

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	【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。	
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		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>