更
		料金収入(※1)	19,820	24,812	△4,992	アリーナ・プール大規模修繕休業及び新型コロナウイルス感染症の流行による施設利用中止のため収入減
		その他収入	9,077	10,377	△1,300	食堂等の収入減(アリーナ・プール大規模修繕休業, 遊具閉鎖の影響)
		計(A)	136,064	141,421	△5,357	
	支出	人件費	50,446	50,375	71	
		光熱水費	27,214	28,692	△1,478	大規模修繕期間の光熱水費減
		設備等保守点検費	11,909	11,788	121	人件費の上昇
		清掃・警備費等	14,760	14,757	3	
		植栽管理	12,144	12,038	106	整備回数の増
		施設維持修繕費	629	679	△50	
事務局費		3,212	3,087	125	リース料の増	
その他		23,733	24,595	△862	収入減による本部間接費比率減 食堂等運営経費減(収入連動)	
計(B)	144,047	146,011	△1,964			
収支①(A-B)		△7,983	△4,590	△3,393		
自主事業 (※2)	収入(C)	7,364	11,033	△3,669	・修繕期間中及び新型コロナウイルス対応による自主事業収入減	
	支出(D)	5,644	7,019	△1,375	・商品売上減 ・上記理由による経費減	
	収支②(C-D)	1,720	4,014	△2,294		
合計収支(①+②)		△6,263	△576	△5,687		

※1 利用料金制：公の施設の使用料について、指定管理者が直接使用料等を収入することができる制度。指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくする効果が期待され、地方公共団体及び指定管理者の会計事務の効率化が図られる。

※2 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用發揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	平成30年度に初開催し、好評だった「みよし青空マルシェ」を春・秋と年2回開催。合計で約4,000名の来場があり、イベントとして定着させた。	みよし青空マルシェを平成30年度から継続して開催するなど利用促進を図るとともに、多様なレクリエーション活動の振興等の施設目的に沿った事業がなされた。
	○業務の実施による、県民サービスの向上	各競技団体と連携して卓球、ミニバスケットボール大会、グラウンドゴルフ大会等多競技で大会を開催。	各競技団体と連携して独自の大会を開催し、参加者の交流の場となるなど、施設の利用促進やスポーツ振興に貢献した。
	○業務の実施による、施設の利用促進	「全国都市緑化ひろしまフェア」の期間、しょうぶ園の水不足解消に向けて、近隣住民から協力を得ることが出来た。	公園の持つ課題に対して、地域コミュニティと良好な関係を築きながら、解決を図った。
	○施設の維持管理	利用者から要望が多かったトイレの洋式化や園内案内板の改修を実施し、利用者の利便性向上を図った。	利用者の安全性及び利便性の観点から、指定管理者のノウハウを活かして施設の改修、修繕等を行った。
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	顧客満足度向上への取組や普通救命講習、修繕業者と連携した防災訓練等を実施し、スタッフの能力向上を図った。	外部の専門講師による研修や社内研修を通して、スタッフの運営管理能力向上を図り適切な業務体制を維持している。
	○効率的な業務運営	プールヒートポンプの更新、空調冷温水配管の修繕により、効率的な熱源の活用につながった。	スポーツ、建物管理について共同企業体の強みやノウハウを活かした効率的な施設運営、管理を行った。
	○収支の適正	大型修繕による休業期間や新型コロナウイルスによる屋内施設の閉館もあり、収支に大きく影響した。	アリーナやプール等の修繕や新型コロナウイルス感染症による収入減はあったが、利用者の安全性を確保しつつ適正な施設管理が行われた。
総括		経年劣化や利用者ニーズへの対応及び前年度の災害復旧工事を実施し、利便性、安全性の向上につながった。  大規模修繕による休業や新型コロナウイルスによる屋内施設の閉館は収支面で甚大なマイナス要因となった。	顧客満足度向上やスポーツの振興を目的とした多彩な自主事業により利用促進に大きく貢献した。  災害時における公園施設の避難所使用についての協定締結に協力する等、公共施設としての役割向上に貢献した。

## 8 今後の方向性（課題と対応）

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	○全国都市緑化フェアひろしま協賛会場として施設のPRやイベント実施による利用者の増加を図る。  ○新設を予定しているクライミングウォールの有効活用を図る。	○施設全体の老朽化による設備等不具合について利用者の安全確保を最優先に、指定管理者と連携しながら対応する。  ○新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を適切に講じる。
中期的な対応	長期修繕計画に沿った施設の老朽化への継続的な対応、園内照明のLED化、しょうぶ園の水不足改善等が必要。	長期修繕計画に基づき、施設設備の修繕等を実施し、効率的な施設維持管理に努める。

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

都市環境整備課

1 施設の概要等

施設名	広島県立びんご運動公園		
所在地	尾道市栗原町997		
設置目的	備後地域住民のスポーツと多様なレクリエーション活動の振興		
施設・設備	健康スポーツセンター、陸上競技場、テニスコート、野球場、球技場、コミュニティープール、冒険の森、多目的広場、オートキャンプ場など		
指定管理者	4期目	H28. 4. 1～R3. 3. 31	イズミテクノ・RCC文化センター・シンコースポーツ共同企業体
	3期目	H23. 4. 1～H28. 3. 31	ポラーノグループびんご
	2期目	H20. 4. 1～H23. 3. 31	ポラーノグループびんご
	1期目	H17. 4. 1～H20. 3. 31	尾道市

2 施設利用状況

利用状況	年度	目標値 [事業計画]	入場者数	対前年度増減	対目標値増減 (達成率)
	4期	R1	712,301人	577,369人	△152,768人
H30		710,222人	730,137人	19,544人	19,915人(102.8%)
H29		696,470人	710,593人	27,368人	14,123人(102.0%)
H28		683,039人	683,225人	11,280人	186人(100.0%)
	3期平均H23～H27	667,914人	671,945人	19,073人	4,031人(100.6%)
	2期平均H20～H22	656,450人	652,872人	22,544人	△3,578人(99.5%)
	1期平均H17～H19	610,560人	630,328人	43,388人	19,768人(103.2%)
	H16 (導入前)	—	586,940人	—	—
増減理由	○冒険の森閉鎖による減○コミュニティープールトップライト改修工事(2ヵ月半)による減 ○新型コロナウイルス感染症の流行による屋内施設利用中止及び利用者の自粛などによる減				

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
		アンケートの実施
	利用者意見箱の設置	公園利用者(個人) 250人 スポーツ団体 15団体
	受付、打合せで聞き取り	スポーツ団体 25団体
	【主な意見】	【その対応状況】
	プール更衣室に空調を設置してほしい	エアコンの設置を予定している
	冒険の森遊具を利用したい(3月まで中止)	令和元年度に改修し、令和2年3月より利用再開
	イノシシ被害を何とかしてほしい	都度整地を行うとともに一部区域に忌避テープ設置

4 県の業務点検等の状況

項目	実績	備考
報告書	年度	○ 事業報告書
	月報	○ 月次業務報告書
	日報(必要随時)	○ 事故等報告書
管理運営会議(随時)	【特記事項等】 ・各施設(建物)、設備の老朽化対策が課題 【指定管理者の意見】 ・利用者増と安全な施設運営の取組を実施する ・設備保守を強化する	
現地調査(6月、11月に実施)	【県の対応】 ・維持修繕にあたっては、事前に県と十分協議し、連携しながら実施するよう指定管理者に指導した	

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度		金額	対前年度増減
	4期	R1	154,582	958		4期	R1	68,661	△5,486
		H30	153,624	460			H30	74,147	△2,511
		H29	153,164	△2,836			H29	76,658	3,579
		H28	156,000	7,714			H28	73,079	6,018
	3期平均H23～H27		148,286	△214		3期平均H23～H27		67,061	1,920
	2期平均H20～H22		148,500	△18,751		2期平均H20～H22		65,141	4,993
	1期平均H17～H19		167,251	△6,508		1期平均H17～H19		60,148	△1,605
	H16 (導入前)		173,759	—		H16 (導入前)		61,753	—

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1決算額	H30決算額	前年度差	主な増減理由等	
託事業	収入	県委託料	154,582	153,624	958	10月消費税改定による増
		料金収入(※1)	68,661	74,147	△5,486	プール屋根改修による閉館及び新型コロナウイルス感染症の流行による施設利用中止のため収入減
		その他収入	8,591	10,061	△1,470	新型コロナウイルス感染症の流行による売上の減
		計(A)	231,834	237,832	△5,998	
	支出	人件費	77,213	76,505	708	10月消費税改定による増
		光熱水費	47,855	58,907	△11,052	プール一時休館による水光熱費減及び園全施設の水道光熱費削減
		設備等保守点検費	18,282	18,101	181	10月消費税改定による増
		清掃・警備費等	68,369	69,275	△906	冒険の森遊具使用休止による駐車場警備経費減
		施設維持修繕費	3,549	3,197	352	プール備品修繕による増
		事務局費	10,428	9,695	733	印刷物増刷による増
その他		12,434	11,757	677	令和2年度分保険料計上分増	
計(B)	238,130	247,437	△9,307			
収支①(A-B)		△6,296	△9,605	3,309		
自主事業 (※2)	収入(C)	21,838	22,599	△761	プール改修による教室休校及び新型コロナウイルス感染症による収入減	
	支出(D)	19,639	20,149	△510	プール教室休校による支出減	
	収支②(C-D)	2,199	2,450	△251		
合計収支①+②		△4,097	△7,155	3,058		

※1 利用料金制：公の施設の使用料について、指定管理者が直接使用料等を収入することができる制度。指定管理者の自主的な経営努力を発揮しやすくする効果が期待され、地方公共団体及び指定管理者の会計事務の効率化が図られる。

※2 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	平成28年度から開催しているトップス広島による能力向上教室は継続して実施し、パークール講座をはじめ各スポーツ教室には、多くの参加があった。	子どもの心身の発達等を目的とした自主事業を実施し、サッカー教室ではプロ選手から直接指導を受けられる機会を提供するなど、スポーツの振興を図った。
	○業務の実施による、県民サービスの向上	親子ドローン教室を開催し、多くの参加者にドローンの楽しさを体験していただけた。また「全国都市緑化ひろしまフェア」を控え、プレイベントや「たね図書館」等を開始し、利用促進を図った。	パークール講座やドローン教室等、話題性のある企画を打ち出したほか、「全国都市緑化ひろしまフェア」と連携した自主事業の実施等により、利用促進やレクリエーションの振興を図った。
	○業務の実施による、施設の利用促進	新聞、テレビ等を活用するとともに、県営SNS「日刊わしら」とも連携して園内情報やイベント等の情報発信を行い、利用促進を図った。	地元の利用者やコミュニティと良好な関係を築くとともに、SNSや新聞、テレビ等を活用した積極的な情報発信により利用促進に貢献した。
	○施設の維持管理	園内道路等の補修整備及び洗浄清掃や、街路樹の整備を行い、公園としての環境を整えた。	日々の定期点検を確実にを行うことにより危険を早期発見し、必要な修繕を行うなど施設維持管理を適切に行った。
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	異動、退職等で人員の変更はあったが企業体にて調整して運営した。	人員変更はあったが、研修等により適切な管理水準を保った。
	○効率的な業務運営	共同企業体3社のノウハウや専門的技術を活用し業務の合理化に努めた。	広報、スポーツ、建物管理について共同企業体の強みを活かした運営を行った。
	○収支の適正	自主事業は黒字収支となったものの、プール改修工事や新型コロナウイルス感染症による施設の利用中止により全体としては赤字収支となった。	プール改修工事や新型コロナウイルス感染症による収入減はあったが、自主事業は黒字収支となる等、適正な事業が実施されている。
総括		さまざまな自主事業や各種イベントを開催するとともに、広報活動にも積極的に取り組み、利用促進を図った。  冒険の森遊具をほぼ1年間利用休止したことにより利用者数は減少した。	多彩な自主事業や「全国都市緑化ひろしまフェア」と連携したイベント開催等により利用促進に大きく貢献した。  指定管理者のノウハウを活かしながら、効率的な施設運営、管理を行った。

## 8 今後の方向性（課題と対応）

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	○利用者の安全確保を最優先にした施設の維持管理を実施する。  ○「全国都市緑化ひろしまフェア」開催や、ジャイアントスロープを活用した自主事業の実施、冒険の森遊具の利用再開を機会に、利用促進を図る。	○施設全体の老朽化による設備等不具合について利用者の安全確保を最優先に、指定管理者と連携しながら対応する。  ○新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策を適切に講じる。
中期的な対応	長期計画に基づいて修繕工事を実施し、施設の維持管理に努める。	長期修繕計画に基づき、施設設備の修繕等を実施し、効率的な施設維持管理に努める。

# 令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

住宅課

## 1 施設の概要等

施設名	県営舟入住宅外 17 住宅 (18 住宅 2,876 戸)		
所在地	広島市中区舟入南三丁目外		
設置目的	県民が健康で文化的な生活を営むことができるように、住宅に困窮する低額所得者等（低所得者、高齢者、障害者等）を対象とした住宅を整備し、低廉な家賃（支払可能）で提供して居住の安定を確保することにより、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与する。		
施設・設備	18 住宅 2,876 戸		
指定管理者	3 期目	H27. 4. 1～R2. 3. 31	広島県ビルメンテナンス協同組合
	2 期目	H22. 4. 1～H27. 3. 31	広島県ビルメンテナンス協同組合
	1 期目	H19. 4. 1～H22. 3. 31	広島県ビルメンテナンス協同組合

## 2 施設利用状況

利用状況	年度	管理戸数	政策空家数	入居戸数	増減	政策空家除入居率
	3 期	R1	2,876 戸	216 戸	2,426 戸	△23 戸
H30		2,876 戸	207 戸	2,449 戸	△9 戸	91.8%
H29		3,026 戸	348 戸	2,458 戸	△21 戸	91.8%
H28		2,999 戸	363 戸	2,479 戸	△31 戸	94.0%
H27		3,089 戸	447 戸	2,510 戸	△949 戸	95.0%
2 期平均 H22～H26		4,151 戸	590 戸	3,459 戸	△163 戸	97.2%
1 期平均 H19～H21		4,225 戸	475 戸	3,622 戸	△35 戸	96.6%
H18 (導入前)		4,270 戸	523 戸	3,657 戸	— 戸	97.6%
増減理由	高齢化の進展による高層階への入居希望者の減少及び利便性の低い住宅への入居希望者の減少等によるものである。					

## 3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	<b>【実施方法】</b>	<b>【対象・人数】</b>
	修理要望・苦情・相談等を、電話により 24 時間体制で受け付けているほか、平日の日中は事務所等での面談対応も行っている。	管理している県営住宅の住民・入居応募者
	<b>【主な意見】</b>	<b>【その対応状況】</b>
	水道等各種設備の修理要望 住民同士のトラブル	修理内容の状況に応じて対応を実施。 基本的には住民間・自治会で対応すべき旨を伝えたくて、可能な対応を実施。

## 4 県の業務点検等の状況

項目	実績	備考
報告書	年度	○ 事業報告書
	月報	○ 月次業務報告書
	日報 (必要随時)	○ 随時
管理運営会議 (収納対策協議会、収入認定担当者会議) (5 月に県庁にて実施)	<b>【特記事項等】</b> ①快適な住居環境の維持及び向上, ②管理業務の効率化, ③入居者ニーズの把握, ④長寿命化などに努め, 概ね計画どおりの実績を上げた。	
現地調査 (7 月, 12 月に実施)	<b>【指定管理者の意見】</b> 業務開始から 12 年が経過し, 各自治会との関係もスムーズとなり, 各職員も業務に習熟しており, 災害時の対応を迅速に行うことができた。	
現地実地調査 (随時)	<b>【県の対応】</b> 設置目的を達するよう指定管理者を指導している。	

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度		金額	対前年度増減
	3期	R1		243,913		23,014	該当なし		
H30			220,899	△5,904					
H29			226,803	△875					
H28			227,678	△6,296					
H27			233,974	△47,249					
2期平均H22～H26			281,223	3,805					
1期平均H19～H21			277,418	—					

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	243,913	220,899	23,014	緊急修繕費の増
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	243,913	220,899	23,014	
	支出	人件費	42,201	43,858	△1,657	緊急対応に伴う人件費が平成30年度に比べ減
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	43,151	42,366	785	緊急対応に伴う昇降機保守点検費の増
		清掃・警備費等	3,614	3,617	△3	
		施設維持修繕費	137,782	116,567	21,215	緊急修繕費の増
		事務局費	13,271	13,092	179	通信費の増
その他		0	0	0		
計(B)	240,019	219,500	20,519			
収支①(A-B)		3,894	1,399	2,495		
自主事業 (※)	収入(C)	0	0	0		
	支出(D)	0	0	0		
	収支②(C-D)	0	0	0		
合計収支(①+②)		3,894	1,399	2,495		

※ 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	<p>県営住宅の設置目的, 特徴を理解し, 公正・公平な住宅管理を実施した。</p> <p>各種研修においては, 入居者にとって快適な管理を遂行するため, 適切な人材の育成を行っている。入居者対応や相談等を共有化し, 内部で蓄積することでサービス向上に努めている。</p> <p>各種申請書類について, 専用ホームページ内でダウンロード可能とし, また「記入例」を作成するなど, 県民へのサービスの向上につながっている。</p> <p>各団地の住宅管理者及び, 自治会長名簿を整備し, 平素からコミュニケーションを図り, 円滑な業務実施ができるように配慮している。</p> <p>施設の老朽化などに伴う修繕, 点検業務においては, 計画的に, あるいは入居者からの連絡等により, 適切に実施した。</p> <p>高齢の入居者に対し, 無償の在宅コールサービスを実施した。</p>	<p>事業計画に基づき, 適切な施設管理及び入居者対応, 各種手続き等を行っている。</p> <p>多様な入居者に対して, それぞれの要望にあった適切な対応により, サービス向上を図っている。</p> <p>空家修繕を適切に行い, 早期に募集できる状態としており, また, 広島内の利便性の高い住宅を積極的に募集する等, 入居者数の向上を図っている。</p> <p>修繕については, 共通修繕, 一般修繕及び空家修繕を適切に行い, 入居者の住環境の維持・改善を図っている。</p>
	○業務の実施による, 県民サービスの向上		
	○業務の実施による, 施設の利用促進		
	○施設の維持管理		
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	<p>民間の建物管理で培ったさまざまなノウハウを最大限に活用し, 質の高い管理を実施した。</p> <p>業務の受付体制においては, 24時間ヘルプデスクを設置しており, 入居者からの要望等に対応している。また, 緊急時においても24時間対応できる体制をとっている。</p> <p>経費縮減への取り組みとしては, 自社施工率の向上, スケールメリットを出す地元工事業者との連携等の対策をとっている。</p>	<p>民間の施設管理のノウハウを活用しながら, 指定管理者としての豊富な経験を生かし効率的な業務運営を行っている。</p> <p>執行体制については, 適切な体制となっており, 施設管理, 収納等の業務ごとに人員を配置している。また, 緊急時や時間外においても対応可能な体制をとっている。</p>
	○効率的な業務運営		
	○収支の適正		
総括		<p>快適な居住環境の維持及び向上を図るために, 自治会総会や巡回点検時などあらゆる機会を利用し, 入居者との情報交換に努めている。</p> <p>また, 入居応募者への対応も公営住宅制度を厳守し, 的確かつ迅速に処理している。</p>	<p>維持管理業務の総合的な把握に努め経費削減に考慮しつつ, 定期的な巡視点検, 保守点検及び異常時の対応等を, 着実に実施している。</p> <p>収支もほぼ計画どおりで, 適切に運営されている。</p>

## 8 今後の方向性 (課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	適切な県営住宅の管理運営を引き続き行っていく。	<p>○適切な管理運営が行われるよう引き続き指導を行っていく。</p> <p>○広島市との入居募集情報の共有, 募集案内書等の相互配布, 広報の共同実施等をさらに推進し, 行政サービスの向上を図る。</p>
中期的な対応	施設の老朽化に伴い, 計画的な修繕が必要となっており, 県と連携して実施する。	<p>○少子高齢化や人口減少等, 社会経済情勢の変化を踏まえ, 計画的な維持保全等を図り, 適正な供給水準を確保する。</p> <p>○広島市との一層の連携に向けて, 入居募集業務の一元化のため, 必要となる対応について具体的に検討を進めていく。</p>

# 令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

住宅課

## 1 施設の概要等

施設名	県営青原住宅外 11 住宅 (12 住宅 5, 158 戸)		
所在地	広島市安佐南区祇園五丁目外		
設置目的	県民が健康で文化的な生活を営むことができるように、住宅に困窮する低額所得者等 (低所得者、高齢者、障害者等) を対象とした住宅を整備し、低廉な家賃 (支払可能) で提供して居住の安定を確保することにより、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与する。		
施設・設備	12 住宅 5, 158 戸		
指定管理者	3 期目	H27. 4. 1～R2. 3. 31	広島県ビルメンテナンス協同組合
	2 期目	H22. 4. 1～H27. 3. 31	広島県ビルメンテナンス協同組合
	1 期目	H19. 4. 1～H22. 3. 31	広島県ビルメンテナンス協同組合

## 2 施設利用状況

利用状況	年度	管理戸数	政策空家数	入居戸数	増減	政策空家除入居率
	3 期	R1	5, 158 戸	172 戸	3, 826 戸	△119 戸
H30		5, 158 戸	160 戸	3, 945 戸	△93 戸	78. 9%
H29		5, 158 戸	148 戸	4, 038 戸	△159 戸	80. 6%
H28		5, 158 戸	138 戸	4, 197 戸	△102 戸	83. 6%
H27		5, 158 戸	126 戸	4, 299 戸	△279 戸	85. 4%
	2 期平均 H22～H26	5, 158 戸	76 戸	4, 578 戸	△117 戸	90. 1%
	1 期平均 H19～H21	5, 158 戸	25 戸	4, 695 戸	△107 戸	91. 5%
	18 (導入前)	5, 201 戸	55 戸	4, 802 戸	— 戸	93. 3%
増減理由	入居戸数の減は、高齢化の進展による高層階への入居希望者の減少及び利便性の低い住宅への入居希望者の減少等によるものである。					

## 3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
	修理要望・苦情・相談等を、電話により 24 時間体制で受け付けているほか、平日の日中は事務所等での面談対応も行っている。	管理している県営住宅の住民・入居応募者
	【主な意見】	【その対応状況】
	水道等各種設備の修理要望	修理内容の状況に応じて対応を実施。
	住民同士のトラブル	基本的には住民間・自治会で対応すべき旨を伝えたくて、可能な対応を実施。

## 4 県の業務点検等の状況

項目	実績	備考
報告書	年度	○ 事業報告書
	月報	○ 月次業務報告書
	日報 (必要随時)	○ 随時
管理運営会議 (収納対策協議会、収入認定担当者会議) (5 月に県庁にて実施)	【特記事項等】 ①快適な住居環境の維持及び向上、②管理業務の効率化、③入居者ニーズの把握、④長寿命化などに努め、概ね計画どおりの実績を上げた。	
現地調査 (7 月、12 月に実施)	【指定管理者の意見】 業務開始から 12 年が経過し、各自治会との関係もスムーズとなり、各職員も業務に習熟しており、災害時の対応を迅速に行うことができた。	
現地実地調査 (随時)	【県の対応】 設置目的を達するよう指定管理者を指導している。	

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度		金額	対前年度増減
	3期	R1		431,569		8,759	該当なし		
H30			422,810	6,444					
H29			416,366	△6,117					
H28			422,483	3,375					
H27			419,108	36,678					
2期平均H22～H26			382,430	6,767					
1期平均H19～H21			375,663	—					

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	431,569	422,810	8,759	消費税, 緊急修繕費の増
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	431,569	422,810	8,759	
	支出	人件費	70,850	74,400	△3,550	緊急対応に伴う人件費の減
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	42,549	41,776	773	点検委託費の増
		清掃・警備費等	16,518	16,428	90	
		施設維持修繕費	276,746	270,573	6,173	一般修繕費, 緊急修繕費の増
		事務局費	16,626	16,342	284	事務所経費の増
その他		0	0	0		
計(B)	423,289	419,519	3,770			
収支①(A-B)		8,280	3,291	4,989		
自主事業 (※)	収入(C)	0	0	0		
	支出(D)	0	0	0		
	収支②(C-D)	0	0	0		
合計収支(①+②)		8,280	3,291	4,989		

※ 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	<p>県営住宅の設置目的, 特徴を理解し, 公正・公平な住宅管理を実施した。</p> <p>各種研修においては, 入居者にとって快適な管理を遂行するため, 適切な人材の育成を行っている。入居者対応や相談等を共有化し, 内部で蓄積することでサービス向上に努めている。</p> <p>各種申請書類について, 専用ホームページ内でダウンロード可能とし, また「記入例」を作成するなど, 県民へのサービスの向上につながっている。</p> <p>各団地の住宅管理者及び, 自治会長名簿を整備し, 平素からコミュニケーションを図り, 円滑な業務実施ができるように配慮している。</p> <p>施設の老朽化などに伴う修繕・点検業務においては, 計画的に, あるいは入居者からの連絡等により, 適切に実施した。</p>	<p>適切な施設維持管理を行っており, 入居者からの各種申請等についても適切に対応している。</p> <p>当該地区の住宅は1月, 3月, 4月, 5月, 7月, 8月, 9月及び11月にも募集を実施しているため, 募集回数が多く空家修繕を迅速に行うことで, 入居率の向上に努めている。</p> <p>高陽住宅及びあさひが丘住宅において, 単身での入居需要が高いことから, 世帯向け規格の住宅を単身入居可能住宅として募集を実施している。</p> <p>修繕については, 共通修繕, 一般修繕及び空家修繕を適切に行い, 入居者の住環境の維持・改善を図っている。</p>
	○業務の実施による, 県民サービスの向上		
	○業務の実施による, 施設の利用促進		
	○施設の維持管理		
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	<p>民間の建物管理で培ったさまざまなノウハウを最大限に活用し, 質の高い管理を実施した。</p> <p>業務の受付体制においては, 24時間ヘルプデスクを設置しており, 入居者からの要望等に対応している。また, 緊急時においても24時間対応できる体制をとっている。</p> <p>経費縮減への取り組みとしては, 自社施工率の向上, スケールメリットを出す地元工事業者との連携等の対策をとっている。</p>	<p>民間の施設管理のノウハウを活用しながら, 指定管理者としての豊富な経験を生かし効率的な業務運営を行っている。</p> <p>執行体制については, 適切な体制となっており, 施設管理, 収納等の業務ごとに人員を配置している。また, 緊急時や時間外においても対応可能な体制をとっている。</p>
	○効率的な業務運営		
	○収支の適正		
総括		<p>快適な居住環境の維持及び向上を図るために, 自治会総会や巡回点検時などあらゆる機会を利用し, 入居者との情報交換に努めている。</p> <p>また, 入居応募者への対応も公営住宅制度を厳守し, 的確かつ迅速に処理している。</p>	<p>維持管理業務の総合的な把握に努め経費削減に考慮しつつ, 定期的な巡視点検, 保守点検及び異常時の対応等を, 着実に実施している。</p> <p>収支もほぼ計画どおりで, 適切に運営されている。</p>

## 8 今後の方向性 (課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	適切な県営住宅の管理運営を引き続き行っていく。	<ul style="list-style-type: none"> <li>○適切な管理運営が行われるよう引き続き指導を行っていく。</li> <li>○広島市との入居募集情報の共有, 募集案内書等の相互配布, 広報の共同実施等をさらに推進し, 行政サービスの向上を図る。</li> <li>○平成27年度より, 県・市の定期募集期間中に双方の窓口で, 申込受付を実施している。</li> </ul>
中期的な対応	施設の老朽化に伴い, 計画的な修繕が必要となっており, 県と連携して実施する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>○少子高齢化や人口減少等, 社会経済情勢の変化を踏まえ, 計画的な維持保全等を図り, 適正な供給水準を確保する。</li> <li>○広島市との一層の連携に向けて, 入居募集業務の一元化のため, 必要となる対応について具体的に検討を進めていく。</li> </ul>

## 令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

住宅課

### 1 施設の概要等

施設名	県営東海田住宅外7住宅(8住宅1,134戸)		
所在地	安芸郡海田町外		
設置目的	県民が健康で文化的な生活を営むことができるように、住宅に困窮する低額所得者等(低所得者、高齢者、障害者等)を対象とした住宅を整備し、低廉な家賃(支払可能)で提供して居住の安定を確保することにより、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与する。		
施設・設備	8住宅1,134戸		
指定管理者	3期目	H27.4.1~R2.3.31	広島県ビルメンテナンス協同組合
	2期目	H23.4.1~H27.3.31	広島県ビルメンテナンス協同組合
	1期目 (第二平成ヶ浜住宅のみ)	H20.4.1~H23.3.31	広島県ビルメンテナンス協同組合

### 2 施設利用状況

利用状況	年度		管理戸数	政策空家数	入居戸数	増減	政策空家除入居率
	3期	R1		1,134戸	294戸	788戸	△24戸
H30			1,134戸	271戸	812戸	△28戸	94.1%
H29			1,134戸	243戸	840戸	△35戸	94.3%
H28			1,134戸	221戸	875戸	△30戸	95.8%
H27			1,134戸	193戸	905戸	797戸	96.2%
	2期平均H23~H26		110戸	0戸	108戸	49戸	98.0%
	1期平均H19~H22		60戸	0戸	59戸	—戸	98.3%
増減理由	入居戸数の増は、高齢化の進展による高層階への入居希望者の減少及び利便性の低い住宅への入居希望者の減少等によるものである。						

### 3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	<b>【実施方法】</b>	<b>【対象・人数】</b>
	修理要望・苦情・相談等を、電話により24時間体制で受け付けているほか、平日の日中は事務所等での面談対応も行っている。	管理している県営住宅の住民・入居応募者
	<b>【主な意見】</b>	<b>【その対応状況】</b>
	水道等各種設備の修理要望	修理内容の状況に応じて対応を実施。
	住民同士のトラブル	基本的には住民間・自治会で対応すべき旨を伝えたくて、可能な対応を実施。

### 4 県の業務点検等の状況

項目		実績	備考
報告書	年度	○	事業報告書
	月報	○	月次業務報告書
	日報(必要随時)	○	随時
管理運営会議(収納対策協議会、収入認定担当者会議) (5月に県庁にて実施)	<b>【特記事項等】</b> ①快適な住居環境の維持及び向上、②管理業務の効率化、③入居者ニーズの把握、④長寿命化などに努め、概ね計画どおりの実績を上げた。		
現地調査(7月,12月に実施)	<b>【指定管理者の意見】</b> 業務開始から12年が経過し、各自治会との関係もスムーズとなり、各職員も業務に習熟しており、災害時の対応を迅速に行うことができた。		
現地実地調査(随時)	<b>【県の対応】</b> 設置目的を達するよう指定管理者を指導している。		

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度		金額	対前年度増減
	3期	R1		90,051		4,428	該当なし		
H30			85,623	△3,092					
H29			88,715	895					
H28			87,820	3,197					
H27			84,623	76,639					
2期平均H23～H26			7,984	5,061					
1期平均H19～H22			2,923	—					

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項 目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収 入	県委託料	90,051	85,623	4,428	緊急修繕費の増
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	90,051	85,623	4,428	
	支 出	人件費	17,941	19,113	△1,172	緊急対応に伴う人件費の減
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	11,999	11,781	218	点検委託費の増
		清掃・警備費等	3,806	3,972	△166	建替事業に伴う駐車場委託費の減
		施設維持修繕費	50,884	46,927	3,957	緊急修繕費の増
		事務局費	3,573	3,514	59	
その他		0	0	0		
計(B)	88,203	85,307	2,896			
収支①(A-B)		1,848	316	1,532		
自主事業 (※)	収 入(C)	0	0	0		
	支 出(D)	0	0	0		
	収支②(C-D)	0	0	0		
合計収支(①+②)		1,848	316	1,532		

※ 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	<p>県営住宅の設置目的, 特徴を理解し, 公正・公平な住宅管理を実施した。</p> <p>各種研修においては, 入居者にとって快適な管理を遂行するため, 適切な人材の育成を行っている。入居者対応や相談等を共有化し, 内部で蓄積することでサービス向上に努めている。</p> <p>各種申請書類について, 専用ホームページ内でダウンロード可能とし, また「記入例」を作成するなど, 県民へのサービスの向上につながっている。</p> <p>自治会設立から支援し, 自治会長名簿を整備し, 平素からコミュニケーションを図り, 円滑な業務実施ができるように配慮している。</p> <p>施設の老朽化などに伴う修繕・点検業務においては, 計画的に, あるいは入居者からの連絡等により, 適切に実施した。</p>	<p>施設の維持管理, 入居者対応, 各種手続き等については適切に実施されている。</p> <p>多様な入居者に対して, それぞれの要望にあった適切な対応により, サービス向上を図っている。</p> <p>空家修繕を適切に行い, 早期に募集できる状態にすることにより, 入居率の向上を図っている。</p> <p>修繕については, 共通修繕, 一般修繕及び空家修繕を適切に行い, 入居者の住環境の維持・改善を図っている。</p> <p>県営熊野住宅の建替事業に伴う, 入居者との調整を適宜実施している。</p>
	○業務の実施による, 県民サービスの向上		
	○業務の実施による, 施設の利用促進		
	○施設の維持管理		
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	<p>民間の建物管理で培ったさまざまなノウハウを最大限に活用し, 質の高い管理を実施した。</p> <p>業務の受付体制においては24時間ヘルプデスクを設置しており, 入居者からの要望等に対応している。また, 緊急時においても24時間対応できる体制をとっている。</p> <p>協力会社によるネットワークを構築することにより, 点検業務等の迅速化を図り, 経費削減につなげている。</p>	<p>民間の施設管理のノウハウを活用しながら, 県営住宅での管理経験を蓄積し効率的な業務運営を行っている。</p> <p>執行体制については, 適切な体制となっており, 施設管理, 収納等の業務ごとに人員を配置している。また, 緊急時や時間外においても対応可能な体制をとっている。</p>
	○効率的な業務運営		
	○収支の適正		
総括		<p>適切な維持修繕等及び自治会, 入居者とのコミュニケーションに努め, 快適な居住環境の維持及び向上を図っている。</p> <p>また, 緊急時や入居者からの要望に適宜, 適切に対応するための体制整備に努めている。</p>	<p>維持管理業務については, 民間のノウハウを活用し, 経費削減に考慮しつつ, 適切に行っている。</p>

## 8 今後の方向性 (課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	適切な県営住宅の管理運営を引き続き行っていく。	適切な管理運営が行われるよう引き続き指導を行っていく。
中期的な対応	保守点検を通じて, 施設を適切に管理するとともに, 計画的な修繕を検討する。	現在の高い入居率が維持できるよう引き続き指導を行っていく。

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

住宅課

1 施設の概要等

施設名	県営大竹住宅外5住宅（6住宅1,426戸）		
所在地	大竹市玖波一丁目外		
設置目的	県民が健康で文化的な生活を営むことができるように、住宅に困窮する低額所得者等（低所得者、高齢者、障害者等）を対象とした住宅を整備し、低廉な家賃（支払可能）で提供して居住の安定を確保することにより、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与する。		
施設・設備	6住宅1,426戸		
指定管理者	3期目	H27.4.1～R2.3.31	広島県ビルメンテナンス協同組合
	2期目	H22.4.1～H27.3.31	広島県ビルメンテナンス協同組合
	1期目	H19.4.1～H22.3.31	広島県ビルメンテナンス協同組合

2 施設利用状況

利用状況	年度	管理戸数	政策空家数	入居戸数	増減	政策空家除入居率
	3期	R1	1,426戸	0戸	1,138戸	△29戸
H30		1,426戸	0戸	1,167戸	△29戸	81.8%
H29		1,426戸	0戸	1,196戸	△52戸	83.9%
H28		1,426戸	0戸	1,248戸	△34戸	87.5%
H27		1,426戸	0戸	1,282戸	△75戸	89.9%
2期平均H22～H26		1,426戸	0戸	1,357戸	△32戸	95.2%
1期平均H19～H21		1,426戸	0戸	1,389戸	21戸	97.4%
H18（導入前）		1,426戸	0戸	1,368戸	－戸	95.9%
増減理由	入居戸数の減は、施設の老朽化や高齢化の進展による高層階への入居希望者の減少等によるものである。					

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
	修理要望・苦情・相談等を、電話により24時間体制で受け付けているほか、平日の日中は事務所等での面談対応も行っている。	管理している県営住宅の住民・入居応募者
	【主な意見】	【その対応状況】
	水道等各種設備の修理要望 住民同士のトラブル	修理内容の状況に応じて対応を実施。 基本的には住民間・自治会で対応すべき旨を伝えたくて、可能な対応を実施。

4 県の業務点検等の状況

項目	実績	備考
報告書	年度	○ 事業報告書
	月報	○ 月次業務報告書
	日報（必要随時）	○ 随時
管理運営会議（収納対策協議会、収入認定担当者会議） （5月に県庁にて実施）	【特記事項等】 ①快適な住居環境の維持及び向上、②管理業務の効率化、③入居者ニーズの把握、④長寿命化などに努め、概ね計画どおりの実績を上げた。	【指定管理者の意見】 業務開始から12年が経過し、各自治会との関係もスムーズとなり、各職員も業務に習熟してきた等、概ね順調に推移している。  【県の対応】 設置目的を達するよう指定管理者を指導している。
現地調査（7月、12月に実施）		
現地実地調査（随時）		

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度		金額	対前年度増減
	3期	R1		110,459		1,546	該当なし		
H30			108,913	5,066					
H29			103,847	△1,199					
H28			105,046	△6,363					
H27			111,409	14,884					
2期平均H22～H26			96,525	5,685					
1期平均H19～H21			90,840	—					

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項 目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	110,459	108,913	1,546	消費税の増
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	110,459	108,913	1,546	
	支出	人件費	25,993	21,798	4,195	修繕業務に伴う技術職員の人件費等
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	9,229	9,061	168	点検委託費の増
		清掃・警備費等	3,835	3,835	0	
施設維持修繕費		70,166	69,277	889	空家修繕費, 一般修繕費の増	
事務局費		4,662	4,583	79		
その他		0	0	0		
計(B)	113,885	108,554	5,331			
収支①(A-B)		△3,426	359	△3,785		
自主事業 (※)	収入(C)	0	0	0		
	支出(D)	0	0	0		
	収支②(C-D)	0	0	0		
合計収支(①+②)		△3,426	359	△3,785		

※ 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	<p>県営住宅の設置目的, 特徴を理解し, 公正・公平な住宅管理を実施した。</p> <p>各種研修においては, 入居者にとって快適な管理を遂行するため, 適切な人材の育成を行っている。入居者対応や相談等を共有化し, 内部で蓄積することでサービス向上に努めている。</p> <p>各種申請書類について, 専用ホームページ内でダウンロード可能とし, また「記入例」を作成するなど, 県民へのサービスの向上につながっている。</p> <p>各団地の住宅管理者及び, 自治会長名簿を整備し, 平素からコミュニケーションを図り, 円滑な業務実施ができるように配慮している。</p> <p>施設の老朽化などに伴う修繕, 点検業務においては, 計画的に, あるいは入居者からの連絡等により, 適切に実施した。</p>	<p>事業計画に基づき, 適切な施設管理及び入居者対応, 各種手続き等を行っている。</p> <p>多様な入居者に対して, それぞれの要望にあった適切な対応により, サービス向上を図っている。</p> <p>空家修繕を適切に行い, 早期に募集できる状態にすることにより, 入居率の向上を図っている。また, 廿日市住宅では, 単身で入居できる規格の住宅が無いことから, 一部の住宅で世帯向け規格の住宅を単身入居可能住宅として募集を実施しているが, 入居者数は前年より減少している。</p> <p>修繕については, 共通修繕, 一般修繕及び空家修繕を適切に行い, 入居者の住環境の維持・改善を図っている。</p>
	○業務の実施による, 県民サービスの向上		
	○業務の実施による, 施設の利用促進		
	○施設の維持管理		
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	<p>民間の建物管理で培ったさまざまなノウハウを最大限に活用し, 質の高い管理を実施した。</p> <p>業務の受付体制においては, 24時間ヘルプデスクを設置しており, 入居者からの要望等に対応している。また, 緊急時においても24時間対応できる体制をとっている。</p> <p>経費縮減への取り組みとしては, 自社施工率の向上, スケールメリットを出す地元工事業者との連携等の対策をとっている。</p>	<p>民間の施設管理のノウハウを活用しながら, 指定管理者としての豊富な経験を生かし効率的な業務運営を行っている。</p> <p>執行体制については, 適切な体制となっており, 施設管理, 収納等の業務ごとに人員を配置している。また, 緊急時や時間外においても対応可能な体制をとっている。</p>
	○効率的な業務運営		
	○収支の適正		
総括		<p>快適な居住環境の維持及び向上を図るために, 自治会総会や巡回点検時などあらゆる機会を利用し, 入居者との情報交換に努めている。</p> <p>また, 入居応募者への対応も公営住宅制度を厳守し, 的確かつ迅速に処理している。</p>	<p>維持管理業務の総合的な把握に努め経費削減に考慮しつつ, 定期的な巡視点検, 保守点検及び異常時の対応等を, 着実に実施している。</p> <p>収支もほぼ計画どおりで, 適切に運営されている。</p>

## 8 今後の方向性 (課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	適切な県営住宅の管理運営を引き続き行っていく。	適切な管理運営が行われるよう引き続き指導を行っていく。
中期的な対応	施設の老朽化に伴い, 計画的な修繕が必要となっており, 県と連携して実施する。	少子高齢化や人口減少等, 社会経済情勢の変化を踏まえ, 計画的な維持保全等を図り, 適正な供給水準を確保する。

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

住宅課

1 施設の概要等

施設名	県営二河住宅外 11 住宅 (12 住宅 1,005 戸)		
所在地	呉市西中央四丁目外		
設置目的	県民が健康で文化的な生活を営むことができるように、住宅に困窮する低額所得者等(低所得者、高齢者、障害者等)を対象とした住宅を整備し、低廉な家賃(支払可能)で提供して居住の安定を確保することにより、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与する。		
施設・設備	12 住宅 1,005 戸		
指定管理者	3 期目	H27. 4. 1~R2. 3. 31	ビルックス(株)
	2 期目	H22. 4. 1~H27. 3. 31	ビルックス(株)
	1 期目	H19. 4. 1~H22. 3. 31	ビルックス(株)

2 施設利用状況

利用状況	年度	管理戸数	政策空家数	入居戸数	増減	政策空家除入居率
	3 期	R1	1,005 戸	133 戸	760 戸	△26 戸
H30		1,005 戸	119 戸	786 戸	△4 戸	88.7%
H29		1,052 戸	179 戸	790 戸	△36 戸	90.5%
H28		1,052 戸	150 戸	826 戸	23 戸	91.6%
H27		1,032 戸	117 戸	803 戸	△105 戸	87.8%
2 期平均 H22~H26		1,064 戸	106 戸	908 戸	△48 戸	94.8%
1 期平均 H19~H21		1,103 戸	99 戸	956 戸	0 戸	95.2%
H18 (導入前)		1,077 戸	95 戸	956 戸	— 戸	97.4%
増減理由	入居戸数の減は、施設の老朽化や高齢化の進展による高層階への入居希望者の減少等によるものである。					

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	<b>【実施方法】</b>	<b>【対象・人数】</b>
	修理要望・苦情・相談等を、電話により 24 時間体制で受け付けているほか、平日の日中は事務所等での面談対応も行っている。	管理している県営住宅の住民・入居応募者
	<b>【主な意見】</b>	<b>【その対応状況】</b>
	水道等各種設備の修理要望 住民同士のトラブル	修理内容の状況に応じて対応を実施。 基本的には住民間・自治会で対応すべき旨を伝えたくて、可能な対応を実施。

4 県の業務点検等の状況

項目	実績	備考
報告書	年度	○ 事業報告書
	月報	○ 月次業務報告書
	日報 (必要随時)	○ 随時
管理運営会議 (収納対策協議会、収入認定担当者会議) (5月に県庁にて実施)	<b>【特記事項等】</b> ①快適な住居環境の維持及び向上, ②管理業務の効率化, ③入居者ニーズの把握, ④長寿命化などに努め、概ね計画どおりの実績を上げた。 <b>【指定管理者の意見】</b> 総合ビル管理業、マンション管理業、建設業のノウハウを活かした快適な生活空間作りに努力してきたことにより、概ね順調に推移している。 <b>【県の対応】</b> 設置目的を達するよう指定管理者を指導している。	
現地調査 (7月,12月に実施)		
現地実地調査 (随時)		

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度		金額	対前年度増減
	3期	R1		81,931		2,269	該当なし		
H30			79,662	693					
H29			78,969	2,265					
H28			76,704	5,543					
H27			71,161	3,839					
2期平均H22～H26			67,322	885					
1期平均H19～H21		66,437	—						

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	81,931	79,662	2,269	緊急修繕費の増
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	81,931	79,662	2,269	
	支出	人件費	21,745	17,092	4,653	職員給与費等の増
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	8,137	10,111	△1,974	定期点検費の減
		清掃・警備費等	1,956	2,090	△134	用途廃止に伴う駐車場委託費の減
		施設維持修繕費	50,018	49,147	871	緊急修繕費の増
		事務局費	6,841	4,374	2,467	事務局費の増
		その他	0	0	0	
	計(B)	88,697	82,814	5,883		
	収支①(A-B)		△6,766	△3,152	△3,614	
自主事業 (※)	収入(C)	0	0	0		
	支出(D)	0	0	0		
	収支②(C-D)	0	0	0		
合計収支(①+②)		△6,766	△3,152	△3,614		

※ 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	<p>関係法令の遵守, 県有財産の長寿命化等を管理運営にかかわる基本方針とし, 住宅管理を実施した。</p> <p>入居者にとって快適な管理を遂行するため, 教育研修等を行い, 適切な人材の育成を行っている。</p> <p>業務遂行によって得られた事例を社内に蓄積し, サービス向上に努めている。</p> <p>自治会等と連携し, 円滑なコミュニケーションを図りながら, 快適で安全に生活してもらえるよう働きかけている。また, 地震等の災害時において, 自治会等の共同防衛機能が発揮できるよう, 防災訓練などを行っている。</p> <p>施設の老朽化などに伴う修繕・点検業務を計画的に実施している。緊急修繕についても迅速に対応している。</p>	<p>入居者対応等については県と情報の共有化に努めるとともに課題の解決に取り組んだ。</p> <p>空家修繕を適切に行い, 早期に募集できる状態にすることにより, 入居者数の向上を図っているが, 前年度年より若干減少している。</p> <p>修繕については, 共通修繕, 一般修繕及び空家修繕を適切に行い, 入居者の住環境の維持・改善を図っている。</p>
	○業務の実施による, 県民サービスの向上		
	○業務の実施による, 施設の利用促進		
	○施設の維持管理		
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	<p>民間の建物管理で培ったさまざまなノウハウを最大限に活用し, 質の高い管理を実施した。</p> <p>業務時間外の受付においては, 転送システムにより, 各担当者に入居者からの問い合わせ等が伝わる体制をとっている。</p> <p>緊急時においても緊急用携帯を持ち回りで所持し, 24時間対応できる体制をとっている。</p> <p>建物の予防・保全を重視し, 建物点検・巡視等に重点を置き, 住宅の長寿命化を図った。</p>	<p>指定管理業務について, 委託料の範囲内で適正に実施している。また, 創意工夫することにより, サービス水準を維持しつつ, 経費の縮減に取り組んでいる。</p> <p>執行体制については, 事業計画に基づき, 適切な体制となっている。また, 時間外における火災等の緊急時の場合でも 24 時間体制の電話受付など, 迅速な対応ができる体制となっている。</p>
	○効率的な業務運営		
	○収支の適正		
総括		<p>快適な居住環境の維持及び向上を図るために, 自治会総会や巡回点検時などあらゆる機会を利用し, 入居者との情報交換に努めている。</p> <p>また, 入居応募者への対応も公営住宅制度を厳守し, 的確かつ迅速に処理している。</p>	<p>維持管理業務の総合的な把握に努め, 経費削減に考慮しつつ, 定期的な巡視点検, 保守点検及び異常時の対応等を経費削減に考慮しつつ, 着実に実施している。</p>

## 8 今後の方向性 (課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	適切な県営住宅の管理運営を引き続き行っていく。	<p>○適切な管理運営が行われるよう引き続き指導を行っていく。</p> <p>○入居率の低い住宅について, 入居ニーズに沿った募集方法を検討する。</p>
中期的な対応	施設の老朽化に伴い, 計画的な修繕が必要となっており, 県と連携して実施する。	<p>少子高齢化や人口減少等, 社会経済情勢の変化を踏まえ, 計画的な維持保全等を図り, 適正な供給水準を確保する。</p>

## 令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

住宅課

### 1 施設の概要等

施設名	県営丸子山住宅外7住宅（8住宅523戸）		
所在地	竹原市竹原町外		
設置目的	県民が健康で文化的な生活を営むことができるように、住宅に困窮する低額所得者等（低所得者、高齢者、障害者等）を対象とした住宅を整備し、低廉な家賃（支払可能）で提供して居住の安定を確保することにより、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与する。		
施設・設備	8住宅523戸		
指定管理者	3期目	H27.4.1～R2.3.31	(株) くれせん
	2期目	H22.4.1～H27.3.31	(株) くれせん
	1期目	H19.4.1～H22.3.31	(株) くれせん

### 2 施設利用状況

利用状況	年度	管理戸数	政策空家数	入居戸数	増減	政策空家除入居率
	3期	R1	523戸	0戸	434戸	△7戸
H30		523戸	0戸	441戸	△3戸	84.3%
H29		523戸	0戸	444戸	△15戸	84.9%
H28		523戸	0戸	459戸	△22戸	87.8%
H27		523戸	0戸	481戸	△18戸	92.0%
2期平均H22～H26		523戸	0戸	499戸	△7戸	95.5%
1期平均H19～H21		523戸	0戸	506戸	△7戸	96.7%
H18（導入前）		523戸	0戸	513戸	－戸	98.1%
増減理由	入居戸数の減は、施設の老朽化や高齢化の進展による高層階への入居希望者の減少等によるものである。					

### 3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	<b>【実施方法】</b>	<b>【対象・人数】</b>
	修理要望・苦情・相談等を、電話により24時間体制で受け付けているほか、平日の日中は事務所等での面談対応も行っている。	管理している県営住宅の住民・入居応募者
	<b>【主な意見】</b>	<b>【その対応状況】</b>
	水道等各種設備の修理要望 住民同士のトラブル	修理内容の状況に応じて対応を実施。 基本的には住民間・自治会で対応すべき旨を伝えたくて、可能な対応を実施。

### 4 県の業務点検等の状況

項目	実績	備考
報告書	年度	○ 事業報告書
	月報	○ 月次業務報告書
	日報（必要随時）	○ 随時
管理運営会議（収納対策協議会、収入認定担当者会議） （5月に県庁にて実施）	<b>【特記事項等】</b> ①快適な住居環境の維持及び向上、②管理業務の効率化、③入居者ニーズの把握、④長寿命化などに努め、概ね計画どおりの実績を上げた。 <b>【指定管理者の意見】</b> 県営住宅入居者及び県民のニーズへの明確かつ迅速な対処を通じた、常に高いサービスの提供を心がけ、概ね順調に推移している。 <b>【県の対応】</b> 設置目的を達するよう指定管理者を指導している。	
現地調査（12月に実施）		
現地実地調査（随時）		

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度		金額	対前年度増減
	3期	R1		43,842		1,670	該当なし		
H30			42,172	△3,858					
H29			46,030	4,474					
H28			41,556	1,151					
H27			40,405	1,361					
2期平均H22～H26			39,044	2,906					
1期平均H19～H21			36,138	—					

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	43,842	42,172	1,670	緊急修繕費の増
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	43,842	42,172	1,670	
	支出	人件費	11,743	11,277	466	職員給与費等の増
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	8,518	8,370	148	保守点検費の増
		清掃・警備費等	1,313	1,313	0	
		施設維持修繕費	17,498	16,276	1,222	空家修繕費, 緊急修繕費の増
		事務局費	4,770	4,082	688	事務管理費の増
		その他	0	0	0	
	計(B)	43,842	41,318	2,524		
	収支①(A-B)		0	854	△854	
自主事業 (※)	収入(C)	0	0	0		
	支出(D)	0	0	0		
	収支②(C-D)	0	0	0		
合計収支(①+②)		0	854	△854		

※ 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	<ul style="list-style-type: none"> <li>○施設の設置目的に沿った業務実績</li> <li>○業務の実施による, 県民サービスの向上</li> <li>○業務の実施による, 施設の利用促進</li> <li>○施設の維持管理</li> </ul>	<p>公営住宅の果たすべき役割を認識し, 入居者サービスの向上が図れるよう, 安全で公正な管理運営を行った。</p> <p>入居者にとって快適な管理を遂行するため, 各種研修に参加し, 適切な人材の育成を行っている。このことが県民へのサービス向上につながった。</p> <p>相談・要望・苦情等に真摯・親身に対応している。時間がかかる案件については入居者に中間報告を行っている。</p> <p>施設の老朽化などに伴う修繕・点検業務においては, 計画的に, あるいは入居者からの連絡等により, 適切に実施した。</p>	<p>事業計画に基づき, 適切な住宅管理がなされている。</p> <p>空家修繕を適切に行い, 早期に募集できる状態にすることにより, 入居者数の安定を図っているが, 前年より若干減少している。</p> <p>修繕については, 共通修繕, 一般修繕及び空家修繕を適切に行い, 入居者の住環境の維持・改善を図っている。</p> <p>入居率の低い住宅において, 単身入居可能住宅を拡大し, 入居率の向上に努めている。</p>
管理の人的物的基礎	<ul style="list-style-type: none"> <li>○組織体制の見直し</li> <li>○効率的な業務運営</li> <li>○収支の適正</li> </ul>	<p>業務の受付体制については, 電話転送機能により, 業務時間外においても, 担当者に対応できる体制をとっている。また, 緊急時においても 24 時間対応できる体制をとっている。</p> <p>住宅修繕について, 金額が大きいものについては, 相見積を実施し, 単価の抑制を図り, 経費の削減に取り組んでいる。</p>	<p>指定管理業務について, 委託料の範囲内で適正に実施している。また, 創意工夫することにより, サービス水準を維持しつつ, 経費の縮減に取り組んでいる。</p>
総括		<p>快適な居住環境の維持及び向上を図るために, 自治会総会や巡回点検時などあらゆる機会を利用し, 入居者との情報交換に努めている。</p> <p>また, 入居応募者への対応も公営住宅制度を厳守し, 的確かつ迅速に処理している。</p>	<p>維持管理業務の総合的な把握に努め経費削減に考慮しつつ, 定期的な巡視点検, 保守点検及び異常時の対応等を着実に実施している。</p>

## 8 今後の方向性 (課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	適切な県営住宅の管理運営を引き続き行っていく。	適切な管理運営が行われるよう引き続き指導を行っていく。
中期的な対応	施設の老朽化に伴い, 計画的な修繕が必要となっており, 県と連携して実施する。	少子高齢化や人口減少等, 社会経済情勢の変化を踏まえ, 計画的な維持保全等を図り, 適正な供給水準を確保する。

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

住宅課

1 施設の概要等

施設名	県営東町住宅外8住宅（9住宅786戸）		
所在地	三原市東町外		
設置目的	県民が健康で文化的な生活を営むことができるように、住宅に困窮する低額所得者等（低所得者、高齢者、障害者等）を対象とした住宅を整備し、低廉な家賃（支払可能）で提供して居住の安定を確保することにより、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与する。		
施設・設備	9住宅786戸		
指定管理者	3期目	H27.4.1～R2.3.31	堀田・誠和共同企業体
	2期目	H22.4.1～H27.3.31	堀田・誠和共同企業体
	1期目	H19.4.1～H22.3.31	堀田・誠和共同企業体

2 施設利用状況

利用状況	年度	管理戸数	政策空家数	入居戸数	増減	政策空家除入居率
	3期	R1	786戸	144戸	530戸	△25戸
H30		786戸	128戸	555戸	△32戸	84.3%
H29		786戸	116戸	587戸	△27戸	87.6%
H28		786戸	122戸	614戸	△23戸	92.5%
H27		786戸	105戸	637戸	△65戸	93.5%
2期平均H22～H26		786戸	63戸	702戸	△43戸	97.1%
1期平均H19～H21		786戸	0戸	745戸	△4戸	94.8%
H18（導入前）		786戸	0戸	749戸	－戸	95.3%
増減理由	入居戸数の減は、高齢化の進展による高層階への入居希望者の減少及び利便性の低い住宅への入居希望者の減少によるものである。					

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
	修理要望・苦情・相談等を、電話により24時間体制で受け付けているほか、平日の日中は事務所等での面談対応も行っている。	管理している県営住宅の住民・入居応募者
	【主な意見】	【その対応状況】
	水道等各種設備の修理要望	修理内容の状況に応じて対応を実施。
住民同士のトラブル	基本的には住民間・自治会で対応すべき旨を伝えたくて、可能な対応を実施。	

4 県の業務点検等の状況

項目	実績	備考
報告書	年度	○ 事業報告書
	月報	○ 月次業務報告書
	日報（必要随時）	○ 随時
管理運営会議（収納対策協議会、収入認定担当者会議） （5月に県庁にて実施）	<b>【特記事項等】</b> ①快適な住居環境の維持及び向上、②管理業務の効率化、③入居者ニーズの把握、④長寿命化などに努め、概ね計画どおりの実績を上げた。 <b>【指定管理者の意見】</b> 県営住宅入居者の良好なコミュニティ形成のバックアップ及び、入居希望者へのより豊かつ的確な住宅情報の提供を目指し、順調な管理を行っている。 <b>【県の対応】</b> 設置目的を達するよう指定管理者を指導している。	
現地調査（7月、12月に実施）		
現地実地調査（随時）		

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度		金額	対前年度増減
	3期	R1		56,764		764	該当なし		
H30			56,000	△2,136					
H29			58,136	2,136					
H28			56,000	0					
H27			56,000	△1,714					
2期平均H22～H26			57,714	△8,212					
1期平均H19～H21			65,926	—					

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	56,764	56,000	764	消費税の増
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	56,764	56,000	764	
	支出	人件費	11,760	11,760	0	
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	6,731	5,911	820	点検等委託費の増
		清掃・警備費等	1,675	1,709	△34	
		施設維持修繕費	32,786	32,805	△19	
		事務局費	3,812	3,806	6	
		その他	0	0	0	
	計(B)	56,764	55,991	773		
	収支①(A-B)		0	9	△9	
自主事業 (※)	収入(C)	0	0	0		
	支出(D)	0	0	0		
	収支②(C-D)	0	0	0		
合計収支(①+②)		0	9	△9		

※ 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	県営住宅の設置目的, 特徴を理解し, 公正・公平な住宅管理を実施した。 入居者にとって快適な管理を遂行するため, 各種研修により, 適切な人材の育成を行っている。	事業計画に基づき, 施設の維持管理を行い, 入居者対応や各種承認手続き等を適切に行っている。 空家が生じた場合, 空家修繕を適切に行い, 早期に募集しているが, 入居者数は前年度より若干減少している。 修繕については, 共通修繕, 一般修繕及び空家修繕を適切に行い, 入居者の住環境の維持・改善を図っている。
	○業務の実施による, 県民サービスの向上	県営住宅をホームページでPRし, 申込資格や収入基準等の情報を提供している。また各種申請書類をダウンロード可能とし, サービス向上を図っている。	
	○業務の実施による, 施設の利用促進	入居者に対しては, 自治会に積極的に参加するように呼びかけている。自治会組織の強化育成や, 自治会との協力体制の構築に努め, 住居環境の更なる充実に取り組んでいる。	
	○施設の維持管理	施設の老朽化などに伴う修繕・点検業務においては, 計画的に, あるいは入居者からの連絡等により, 適切に実施した。	
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	業務の受付体制においては, 警備保障会社のサービスを利用し, 時間外においても電話転送機能により, 担当者に対応できる体制をとっている。	指定管理業務について, 委託料の範囲内で適正に実施している。施設の保守・維持管理を民間のノウハウを活用して適切に実施している。また, 創意工夫することにより, サービス水準を維持しつつ, 経費の縮減に取り組んでいる。 執行体制については, 事業計画に基づき, 適切な体制となっている。また, 時間外における火災等の緊急時の場合でも, 24時間体制の電話受付など, 迅速な対応ができる体制となっている。
	○効率的な業務運営	緊急時においても 24 時間対応できるよう緊急連絡一覧表・緊急連絡網を整備し, 対応できる体制をとっている。	
	○収支の適正	一定金額以上の修繕については, 複数見積を実施し, 単価の抑制を図り, 経費の削減に取り組んでいる。また, 空家修繕においては, 地域や時期を調整し, 一括発注することにより, 工期や経費の減少を図っている。	
総括		快適な居住環境の維持及び向上を図るために, 巡回点検時などあらゆる機会を利用し, 入居者との情報交換に努めている。 また, 入居応募者への対応も公営住宅制度を厳守し, 的確かつ迅速に処理している。	施設の維持管理業務のため, 定期的な巡視点検, 保守点検を実施するとともに, これらの点検等を通じて施設の状況把握に努めている。また緊急時の対応等についても, 必要性等を考慮しつつ, 着実に実施している。

## 8 今後の方向性 (課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	適切な県営住宅の管理運営を引き続き行っていく。	適切な管理運営が行われるよう引き続き指導を行っていく。
中期的な対応	施設の老朽化に伴い, 計画的な修繕が必要となっており, 県と連携して実施する。	少子高齢化や人口減少等, 社会経済情勢の変化を踏まえ, 計画的な維持保全等を図り, 適正な供給水準を確保する。

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

住宅課

1 施設の概要等

施設名	県営古浜住宅外 11 住宅 (12 住宅 696 戸)		
所在地	尾道市古浜町外		
設置目的	県民が健康で文化的な生活を営むことができるように、住宅に困窮する低額所得者等 (低所得者、高齢者、障害者等) を対象とした住宅を整備し、低廉な家賃 (支払可能) で提供して居住の安定を確保することにより、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与する。		
施設・設備	12 住宅 696 戸		
指定管理者	3 期目	H27. 4. 1~R2. 3. 31	堀田・誠和共同企業体
	2 期目	H22. 4. 1~H27. 3. 31	堀田・誠和共同企業体
	1 期目	H19. 4. 1~H22. 3. 31	堀田・誠和共同企業体

2 施設利用状況

利用状況	年度	管理戸数	政策空家数	入居戸数	増減	政策空家除入居率
	3 期	R1	696 戸	92 戸	530 戸	△27 戸
H30		696 戸	77 戸	557 戸	6 戸	90.0%
H29		696 戸	72 戸	551 戸	△25 戸	88.3%
H28		696 戸	54 戸	576 戸	△21 戸	89.7%
H27		719 戸	68 戸	597 戸	△62 戸	91.7%
2 期平均 H22~H26		719 戸	32 戸	659 戸	△32 戸	96.0%
1 期平均 H19~H21		729 戸	13 戸	691 戸	△16 戸	96.5%
H18 (導入前)		749 戸	28 戸	707 戸	一戸	98.1%
増減理由	入居戸数の減は、高齢化の進展による高層階への入居希望者の減少及び利便性の低い住宅への入居希望者の減少によるものである。					

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
	修理要望・苦情・相談等を、電話により 24 時間体制で受け付けているほか、平日の日中は事務所等での面談対応も行っている。	管理している県営住宅の住民・入居応募者
	【主な意見】	【その対応状況】
	水道等各種設備の修理要望	修理内容の状況に応じて対応を実施。
	住民同士のトラブル	基本的には住民間・自治会で対応すべき旨を伝えたくて、可能な対応を実施。

4 県の業務点検等の状況

項目	実績	備考
報告書	年度	○ 事業報告書
	月報	○ 月次業務報告書
	日報 (必要随時)	○ 随時
管理運営会議 (収納対策協議会、収入認定担当者会議) (5月に県庁にて実施)	<b>【特記事項等】</b> ①快適な住居環境の維持及び向上, ②管理業務の効率化, ③入居者ニーズの把握, ④長寿命化などに努め, 概ね計画どおりの実績を上げた。 <b>【指定管理者の意見】</b> 県営住宅入居者の良好なコミュニティ形成のバックアップ, 及び, 入居希望者へのより豊かつ的確な住宅情報の提供を目指し, 順調な管理を行っている。 <b>【県の対応】</b> 設置目的を達するよう指定管理者を指導している。	
現地調査 (7月,12月に実施)		
現地実地調査 (随時)		

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度		金額	対前年度増減
	3期	R1		58,477		△3,665	該当なし		
H30			62,142	8,898					
H29			53,244	△707					
H28			53,951	△49					
H27			54,000	△1,134					
2期平均H22～H26			55,134	702					
1期平均H19～H21			54,432	—					

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	58,477	62,142	△3,665	緊急修繕費の減
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	58,477	62,142	△3,665	
	支出	人件費	10,800	10,800	0	
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	6,869	6,332	537	点検等委託費の増
		清掃・警備費等	1,716	1,716	0	
		施設維持修繕費	34,375	38,760	△4,385	緊急修繕費の減
		事務局費	4,572	4,468	104	事務費の増
その他		0	0	0		
計(B)	58,332	62,076	△3,744			
収支①(A-B)		145	66	79		
自主事業 (※)	収入(C)	0	0	0		
	支出(D)	0	0	0		
	収支②(C-D)	0	0	0		
合計収支(①+②)		145	66	79		

※ 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	県営住宅の設置目的, 特徴を理解し, 公正・公平な住宅管理を実施した。 入居者にとって快適な管理を遂行するため, 各種研修により, 適切な人材の育成を行っている。	事業計画に基づき, 施設の維持管理を行い, 入居者対応や各種承認手続き等を適切に行っている。 退去手続き, 空家修繕を適切に行い早期に募集しているが, 入居者数は前年度より若干減少している。 修繕については, 共通修繕, 一般修繕及び空家修繕を適切に行い, 入居者の住環境の維持・改善を図っている。
	○業務の実施による, 県民サービスの向上	県営住宅をホームページでPRし, 申込資格や収入基準等の情報を提供している。また各種申請書類をダウンロード可能とし, サービス向上を図っている。	
	○業務の実施による, 施設の利用促進	入居者に対しては, 自治会に積極的に参加するように呼びかけている。自治会組織の強化育成や, 自治会との協力体制の構築に尽力し, 住居環境の更なる充実に努めている。 施設の老朽化などに伴う修繕・点検業務においては, 計画的に, あるいは入居者からの連絡等により, 適切に実施した。	
	○施設の維持管理		
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	業務の受付体制においては, 警備保障会社のサービスを利用し, 時間外においても電話転送機能により, 担当者に対応できる体制をとっている。	指定管理業務について, 委託料の範囲内で適正に実施している。施設の保守・維持管理を民間のノウハウを活用して適正に実施している。また, 創意工夫することにより, サービス水準を維持しつつ, 経費の縮減に取り組んでいる。 執行体制については, 事業計画に基づき, 適切な体制となっている。また, 時間外における火災等の緊急時の場合でも, 24時間体制の電話受付など, 迅速な対応ができる体制となっている。
	○効率的な業務運営	緊急時においても 24 時間対応できるよう緊急連絡一覧表・緊急連絡網を整備し, 対応できる体制をとっている。	
	○収支の適正	一定金額以上の修繕について, 複数見積を実施し, 単価の抑制を図り, 経費の削減に取り組んでいる。また, 空家修繕においては, 地域や時期を調整し, 一括発注をすることにより, 工期や経費の減少を図っている。	
総括		快適な居住環境の維持及び向上を図るために, 巡回点検時などあらゆる機会を利用し, 入居者との情報交換に努めている。 また, 入居応募者への対応も公営住宅制度を厳守し, 的確かつ迅速に処理している。	施設の維持管理業務のため, 定期的な巡視点検, 保守点検を実施するとともに, これらの点検等を通じて施設の状況把握に努めている。また緊急時の対応等についても, 必要性等を考慮しつつ, 着実に実施している。

## 8 今後の方向性 (課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	適切な県営住宅の管理運営を引き続き行っていく。	適切な管理運営が行われるよう引き続き指導を行っていく。
中期的な対応	施設の老朽化に伴い, 計画的な修繕が必要となっており, 県と連携して実施する。	少子高齢化や人口減少等, 社会経済情勢の変化を踏まえ, 計画的な維持保全等を図り, 適正な供給水準を確保する。

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

住宅課

1 施設の概要等

施設名	県営城東住宅外 15 住宅 (16 住宅 2,189 戸)		
所在地	福山市本町外		
設置目的	県民が健康で文化的な生活を営むことができるように、住宅に困窮する低額所得者等 (低所得者、高齢者、障害者等) を対象とした住宅を整備し、低廉な家賃 (支払可能) で提供して居住の安定を確保することにより、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与する。		
施設・設備	16 住宅 2,189 戸		
指定管理者	3 期目	H27. 4. 1~R2. 3. 31	堀田・誠和共同企業体
	2 期目	H22. 4. 1~H27. 3. 31	堀田・誠和共同企業体
	1 期目	H19. 4. 1~H22. 3. 31	山陽土建工業 (株)・山崎建設 (株) 共同企業体

2 施設利用状況

利用状況	年度	管理戸数	政策空家数	入居戸数	増減	政策空家除入居率
	3 期	R1	2,189 戸	570 戸	1,439 戸	△67 戸
H30		2,212 戸	536 戸	1,506 戸	△55 戸	89.9%
H29		2,212 戸	481 戸	1,561 戸	△101 戸	90.2%
H28		2,212 戸	411 戸	1,662 戸	△41 戸	92.3%
H27		2,212 戸	380 戸	1,703 戸	△159 戸	93.0%
2 期平均 H22~H26		2,212 戸	99 戸	1,862 戸	△116 戸	88.1%
1 期平均 H19~H21		2,217 戸	23 戸	1,978 戸	△57 戸	90.2%
H18 (導入前)		2,233 戸	36 戸	2,035 戸	一戸	92.6%
増減理由	入居戸数の減は、建替等の事業を推進するため入居募集の停止、高層階への入居希望者の減少、利便性が低い等の理由によるものである。管理戸数の減は北美台住宅の用途廃止によるもの。					

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
	修理要望・苦情・相談等を、電話により 24 時間体制で受け付けているほか、平日の日中は事務所等での面談対応も行っている。	管理している県営住宅の住民・入居応募者
	【主な意見】	【その対応状況】
	水道等各種設備の修理要望	修理内容の状況に応じて対応を実施。
	住民同士のトラブル	基本的には住民間・自治会で対応すべき旨を伝えたくて、可能な対応を実施。

4 県の業務点検等の状況

項目	実績	備考
報告書	年度	○ 事業報告書
	月報	○ 月次業務報告書
	日報 (必要随時)	○ 随時
管理運営会議 (収納対策協議会、収入認定担当者会議) (5月に県庁にて実施)	【特記事項等】 ①快適な住居環境の維持及び向上、②管理業務の効率化、③入居者ニーズの把握、④長寿命化などに努め、概ね計画どおりの実績を上げた。 【指定管理者の意見】 県営住宅入居者の良好なコミュニティ形成のバックアップ及び、入居希望者へのより豊かつ的確な住宅情報の提供を目指し、順調な管理を行っている。 【県の対応】 設置目的を達するよう指定管理者を指導している。	
現地調査 (7月,12月に実施)		
現地実地調査 (随時)		

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度		金額	対前年度増減
	3期	R1		164,417		2,917	該当なし		
H30			161,500	0					
H29			161,500	△10,800					
H28			172,300	10,613					
H27			161,687	△506					
2期平均H22～H26			162,193	△2,523					
1期平均H19～H21			164,716	—					

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	164,417	161,500	2,917	緊急修繕費の増, 消費税の増
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	164,417	161,500	2,917	
	支出	人件費	23,751	24,000	△249	職員給与費, 法定福利費等の減
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	13,787	13,522	265	点検等委託費の増
		清掃・警備費等	5,659	5,659	0	
		施設維持修繕費	114,465	111,696	2,769	計画修繕費, 緊急修繕費の増
		事務局費	6,755	6,584	171	事務費の増
		その他	0	0	0	
	計(B)	164,417	161,461	2,956		
	収支①(A-B)		0	39	△39	
自主事業 (※)	収入(C)	0	0	0		
	支出(D)	0	0	0		
	収支②(C-D)	0	0	0		
合計収支(①+②)		0	39	△39		

※ 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	県営住宅の設置目的, 特徴を理解し公正・公平な住宅管理を実施した。 入居者にとって快適な管理を遂行するため, 各種研修により, 適切な人材の育成を行っている。	事業計画に基づき, 施設の維持管理を行い, 入居者対応や各種手続き等を適切に行っている。 第2期からの業務開始で8年を経過し, 各職員の業務の理解も深まり, 入居者のサービス向上につながっている。
	○業務の実施による, 県民サービスの向上	県営住宅をホームページでPRし, 申込資格や収入基準等の情報を提供している。また各種申請書類をダウンロード可能としサービス向上を図っている。	修繕については, 共通修繕, 一般修繕及び空家修繕を適切に行い, 入居者の住環境の維持・改善を図っている。
	○業務の実施による, 施設の利用促進	入居者に対しては, 自治会に積極的に参加するように呼びかけている。自治会組織の強化育成や, 自治会との協働体制の構築に尽力し, 住居環境の更なる充実に努めている。	駅家住宅において, 世帯向け規格の住宅を単身入居可能住宅として募集を追加するなど, 入居者のニーズに沿った募集方法を検討している。
	○施設の維持管理	施設の老朽化などに伴う修繕・点検業務においては, 計画的に, あるいは入居者からの連絡等により, 適切に実施した。	
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	業務の受付体制においては, 警備保障会社のサービスを利用し, 時間外においても電話転送機能により, 担当者に対応できる体制をとっている。	指定管理業務について, 委託料の範囲内で適正に実施している。施設の保守・維持管理には民間のノウハウを活用して実施している。また, 創意工夫することにより, サービス水準を維持しつつ, 経費の縮減に取り組んでいる。
	○効率的な業務運営	また, 緊急時においても24時間対応できるよう緊急連絡一覧表・緊急連絡網を整備し, 対応できる体制をとっている。	執行体制については, 事業計画に基づき, 適切な体制となっている。また, 時間外における火災等の緊急時の場合でも, 24時間体制の電話受付など, 迅速な対応ができる体制となっている。
	○収支の適正	一定金額以上の修繕について, 複数見積を実施し, 単価の抑制を図り, 経費の削減に取り組んでいる。また, 空家修繕においては, 地域や時期を調整し, 一括発注をすることにより, 工期や経費の減少を図っている。	
総括		快適な居住環境の維持及び向上を図るために, 自治会総会や巡回点検時などあらゆる機会を利用し, 入居者との情報交換に努めている。 また, 入居応募者への対応も公営住宅制度を厳守し, 的確かつ迅速に処理している。	施設の維持管理業務のため, 定期的な巡視点検, 保守点検を実施するとともに, これらの点検等を通じて施設の状況把握に努めている。また緊急時の対応等についても, 必要性等を考慮しつつ, 着実に実施している。

## 8 今後の方向性 (課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	適切な県営住宅の管理運営を行う。	建替え事業に伴う移転等を適切に実施する。
中期的な対応	施設の老朽化に伴い, 計画的な修繕が必要となっており, 県と連携して実施する。	少子高齢化や人口減少等, 社会経済情勢の変化を踏まえ, 計画的な維持保全等を図り, 適正な供給水準を確保する。

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

住宅課

1 施設の概要等

施設名	県営栗屋住宅外7住宅（8住宅371戸）		
所在地	三次市栗屋町外		
設置目的	県民が健康で文化的な生活を営むことができるように、住宅に困窮する低額所得者等（低所得者、高齢者、障害者等）を対象とした住宅を整備し、低廉な家賃（支払可能）で提供して居住の安定を確保することにより、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与する。		
施設・設備	8住宅371戸		
指定管理者	3期目	H27.4.1～R2.3.31	広島県ビルメンテナンス協同組合
	2期目	H22.4.1～H27.3.31	広島県ビルメンテナンス協同組合
	1期目	H19.4.1～H22.3.31	広島県ビルメンテナンス協同組合

2 施設利用状況

利用状況	年度	管理戸数	政策空家数	入居戸数	増減	政策空家除入居率
	3期	R1	371戸	34戸	269戸	△9戸
H30		371戸	29戸	278戸	△23戸	81.3%
H29		371戸	22戸	301戸	△20戸	86.2%
H28		371戸	14戸	321戸	△22戸	89.9%
H27		371戸	6戸	343戸	△5戸	94.0%
2期平均H22～H26		371戸	0戸	348戸	△9戸	93.8%
1期平均H19～H21		371戸	0戸	357戸	0戸	96.2%
H18（導入前）		371戸	0戸	357戸	－戸	96.2%
増減理由	入居戸数の減は、施設の老朽化や高齢化の進展による高層階への入居希望者の減少等によるものである。					

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
	修理要望・苦情・相談等を、電話により24時間体制で受け付けているほか、平日の日中は事務所等での面談対応も行っている。	管理している県営住宅の住民・入居応募者
	【主な意見】	【その対応状況】
	水道等各種設備の修理要望 住民同士のトラブル	修理内容の状況に応じて対応を実施。 基本的には住民間・自治会で対応すべき旨を伝えたくて、可能な対応を実施。

4 県の業務点検等の状況

項目	実績	備考
報告書	年度	○ 事業報告書
	月報	○ 月次業務報告書
	日報（必要随時）	○ 随時
管理運営会議（収納対策協議会、収入認定担当者会議） （5月に県庁にて実施）	<b>【特記事項等】</b> ①快適な住居環境の維持及び向上、②管理業務の効率化、③入居者ニーズの把握、④長寿命化などに努め、概ね計画どおりの実績を上げた。 <b>【指定管理者の意見】</b> 業務開始から12年が経過し、各自治会との関係もスムーズとなり、各職員も業務に習熟してきた等、概ね順調に推移している。 <b>【県の対応】</b> 設置目的を達するよう指定管理者を指導している。	
現地調査（7月、12月に実施）		
現地実地調査（随時）		

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度		金額	対前年度増減
	3期	R1		34,344		△2,325	該当なし		
H30			36,669	3,355					
H29			33,314	101					
H28			33,213	△1,324					
H27			34,537	△321					
2期平均H22～H26			34,858	63					
1期平均H19～H21			34,795	—					

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	34,344	36,669	△2,325	緊急修繕費の減
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	34,344	36,669	△2,325	
	支出	人件費	7,940	6,032	1,908	職員給与費、法定福利費等の増
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	2,593	2,546	47	
		清掃・警備費等	1,297	1,291	6	
		施設維持修繕費	23,334	25,838	△2,504	緊急修繕費の減
		事務局費	1,539	1,514	25	
その他		0	0	0		
計(B)	36,703	37,221	△518			
収支①(A-B)		△2,359	△552	△1,807		
自主事業 (※)	収入(C)	0	0	0		
	支出(D)	0	0	0		
	収支②(C-D)	0	0	0		
合計収支(①+②)		△2,359	△552	△1,807		

※ 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	<p>県営住宅の設置目的, 特徴を理解し, 公正・公平な住宅管理を実施した。</p> <p>各種研修においては, 入居者にとって快適な管理を遂行するため, 適切な人材の育成を行っている。入居者対応や相談等を共有化し, 内部で蓄積することでサービス向上に努めている。</p> <p>各種申請書類について, 専用ホームページ内でダウンロード可能とし, また「記入例」を作成するなど, 県民へのサービスの向上につながっている。</p> <p>各団地の住宅管理者及び, 自治会長名簿を整備し, 平素からコミュニケーションを図り, 円滑な業務実施ができるように配慮している。</p> <p>施設の老朽化などに伴う修繕・点検業務においては, 計画的に, あるいは入居者からの連絡等により, 適切に実施した。</p>	<p>施設の維持管理や入居者対応等を適切に実施している。</p> <p>多様な入居者に対して, それぞれの要望にあった適切な対応により, サービス向上を図っている。</p> <p>空家修繕を適切に行い, 早期に募集できる状態にすることにより, 入居者数の向上を図っているが, 前年度より若干減少した。</p> <p>修繕については, 共通修繕, 一般修繕及び空家修繕を適切に行い, 入居者の住環境の維持・改善を図っている。</p> <p>入居率の低い団地において, 世帯向け規格の住宅を単身入居可能住宅として募集を追加するなど, 入居者のニーズに沿った募集方法を検討している。</p>
	○業務の実施による, 県民サービスの向上		
	○業務の実施による, 施設の利用促進		
	○施設の維持管理		
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	<p>民間の建物管理で培ったさまざまなノウハウを最大限に活用し, 質の高い管理を実施した。</p> <p>業務の受付体制においては 24 時間ヘルプデスクを設置しており, 入居者からの要望等に対応している。また, 緊急時においても 24 時間対応できる体制をとっている。</p> <p>経費縮減への取り組みとしては, 自社施工率の向上, スケールメリットを出す地元工事業者との連携等の対策をとっている。</p>	<p>所管範囲が比較的広く, 住宅が点在しているが, 施設の維持管理等を指定管理料の範囲内で適切に実施している。</p> <p>執行体制については, 適切な体制となっており, 施設管理, 収納等の業務ごとに人員を配置している。また, 緊急時や時間外においても対応可能な体制をとっている。</p>
	○効率的な業務運営		
	○収支の適正		
総括		<p>快適な居住環境の維持及び向上を図るために, 自治会総会や巡回点検時などあらゆる機会を利用し, 入居者との情報交換に努めている。</p> <p>また, 入居応募者への対応も公営住宅制度を厳守し, 的確かつ迅速に処理している。</p>	<p>維持管理業務の総合的な把握に努め経費削減に考慮しつつ, 定期的な巡視点検, 保守点検及び異常時の対応等を着実に実施している。</p> <p>収支もほぼ計画どおりで, 適切に運営されている。</p>

## 8 今後の方向性 (課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	適切な県営住宅の管理運営を引き続き行っていく。	適切な管理運営が行われるよう引き続き指導を行っていく。
中期的な対応	施設の老朽化に伴い, 計画的な修繕が必要となっており, 県と連携して実施する。	少子高齢化や人口減少等, 社会経済情勢の変化を踏まえ, 計画的な維持保全等を図り, 適正な供給水準を確保する。

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

住宅課

1 施設の概要等

施設名	県営第二上安住宅(PFI事業対象団地)		
所在地	広島市安佐南区上安二丁目		
設置目的	県民が健康で文化的な生活を営むことができるように、住宅に困窮する低額所得者等（低所得者、高齢者、障害者等）を対象とした住宅を整備し、低廉な家賃（支払可能）で提供して居住の安定を確保することにより、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与する。		
施設・設備	110戸		
指定管理者	4期目	H31.4.1～R2.3.31	広島県ビルメンテナンス協同組合
	3期目	H26.4.1～H31.3.31	合同産業（株）
	2期目	H21.4.1～H26.3.31	合同産業（株）
	1期目	H17.10.6～H21.3.31	合同産業（株）

2 施設利用状況

利用状況	年度		管理戸数	政策空家数	入居戸数	増減	政策空家除入居率
	4期	R1					
利用状況	4期	R1	110戸	0戸	99戸	△8戸	90.0%
	3期平均H26～H30		110戸	0戸	107戸	△1戸	98.2%
	2期平均H21～H25		110戸	1戸	108戸	—戸	99.1%
	1期平均H17～H20		110戸	0戸	109戸	—戸	99.1%
増減理由	施設が比較的新しく、入居戸数は例年並みである。						

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】	【対象・人数】
	修理要望・苦情・相談等を、電話により24時間体制で受け付けているほか、平日の日中は事務所等での面談対応も行っている。	管理している県営住宅の住民・入居応募者
	【主な意見】	【その対応状況】
	水道等各種設備の修理要望 住民同士のトラブル	修理内容の状況に応じて対応を実施。 基本的には住民間・自治会で対応すべき旨を伝え、可能な対応を実施。

4 県の業務点検等の状況

項目		実績	備考
報告書	年度	○	事業報告書
	月報	○	月次業務報告書
	日報（必要随時）	○	随時
管理運営会議（収納対策協議会、収入認定担当者会議） （5月に県庁にて実施）	<b>【特記事項等】</b> ①快適な住居環境の維持及び向上、②管理業務の効率化、③入居者ニーズの把握、④長寿命化などに努め、概ね計画どおりの実績を上げた。 <b>【指定管理者の意見】</b> 他の地区でも管理を行っており、各職員も業務に習熟しており、対応を迅速に行うことができた。 <b>【県の対応】</b> 設置目的を達するよう指定管理者を指導している。		
現地調査（7月、12月に実施）			
現地実地調査（随時）			

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度	金額	対前年度増減
	4期	R1	9,223	155		該当なし		
3期平均H26~H30		9,068	278					
2期平均H21~H25		8,790	1,951					
1期平均H17~H20		6,839	—					

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等
委託事業	収入				
	県委託料	9,223	9,068	155	消費税の増
	料金収入	0	0	0	
	その他収入	0	0	0	
	計(A)	9,223	9,068	155	
	支出				
	人件費	2,062	2,514	△452	職員給与費, 法定福利費等の減
	光熱水費	0	0	0	
	設備等保守点検費	3,181	3,183	△2	
	清掃・警備費等	1,155	1,100	55	
施設維持修繕費	2,523	2,298	225	計画修繕費の増	
事務局費	691	595	96		
その他	0	0	0		
計(B)	9,612	9,690	△78		
収支①(A-B)	△389	△622	233		
自主事業					
収入(C)	0	0	0		
支出(D)	0	0	0		
収支②(C-D)	0	0	0		
合計収支(①+②)	△389	△622	233		

※ 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	<p>県営住宅の設置目的, 特徴を理解し, 公正・公平な住宅管理を実施した。</p> <p>各種研修においては, 入居者にとって快適な管理を遂行するため, 適切な人材の育成を行っている。入居者対応や相談等を共有化し, 内部で蓄積することでサービス向上に努めている。</p> <p>各種申請書類について, 専用ホームページ内でダウンロード可能とし, また「記入例」を作成するなど, 県民へのサービスの向上につながっている。</p> <p>各団地の住宅管理者及び, 自治会長名簿を整備し, 平素からコミュニケーションを図り, 円滑な業務実施ができるように配慮している。</p> <p>施設の老朽化などに伴う修繕・点検業務においては, 計画的に, あるいは入居者からの連絡等により, 適切に実施した。</p>	<p>適切な施設維持管理を行っており, 入居者からの各種申請等についても適切に対応している。</p> <p>修繕については, 共通修繕, 一般修繕及び空家修繕を適切に行い, 入居者の住環境の維持・改善を図っている。</p>
	○業務の実施による, 県民サービスの向上		
	○業務の実施による, 施設の利用促進		
	○施設の維持管理		
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	<p>民間の建物管理で培ったさまざまなノウハウを最大限に活用し, 質の高い管理を実施した。</p> <p>業務の受付体制においては, 24時間ヘルプデスクを設置しており, 入居者からの要望等に対応している。また, 緊急時においても24時間対応できる体制をとっている。</p> <p>経費縮減への取り組みとしては, 自社施工率の向上, スケールメリットを出す地元工事業者との連携等の対策をとっている。</p>	<p>民間の施設管理のノウハウを活用しながら, 指定管理者としての豊富な経験を生かし効率的な業務運営を行っている。</p> <p>執行体制については, 適切な体制となっており, 施設管理, 収納等の業務ごとに人員を配置している。また, 緊急時や時間外においても対応可能な体制をとっている。</p>
	○効率的な業務運営		
	○収支の適正		
総括		<p>快適な居住環境の維持及び向上を図るため, 維持管理に係る組織体制を整備し, 迅速で的確な緊急時の対応, 効率的な維持修繕業務の執行及び自治会活動の活発化などに努めている。</p>	<p>快適な居住環境の維持及び向上を図るために, 自治会総会や巡回点検時などあらゆる機会を利用し, 入居者との情報交換に努めている。</p> <p>また, 入居応募者への対応も公営住宅制度を厳守し, 的確かつ迅速に処理している。</p>

## 8 今後の方向性 (課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	適切な県営住宅の管理運営を引き続き行っていく。	令和2年度からは広島北部地区と一体で管理を行うため, 管理の効率化を図る。
中期的な対応	施設の計画的な修繕を実施していく必要がある。	<p>○少子高齢化や人口減少等, 社会経済情勢の変化を踏まえ, 計画的な維持保全等を図り, 施設の長寿命化を図る。</p> <p>○広島市との一層の連携に向けて, 入居募集業務の一元化のため, 必要となる対応について具体的に検討を進めていく。</p>

令和元年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

住宅課

1 施設の概要等

施設名	県営平成ケ浜住宅（PFI事業対象団地）		
所在地	安芸郡坂町平成ケ浜		
設置目的	県民が健康で文化的な生活を営むことができるように、住宅に困窮する低額所得者等（低所得者、高齢者、障害者等）を対象とした住宅を整備し、低廉な家賃（支払可能）で提供して居住の安定を確保することにより、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与する。		
施設・設備	60戸		
指定管理者	4期目	H31.4.1～R8.3.31	フジタビルメンテナンス（株）
	3期目	H26.4.1～H31.3.31	フジタビルメンテナンス（株）
	2期目	H21.4.1～H26.3.31	フジタビルメンテナンス（株）
	1期目	H18.4.1～H21.3.31	フジタビルメンテナンス（株）

2 施設利用状況

利用状況	年度		管理戸数	政策空家数	入居戸数	増減	政策空家除入居率
	4期	R1					
			60戸	0戸	57戸	1戸	95.0%
	3期平均H26～H30		60戸	1戸	56戸	△2戸	94.9%
	2期平均H21～H25		60戸	0戸	58戸	—戸	97.3%
	1期平均H18～H20		60戸	0戸	58戸	—戸	96.7%
増減理由	施設が比較的新しく、入居戸数は例年並みである。						

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	<b>【実施方法】</b>	<b>【対象・人数】</b>
	修理要望・苦情・相談等を、電話により24時間体制で受け付け、平日の日中は事務所等での面談対応も行っている。	管理している県営住宅の住民・入居応募者
	<b>【主な意見】</b>	<b>【その対応状況】</b>
	水道等各種設備の修理要望 住民同士のトラブル	修理内容の状況に応じて対応を実施。 基本的には住民間・自治会で対応すべき旨を伝え、可能な対応を実施。

4 県の業務点検等の状況

項目		実績	備考
報告書	年度	○	事業報告書
	月報	○	月次業務報告書
	日報（必要随時）	○	随時
管理運営会議（収納対策協議会、収入認定担当者会議） （5月に県庁にて実施）	<b>【特記事項等】</b> ①快適な住居環境の維持及び向上、②管理業務の効率化、③入居者ニーズの把握などに努め、概ね計画どおりの実績を上げた。 <b>【指定管理者の意見】</b> 業務開始から13年を経過し、各自治会との関係もスムーズとなり、各職員も業務に習熟してきた等、概ね順調に推移している。 <b>【県の対応】</b> 設置目的を達するよう指定管理者を指導している。		
現地調査（7月、12月に実施）			
現地実地調査（随時）			

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度	金額	対前年度増減
	4期	R1	6,935	1,807		該当なし		
3期平均H26～H30		5,128	485					
2期平均H21～H25		4,643	506					
1期平均H17～H20		4,137	—					

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R1 決算額	H30 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	6,935	5,128	1,807	各種修繕費の増
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	6,935	5,128	1,807	
	支出	人件費	2,888	1,296	1,592	職員給与費、法定福利費等の増
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	3,140	2,808	332	点検等委託費の増
		清掃・警備費等	0	0	0	
		施設維持修繕費	1,860	602	1,258	各修繕費の増
		事務局費	817	893	△76	
		その他	0	0	0	
	計(B)	8,705	5,599	3,106		
	収支①(A-B)		△1,770	△471	△1,299	
	自主事業 (※)	収入(C)	0	0	0	
支出(D)		0	0	0		
収支②(C-D)		0	0	0		
合計収支①+②		△1,770	△471	△1,299		

※ 自主事業：指定管理者が自らの責任で、更なる施設サービスの向上のために提案・実施する事業

## 7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の 効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	<p>県営住宅の設置目的, 特徴を理解し, 「より安全で安心な子育て住まい」を目標とし, 住宅管理を実施した。</p> <p>各種研修においては, 入居者にとって快適な管理を遂行するため, 適切な人材の育成を行っている。</p> <p>入居者からの疑問・苦情等は内容, 経過, 処理等を記録し, データ化することによって, 事後の対策等を図っている。</p> <p>巡回点検時, 連絡会等の機会を利用して情報交換に努め, 良好で魅力的なコミュニティとなるように自治組織の育成を図っている。</p> <p>施設の点検業務においては, 計画的に適切に実施した。</p> <p>収納率の向上に貢献し, 安全な現金管理を行っている。</p>	<p>施設の維持点検, 入居者対応, 各種承認等の業務を適切に行っている。</p> <p>施設が新しいため, 令和元年度の入居戸数は例年並みである。</p> <p>戸数が少ないことから, 入居者にはきめ細かい対応ができ, サービス向上につながっている。</p>
	○業務の実施による, 県民サービスの向上		
	○業務の実施による, 施設の利用促進		
	○施設の維持管理		
管理の 人的物的 基礎	○組織体制の見直し	<p>緊急時には, 電話回線利用の 24 時間遠隔監視を行い, また技術スタッフが緊急出動できる体制をとっている。</p> <p>定期的な点検等を確実に実施することにより, 不具合箇所の早期発見に努め, 住宅の長寿命化とライフサイクルコストの低減を図っている。</p>	<p>指定管理業務について, 委託料の範囲内で適正に実施している。また, 創意工夫することにより, サービス水準を維持しつつ, 経費の縮減に取り組んでいる。</p>
	○効率的な業務運営		
	○収支の適正		
総括		<p>より安全で安心な子育て住まいづくりを目指して, 緊急時の体制整備, 入居者のニーズ把握及び入居者との情報交換に努めている。</p> <p>また, これまでの経験を生かし, より適切な県営住宅の管理や入居応募者への対応に努めている。</p>	<p>維持修繕業務や入居者対応など経費削減に考慮しつつ, 適切に行っている。</p>

## 8 今後の方向性 (課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和2年度)	<p>○施設が新しく, また1団地のみの管理であり, 特に問題はない。</p> <p>○適切な県営住宅の管理運営を引き続き行っていく。</p>	<p>適切な管理運営が行われるよう引き続き指導を行っていく。</p>
中期的な対応	<p>現在は施設が新しいため, 一般修繕と空家修繕だけであり修繕費が少ないが, 指定管理第3期目は, 施設の計画的な修繕が必要となる。</p>	<p>少子高齢化や人口減少等, 社会経済情勢の変化を踏まえ, 計画的な維持保全等を図り, 施設の長寿命化を図る。</p>