

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					
			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	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)	<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>