

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H20~H21 | 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 | 【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、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11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 | | 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H20～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。 |