

令和2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 広島県宮鞆町鍛冶駐車場 | 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12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 県営平成ヶ浜住宅 | フジタビルメンテナンス(株) | 41 |
| | | 15 県営二河住宅外10住宅 | ビルックス(株) | 44 |
| | | 16 県営成井住宅外7住宅 | (株)くれせん | 47 |
| | | 17 県営玉の井住宅外5住宅 | 広島県ビルメンテナンス協同組合 | 50 |
| | | 18 県営東町住宅外8住宅 | 堀田・誠和共同企業体 | 53 |
| | | 19 県営のぞみが浜住宅外11住宅 | 堀田・誠和共同企業体 | 56 |
| | | 20 県営城東住宅外15住宅 | (株)東急コミュニティー | 59 |
| 21 県営栗屋住宅外7住宅 | 広島県ビルメンテナンス協同組合 | 62 | | |

令和2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] | 入場者数 | 対前年度増減 | 対目標値増減 (達成率) |
|------|-------------------------------|----|---------------|----------|----------|------------------|
| | 2 期 | R2 | | 23,800 台 | 15,357 台 | △4,039 台 |
| R1 | | | 23,800 台 | 19,396 台 | 4,954 台 | △4,404 (81.5%) |
| | 1 期平均 H28~H30 | | 18,400 台 | 14,442 台 | — | △3,958 台 (78.5%) |
| | H27(導入前) | | — | — | — | — |
| 増減理由 | 新型コロナウイルスの流行拡大に伴い、観光客が激減したため。 | | | | | |

※ 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 | 【実施方法】 | 【対象・人数】 |
| | アンケートボックスの設置 | 施設利用者等：0 件 |
| 調査実施内容 | 【主な意見】 | 【その対応状況】 |
| | 該当なし | アンケートボックスへの利用者からの意見等は特になかったが、引き続き清掃や植栽の維持管理を適切に行い、利用者が快適に利用できるように努める。 |

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・3 月に書面開催) | 【特記事項等】 設置目的である渋滞緩和に一定の効果を上げているが、今年度、新型コロナウイルス感染症の影響で例年、鞆町内で行われている行事等の中止が相次ぎ、観光宣伝が十分に行えていない状況である。新型コロナウイルス感染拡大が終息した際に、素早く観光宣伝ができるよう準備を進め、福山市・地元と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 (3 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 | R2 | 7,628 | △1,954 | | 該当なし | | | |
| R1 | | 9,582 | 4,276 | | | | | | |
| 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 | | R2 決算額 | R1 決算額 | 前年度差 | 主な増減理由等 | |
|-----------|-------------|----------|--------|-------|---------|---------------------|
| 委託事業 | 収入 | 県委託料 | 7,628 | 9,582 | △1,954 | 交通誘導員の減 |
| | | 料金収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | その他収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(A) | 7,628 | 9,582 | △1,954 | |
| | 支出 | 人件費 | 1,621 | 1,611 | 10 | |
| | | 光熱水費 | 1,195 | 1,248 | △53 | |
| | | 設備等保守点検費 | 1,933 | 1,929 | 4 | |
| | | 清掃・警備費等 | 1,597 | 4,236 | △2,639 | 交通誘導員の減 |
| | | 施設維持修繕費 | 260 | 35 | 225 | 修繕工事(トイレ・入口ゲートバー)の増 |
| | | 事務局費 | 324 | 516 | △192 | 駐車券購入費の減 |
| | | その他 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(B) | 6,930 | 9,575 | △2,645 | |
| | 収支①(A-B) | | 698 | 7 | 691 | |
| | 自主事業 (※) | 収入(C) | 164 | 216 | △52 | |
| 支出(D) | | 90 | 93 | △3 | | |
| 収支②(C-D) | | 74 | 123 | △49 | | |
| 合計収支(①+②) | | 772 | 130 | 642 | | |

※ 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設置など、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系統を整理し、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、コロナウイルス感染症の影響で観光宣伝が十分に行えていないため、感染拡大が終息した際に、素早く観光情報の発信するなど、利用サービスの向上及び施設の利用促進に努める。 | 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。 コロナウイルス感染症の影響がある中でも、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3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2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 | R2 | | 129,000台 | 58,595台 | △65,585台 |
| R1 | | | 123,500台 | 124,180台 | 4,099台 | 680台 (100.6%) |
| 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 (導入前) H16 | — | 235,601台 229,290台 | 6,311台 — | — — |
| 増減理由 | 新型コロナウイルス感染症の流行に伴う空港利用者の減少による | | | | | |

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：83枚） |
| 調査実施内容 | 【主な意見】 | 【その対応状況】 |
| | 貸出用レンタカーで満車になり，駐車場所がないことがある | |

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 | ○ 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） | 【特記事項等】 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。 【指定管理者の意見】 施設状況について，利用に支障が生じる箇所はない。 | |
| 現地調査（9月に実施） | 【県の対応】 駐車場施設が適切に管理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 | 料金 収入 (決算額) | 年度 | 金額 | 対前年度増減 |
|---------------|--------------|--------|-------------------|-------------------|-----------------------|--------|
| | | | | | | |
| 県委託料 (決算額) | R2 | 28,502 | 0 | 料金 収入 (決算額) | ※利用料金制を導入していないため、該当なし | |
| | R1 | 28,502 | 519 | | | |
| | 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) H16 | 34,714 | — | | | |

6 管理経費の状況

(単位：千円)

| 項目 | | R2 決算額 | R1 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 | 28,502 | 0 | |
| | | 料金収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | その他収入 | 236 | 385 | △149 | 自販機収入の減 |
| | | 計(A) | 28,738 | 28,887 | △149 | |
| | 支出 | 人件費 | 11,248 | 11,141 | 107 | |
| | | 駐車場管理費 | 1,229 | 1,167 | 62 | |
| | | 光熱水費 | 2,689 | 3,031 | △342 | 電気使用料金の減 |
| | | 設備等保守点検費 | 2,148 | 2,134 | 14 | |
| | | 清掃・警備費等 | 5,129 | 5,094 | 35 | |
| | | 施設維持修繕費 | 214 | 656 | △442 | 修繕費の減 |
| 事務局費 | | 1,829 | 3,009 | △1,180 | 駐車券等物品購入費の減 | |
| その他 | | 604 | 550 | 54 | | |
| 計(B) | 25,090 | 26,782 | △1,692 | | | |
| 収支①(A-B) | | 3,648 | 2,105 | 1,543 | | |
| 自主事業 (※) | 収入(C) | 0 | 0 | 0 | | |
| | 支出(D) | 372 | 999 | △627 | 駐車場料金割引制度利用者の減 | |
| | 収支②(C-D) | △372 | △999 | 627 | | |
| 合計収支(①+②) | | 3,276 | 1,106 | 2,170 | | |

※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 | | |
| 管理の人的物的基礎 | ○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 3 年度) | | |
| 中期的な対応 | 広島空港県営駐車場設置及び管理条例を廃止する条例の施行に伴い, 当該施設の指定管理は実施しない。 | |
| | | |

令和2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 | 2期目 | R2. 4. 1～R7. 3. 31 | 日本空港コンサルタンツ・大成有楽不動産連合体 |
| | 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 |
|------|---|---------------------------------------|---------------------------------------|----|------------|------------|
| | 2期 | R2 | 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 | | | |
| 1期平均 | H27～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% | |
| | (導入前) | H26 | — | 0回 | — | — |
| 増減理由 | 法令及び広島ヘリポート機能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5回開催） | 使用事業者8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（5回・現地） | 【特記事項等】 ・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6月、8月、10月、12月、2月に実施） | 【指定管理者の意見】 ・各種訓練の年間実施計画を作成し、使用事業者等と交え、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。 【県の対応】 ・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 |
|---------------|------------|----|---------|---------|-------------------|--------|----|--------|
| | 2期 | R2 | 134,930 | 6,897 | | (該当なし) | | |
| | 1期平均H27～R1 | | 128,033 | △77,056 | | | | |
| | (導入前) H26 | | 205,089 | - | | | | |

6 管理経費の状況

(単位：千円)

| 項目 | | R2 決算額 | R1 決算額 | 前年度差 | 主な増減理由等 | |
|-------------|----------|----------|---------|---------|----------|--------------------------|
| 委託事業 | 収入 | 県委託料 | 134,930 | 125,782 | 9,148 | 協定内容の見直し及び緊急修繕業務費の計上による。 |
| | | 料金収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | その他収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(A) | 134,930 | 125,782 | 9,148 | |
| | 支出 | 人件費 | 41,954 | 42,374 | △420 | 人件費の見直しによる減 |
| | | 光熱水費 | 1,651 | 3,010 | △1,359 | 電気、水道代の減 |
| | | 設備等保守点検費 | 8,260 | 10,205 | △1,945 | 機器数量の減及び非点検年度のための点検費の減 |
| | | 清掃・警備費等 | 24,216 | 23,390 | 826 | 草刈及び警備業務費用の増 |
| | | 施設維持修繕費 | 4,018 | 105 | 3,913 | 修繕費(緊急修繕)の増 |
| | | 事務局費 | 23,924 | 17,694 | 6,230 | 一般管理費の増 |
| 運行业務費 | | 24,500 | 24,500 | 0 | | |
| その他 | | 2,277 | 2,481 | △204 | 検査・保険料の減 | |
| 計(B) | 130,800 | 123,759 | 7,041 | | | |
| 収支①(A-B) | | 4,130 | 2,023 | 2,107 | | |
| 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) | | 4,130 | 2,023 | 2,107 | | |

※ 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>法令及び広島ヘリポート機能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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> | <p>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機能管理規程等を遵守した適切な管理運営ができています。</p> <p>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。</p> <p>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。</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>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。</p> | <p>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。</p> |
| | ○効率的な業務運営 | | |
| | ○収支の適正 | | |
| 総括 | | <p>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。</p> <p>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。</p> | <p>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。</p> <p>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。</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3年度) | <ul style="list-style-type: none"> ○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機能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。 | <ul style="list-style-type: none"> ○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 | <ul style="list-style-type: none"> ○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。 | <ul style="list-style-type: none"> ○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2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 | R2 | 1,608,834千円 | △409,564千円 |
| 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 | ○新型コロナウイルス対策として, 使用料の減免を行ったため。 ○尾道糸崎港(機織地区)の利用が減少したため。 | | | |

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】 |
| | 施設利用者からの聞き取り | 随時 |
| | 月1回の広島港湾研究会を実施 | 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 | |
| | 【主な意見】 | 【その対応状況】 |
| | 老朽化した施設に対する修繕要望 | 利用頻度が高い施設等, 優先度の高い施設から順次修繕を行った。 |
| 公園利用方法について注意喚起してほしい。 | 県と調整し, 公園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) | 【特記事項】 施設・設備の計画的な修繕が課題である。 【指定管理者の意見】 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。施設の老朽化や年々上がる委託費や維持修繕費の増に課題がある。 【県の対応】 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 | R2 | 656,300 | 23,500 | | 該当なし | | |
| | R1 | 632,800 | △108,185 | | | | | |
| | 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 | | R2 決算額 | R1 決算額 | 前年度差 | 主な増減理由等 | |
|----------|-------------|----------|---------|---------|---------|--|
| 委託事業 | 収入 | 県委託料 | 656,300 | 632,800 | 23,500 | 人件費、清掃・警備費等の増(計画) |
| | | 料金収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | その他収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(A) | 656,300 | 632,800 | 23,500 | |
| | 支出 | 人件費 | 95,001 | 88,987 | 6,014 | 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 | 56,375 | 55,916 | 459 | 精算による増 |
| | | 清掃・警備費等 | 253,033 | 271,879 | △18,846 | 直営化による経費削減。給水業務、雪氷体制実績に伴う業務、管理費用の減。 |
| | | 施設維持修繕費 | 222,651 | 254,715 | △32,064 | 福山港ガントリークレーンの修繕対応の減。 |
| | | 事務局費 | 18,349 | 20,777 | △2,428 | 減価償却費の減 |
| | | その他 | 2,142 | 2,220 | △78 | |
| | 計(B) | 647,551 | 694,494 | △46,943 | | |
| | 収支①(A-B) | | 8,749 | △61,694 | 70,443 | |
| | 自主事業 (※) | 収入(C) | 61,505 | 77,755 | △16,250 | ・福山港箕沖CTの利用調整事業の対象面積減のため。 ・広島港ベイサイドビーチ坂の栈敷事業を実施しなかったため。 |
| 支出(D) | | 61,099 | 77,461 | △16,362 | | |
| 収支②(C-D) | | 406 | 294 | 112 | | |
| 合計収支①+② | | 9,155 | △61,400 | 70,555 | | |

※ 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 | 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2年度は、水道メーターを対象に策定した。 | 水道メーターの管理について、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。 |
| | ○業務の実施による、県民サービスの向上 | 社のホームページを、施設利用者が閲覧しやすいように修正を行った。 港湾利用者向けに、コロナ感染予防対策の情報提供を行った。 | 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。 県からの情報提供について、速やかに利用者への周知に努めている。 |
| | ○業務の実施による、施設の利用促進 | 自主事業により、施設に自動販売機の設置を行うなど施設の利用促進を行った。(令和2年度はコロナ感染対策のため、ベイサイドビーチ坂の棧敷設置は行わなかった。) | 指定管理業務だけでなく、自主事業の実施により、施設の利用促進に努めている。 |
| | ○施設の維持管理 | 新型コロナウイルス対策として、県からの指示により、使用料の減額、免除及び支払猶予の事務を滞りなく行った。 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。 | 新型コロナウイルス対策港湾施設利用者緊急支援に係る事務処理を適切に行っている。 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。 |
| 管理の人的物的基礎 | ○組織体制の見直し | 岸壁にwebカメラを設置し、バース調整や係船料徴収などの業務の効率化を図った。 | 岸壁にwebカメラを設置し、効率的な業務運営を図っている。 |
| | ○効率的な業務運営 | 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。 | 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。 |
| | ○収支の適正 | 利用者がある施設の補修要望について、利用者の安全を重視し、迅速に補修を行った。 | |
| 総括 | | 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。 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。 コロナ感染予防対策や、港湾施設利用者に向けての情報提供を随時行った。 新型コロナウイルス対策として、県からの指示による対応を滞りなく行うことができた。 | 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。 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。 想定されていない新型コロナウイルス感染症対策に関する業務について、県の指示に従い、適切な対応ができた。 |

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3年度) | ○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引き続き行い、経費の節減に努める。 ○入札・契約事務及び、使用料徴収事務の、より一層の統一化を図る。 | ○指定管理者からの業務見直しの提案について、必要な助言・指導を行う。 ○現地調査等を通じて、入札・契約事務及び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。 |
| 中期的な対応 | ○計画的な保守管理を行い、施設の長寿命化を図る。 ○中長期的な修繕計画立案と計画的な予算執行を行う。 ○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。 | 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。 |

令和2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 | 収容可能隻数 | 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 | R2 | 577艇 | 285艇 | 275艇 | △1艇 |
| R1 | | 577艇 | 285艇 | 276艇 | 1艇 | △9艇(96.8%) |
| 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 | 入艇促進のための事業を行った結果、プレジャーボート・ヨットについては、前年に対して6艇増となったものの、コロナ禍によりイベント等が縮小したため、全体で1艇減となった。 | | | | | |

3 利用者ニーズの把握と対応

| | | |
|--------|--|--|
| 調査実施内容 | 【実施方法】 コロナ禍により、直接意見聴取できなかったため、オーナー全員にアンケート調査を実施した。 | 【対象・人数】 オーナー全員を対象・述べ人数：約130人 |
| | 【主な意見】 老朽化した海上栈橋の更新が進まないこと、給電設備の電気容量不足など、施設の更新・改修に早期対応して欲しい。 | 【その対応状況】 課題となっている大型艇の栈橋の更新について当社施工の方向を含め広島県と調整を続けている。 広島県によるサービス栈橋の改修や電気容量の確保・修繕工事が実施された。 |

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, 損益決算書, 修繕実績報告書, 行事実績報告書 |
| | 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 |
| 管理運営定例会議(毎月) | 【特記事項等】 ・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。 【指定管理者の意見】 ・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。 ・大型艇の栈橋の更新と受電施設等の早期更新計画の調整を望む。 | |
| 現地調査(随時) | 【県の対応】 ・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 | R2 | 0 | 0 | 料金 収入 (決算額) | 4期 | R2 | 116,230 | △2,579 |
| | | R1 | 0 | 0 | | | 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 | | R2 決算額 | R1 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) | 116,230 | 118,809 | △2,579 | 駐車場、ビジターの利用減(新型コロナウイルス感染症拡大防止策の影響) |
| | | その他収入 | 77,736 | 76,643 | 1,093 | 賃貸料収入の増 |
| | | 計(A) | 193,966 | 195,452 | △1,486 | |
| | 支出 | 人件費 | 41,428 | 47,121 | △5,693 | 施設負担割合による減 |
| | | 光熱水費 | 9,392 | 9,013 | 379 | |
| | | 設備等保守点検費 | 2,140 | 2,537 | △397 | |
| | | 清掃・警備費等 | 23,852 | 24,042 | △190 | |
| | | 施設維持修繕費 | 19,655 | 6,869 | 12,786 | 老朽化対策の応急修繕費増 |
| | | 事務局費 | 61,670 | 50,581 | 11,089 | 新規投資の減価償却費増 |
| その他 | | 31,050 | 36,705 | △5,655 | 燃料仕入の減 | |
| 計(B) | 189,187 | 176,868 | 12,319 | | | |
| 収支①(A-B) | | 4,779 | 18,584 | △13,805 | | |
| 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) | | 4,779 | 18,584 | △13,805 | (うち県への納付額 19,000 千円) (R2) ※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 | <ul style="list-style-type: none"> ○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>計画していた県外ボートショーへの出展や, 広島ボートショーの開催・マリーナ主催イベントは, コロナウイルス感染拡大防止のため中止・見送りとなった。</p> <p>事務所棟を整備し, 免許事業者による免許教室等開催の充実を図った。</p> <p>ボート展示場及びマリンカウンター業務を行って, 新規需要の囲い込みとユーザー化に努めた。</p> <p>観光プロダクツ開発支援事業の採択を受け, チャータークルージング事業の拡充やビジター予約システムの整備を行い, 新たな利用者の獲得や海に親しむ機会の創設に努めた。</p> | <p>コロナ禍によりイベント等は中止になったが, 事務所棟を整備し, 免許教室開催等の充実を図り, 新規需要の掘り起こしに努めている。</p> <p>支援事業を活用し, 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。</p> |
| 管理の人的物的基礎 | <ul style="list-style-type: none"> ○組織体制の見直し ○効率的な業務運営 ○収支の適正 | <p>引き続き広島観音マリーナと広島地域マリーナを総括的に担当する入艇促進・企画担当部長を配し, 新規契約の増加や解約防止の推進に取り組んだ。</p> <p>ヤードを含めたスタッフの充実を図るため正社員を2名採用するとともに, 全体の接遇研修を実施した。</p> | <p>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。</p> <p>スタッフの充実により, 効率的な業務体制が維持されている。</p> |
| 総括 | | <p>マリーナの新規入艇は, 社会経済情勢による総需要の影響を受けやすいため, 利用しやすい施設の運営や利用者の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。</p> <p>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と努めるとともに, 釣り需要の拡大を図るため, 遊漁船事業も引き続き取り組んでいる。</p> <p>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。</p> | <p>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。</p> <p>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。</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3年度) | <ul style="list-style-type: none"> ○プレジャーボート等の大型化対応に向けたシングルバース化等の調整 ○大型艇の栈橋改修計画の明確化 ○ボート免許事業者との協働による受講者へのマリンレジャーへの取り込み動機付けの推進 ○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ーナアライアンス事業の活用による, クルージング需要の訴求 ○遊漁船事業によるボートフィッシング需要の訴求 | <ul style="list-style-type: none"> ○プレジャーボート等の大型化及び大型艇の栈橋の改修計画の明確化を行う。 ○指定管理者が実施する施設の利用促進について, 取組への協力を行う。 |
| 中期的な対応 | <ul style="list-style-type: none"> ○適切な維持管理及び施設更新の調整 ○経営基盤強化のため, 資産の最大活用 ○マリーナの魅力発信による利用拡大 <ul style="list-style-type: none"> ・リニューアルしたホームページを活用してモノ(施設・設備)訴求からコト(楽しさ・安全)訴求による幅広い層への訴求力向上と誘因力を強化する。 ・地域団体・企業コラボを検討する。 ○広島エリアの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の拡大 | <ul style="list-style-type: none"> ○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2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) |
|-------------|---|--------|---------------|------|-------------|-----------------|
| | 1期 | R2 | 516艇 | 412艇 | 414艇 | 2艇 |
| 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 | コロナ禍で、人との接触が少ないボートフィッシング等のマリンレジャー人口が増加し、艇置数が増加。 | | | | | |

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 | 施設利用者・5名 |
| | 利用者へのヒアリング(随時) | 施設利用者・10名 |
| | 【主な意見】 | 【その対応状況】 |
| 干潮時には水深が不足するので、施設内を利用できるように港内の浚渫を要望。 | 港内の一部浚渫に向けて県と協議している。 | |
| 大型艇棧橋の増設要望。 | 利用者の大型艇需要が進み、将来的な施設設計を検討している。 | |

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, 入艇状況報告 |
| | 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】 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。 【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。 | |
| 現地調査(随時) | 【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 | | | 料金 収入 (決算額) | 年度 | | | |
|---------------|----|------------|--------|-------------------|----|------------|---------|--------|
| | | 金額 | 対前年度増減 | | | 金額 | 対前年度増減 | |
| 県委託料 (決算額) | 1期 | R2 | 0 | 0 | 1期 | R2 | 158,015 | 367 |
| | | R1 | 0 | 0 | | 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 | | R2 決算額 | R1 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) | 158,015 | 157,648 | 367 | |
| | | その他収入 | 18,165 | (※3) 19,823 | △1,658 | テナント賃料収入の減 |
| | | 計(A) | 176,180 | 177,471 | △1,291 | |
| | 支出 | 人件費 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 光熱水費 | 6,419 | 6,430 | △11 | |
| | | 設備等保守点検費 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 清掃・警備費等 | 8,799 | 7,860 | 939 | 清掃管理委託料の増 |
| | | 施設維持修繕費 | 4,918 | 3,067 | 1,851 | 修繕費の増 |
| | | 事務局費 | 35,805 | 35,480 | 325 | |
| その他 | | 82,912 | (※3) 80,251 | 2,661 | 保険料・減価償却費の増 | |
| 計(B) | 138,853 | 133,088 | 5,765 | | | |
| 収支①(A-B) | | 37,327 | 44,383 | △7,056 | | |
| 自主事業 (※2) | 収入(C) | 73,049 | (※3) 71,740 | 1,309 | 燃料売上・レンタルボート売上の増 | |
| | 支出(D) | 38,906 | (※3) 41,767 | △2,861 | 商品仕入れの減 | |
| | 収支②(C-D) | 34,143 | 29,973 | 4,170 | | |
| 合計収支(①+②) | | 71,470 | 74,356 | △2,886 | | |

※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 R1 決算額：指定管理者が民間提案で実施している事業を全て自主事業に含めて計上するよう修正

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 | 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。 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り計らった。 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。 例年に比べてボートメーカー・テナント主催のボート展示試乗会の回数は減ったが, ボートユーザーの安全を第一とした対策を行い開催した。 講習会や釣り具メーカーの釣り大会会場等として, 可能な限り県民が利用できる環境を提供した。 維持管理計画に沿って一部の海上棧橋の修繕を行った。 | 例年に比べて展示試乗会等の回数は減ったが, 安全に考慮して各種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。 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一部の海上棧橋の修繕を行う等, 適正な維持管理に努めている。 |
| | ○組織体制の見直し ○効率的な業務運営 ○収支の適正 | 定期的な社内研修会を行い, 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。 毎月1回業務改善ミーティングを行い, 業務の効率化を図った。 定期的に内部監査を行い, 収支の適正化に努めている。 スタッフの定期的な棧橋巡回により, 施設利用者の節水を励行した。 | 定期的な研修会や業務改善ミーティングを行う等してスタッフのスキルアップ及び業務の効率化を図ることにより, 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。 定期的な内部監査を実施することにより, 収支の適正化に取り組んでいる。 |
| | 総括 | マリンレジャー人口増加により, 高齢化・故障等を理由としたボート売却数よりも, 新規でのボートユーザーが増えたため, 艇置目標値を超えた。 コロナ禍の影響でボートショー, その他イベントの中止で県外のボートユーザーの受け入れは減少したが, 可能な範囲で設置目的である, 県民の海洋性レクリエーション活動の普及に努めた。 係留禁止区域のボートユーザーを積極的に受け入れて, プレジャーボートの適正な係留保管の促進に努めた。 利用者からの意見・要望は全スタッフで共有し, 可能な限り迅速に対応している。 | コロナ禍の影響によるイベントの中止やビジターの受け入れは減少したが, マリンレジャー人口の増加及び係留禁止区域からの受け入れにより新たなユーザーを獲得し, プレジャーボートの適正な係留保管の促進に寄与している。 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。 |

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3年度) | ○感染症予防対策を行い, 安心安全な施設運営を行う。 ○ボート免許教室と協力し, ボート免許保有者数を増やし, 潜在的なボートユーザーを開拓し艇置数増加を図る。 ○利用者のニーズに合ったイベントを実施して, 施設利用者へのサービス向上を図る。 ○日常の巡回業務等で施設設備の故障や劣化を発見し, 迅速に対応して利用者の安全利用に資する。 | 指定管理者がコロナ感染症対策の徹底した上で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。 |
| 中期的な対応 | ○社会的な状況とボートユーザー等のニーズを調整し, 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に努める。 ○計画的に施設の点検・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。 ○経年劣化や通常損耗等による施設の汚れや故障等を修繕し, 快適性の向上を図る。 | プレジャーボートの適正な係留保管の促進及び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。 |

令和2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 | R2 | 1,371艇 | 800艇 | 783艇 | 16艇 |
| R1 | | 1,371艇 | 800艇 | 767艇 | 12艇 | △33艇(95.9%) |
| 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 | 五日市フィッシャリーナにおける料金の値下げ効果や陸上艇置場所の整備効果の継続, 専門誌等への告知強化により, 対前年比で16艇の増となった。 | | | | | |

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】 |
| | 施設利用者からの報告 | 艇置施設の利用者等・533人 |
| | 事務所及び施設巡回時に施設利用者からの意見聴取 | 施設の利用者等・250人 |
| | 【主な意見】 | 【その対応状況】 |
| 施設修繕要望 | 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 | 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, 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 |
| 管理運営定例会議(毎月) | 【特記事項等】 | <ul style="list-style-type: none"> 施設の経年劣化が著しい。(五日市プレジャーボートスポット) 相当数の係船環の浮力体が摩耗して浮力が無い。 コロナ禍によりイベントはすべて中止となったが, 入艇数については大きく伸びた。 |
| 現地調査(随時) | 【指定管理者の意見】 | <ul style="list-style-type: none"> 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】 | <ul style="list-style-type: none"> 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 | R2 | | | | 1期 | R2 | | |
| 県委託料 (決算額) | 1期 | R2 | 0 | 0 | 料金 収入 (決算額) | 1期 | R2 | 194,837 | 7,628 |
| | | R1 | 0 | 0 | | | 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ポートパーク、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 | | R2 決算額 | R1 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) | 194,837 | 187,209 | 7,628 | 廿日市B P, 五日市F A在籍艇数増 |
| | | その他収入 | 12,536 | 10,264 | 2,272 | ・五日市F A修理登録業者利用増 ・B A N募集手数料増 |
| | | 計(A) | 207,373 | 197,473 | 9,900 | |
| | 支 出 | 人件費 | 31,847 | 27,987 | 3,860 | カンパニー内の給与負担率の増 |
| | | 光熱水費 | 1,779 | 1,892 | △113 | コロナ禍による空調費減 |
| | | 設備等保守点検費 | 2,063 | 2,486 | △423 | |
| | | 清掃・警備費等 | 29,692 | 30,373 | △681 | |
| | | 施設維持修繕費 | 14,807 | 15,074 | △267 | |
| | | 事務局費 | 9,323 | 12,259 | △2,936 | 新規投資見送り |
| | | その他 | 14,157 | 11,637 | 2,520 | 租税公課、雑損失費の増 |
| | 計(B) | 103,668 | 101,708 | 1,960 | | |
| | 収支①(A-B) | | 103,705 | 95,765 | 7,940 | |
| | 自主事業 (※2) | 収 入(C) | 1,088 | 969 | 119 | ・五日市F A修理登録業者利用増 ・自動販売機売上増 |
| 支 出(D) | | 0 | 0 | 0 | | |
| 収支②(C-D) | | 1,088 | 969 | 119 | | |
| 合計収支 (①+②) | | 104,793 | 96,734 | 8,059 | (うち県への納付額90,000千円) (R2) ※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 | <ul style="list-style-type: none"> ○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>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, 台風等の異常気象時には, 五日市漁港フィッシャリーナを避難港として受入れる等安全確保に努めた。</p> <p>コロナ禍により, イベントの開催ができなかったが, 雑誌等への広告掲載やボート免許に係る講習を開催し, 新規顧客の開拓とマリーナへの集客を図った。</p> | <p>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, 航行安全の確保に取り組むとともに, 異常気象時に避難港となる等航行の安全確保に寄与している。</p> <p>コロナ禍によりイベントの開催ができなかったが, 広報活動等により新規ユーザーの獲得に取り組んでいる。</p> |
| 管理の人的物的基礎 | <ul style="list-style-type: none"> ○組織体制の見直し ○効率的な業務運営 ○収支の適正 | <p>五日市漁港フィッシャリーナの経理・契約業務を観音マリーナに一元化し, 管理事務所にはハーバースタッフと委託業者を配する体制とした。</p> <p>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。</p> | <p>経理・契約業務を一元化し, サービスの向上と経費の縮減に努めている。</p> <p>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ている。</p> |
| 総括 | | <p>低料金のPR活動, 利用料金の引き下げ及び陸上艇置区画の拡大や料金の見直し等の効果により, 入艇数の増加が図られ, 施設によっては空区画がないものもある。</p> <p>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。</p> | <p>利用料金の見直し, 低料金施設のPR及び施設の拡大等により, 入艇率が向上している。</p> <p>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。</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3年度) | <ul style="list-style-type: none"> ○県の放置艇対策に呼応し, 広く入艇希望者を受け入れる。 ○施設の状況把握に努め, 危険個所に対する迅速な対応を図る。 ○カスタマーファーストを目標として, 利用者の要望に対し, 断る理由を考えるのではなく, どうすれば可能かを検討して入艇の促進を図る。 ○未収金回収の流れを確立するとともに, 事務の効率化を推進する。 ○海上艇置区画について, 利用料金値下げの効果を図り, 更なる増艇に努める。 ○コロナ禍における新たなオーナーイベントを検討し, 利用の活性化と解約防止を図る。 | <ul style="list-style-type: none"> ○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。 ○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。 ○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。 |
| 中期的な対応 | <p>放置艇受入施設としての充実を図るとともに, 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。</p> | <p>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。</p> |

令和2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 | 福山市新涯町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 | R2 | | 493艇 | 411艇 | 413艇 | 6艇 |
| R1 | | | 493艇 | 411艇 | 407艇 | 13艇 | △4艇(99.0%) |
| 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)※ | | | 493艇 | 302艇 | 386艇 | — | 84艇(127.8%) |
| | (導入前) | | — | — | — | — | — |
| 増減理由 | ○コロナ禍でマリンレジャーが活発となり、新たに船を購入し係留する方が増加 ○雑誌広告・店頭チラシ・口コミ等の宣伝により新規顧客の呼び込みができた | | | | | | |

※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 | 利用者・6名 |
| | 1日2回以上の棧橋巡回 | 利用者・98名 |
| | 【主な意見】 | 【その対応状況】 |
| | 外波の進入で、船舶やロープが損傷を受けている、防波堤を延伸して欲しい。(ボートパーク福山) | 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。 | |

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 | ○ | 入艇状況報告等 |
| | 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 |
|---------------|---------------|--------|----|---------------|------|--------|---------------|----|--------|
| | 県委託料 (決算額) | 1期 | R2 | 0 | | 0 | 料金収入 (決算額) | 1期 | R2 |
| R1 | | | 0 | 0 | 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、ポ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ブレイザ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 | | R2 決算額 | R1 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) | 54,140 | 52,624 | 1,516 | 消費税増加分および艇数増加 |
| | | その他収入 | 201 | 156 | 45 | |
| | | 計(A) | 54,341 | 52,780 | 1,561 | |
| | 支出 | 人件費 | 15,313 | 14,451 | 862 | 正社員の入退職、昇給 |
| | | 光熱水費 | 678 | 704 | △26 | |
| | | 設備等保守点検費 | 1,601 | 1,646 | △45 | |
| | | 清掃・警備費等 | 1,332 | 1,373 | △41 | |
| | | 施設維持修繕費 | 501 | 61 | 440 | 設備補修工事の増加 |
| | | 事務局費 | 13,188 | 12,193 | 995 | 消費税改正等による本部管理費の増加 |
| その他 | | 6,100 | 5,635 | 465 | 支払消費税の増加 | |
| | 計(B) | 38,713 | 36,063 | 2,650 | | |
| | 収支①(A-B) | 15,628 | 16,717 | △1,089 | | |
| 自主事業 (※2) | 収入(C) | 836 | 667 | 169 | 利用者増による自販機売上の増加 | |
| | 支出(D) | 134 | 160 | △26 | | |
| | 収支②(C-D) | 702 | 507 | 195 | | |
| 合計収支(①+②) | | 16,330 | 17,224 | △894 | (うち県への納付額15,200千円) (R2) ※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 | <p>高齢化で船を手放すという流れがあるが、コロナ禍でマリンレジャーが活発となり、新たに船を購入し係留する方が増加しており、当該年度の目標値は達成したが、更に広島県と指定管理者が連携をした放置艇の誘導や施設PR各種宣伝活動に力を入れていきたい。</p> <p>利用者の航路でのスピードの出し過ぎや一般市民のゴミの投棄等マナーを守れない利用が増加しているため、直接指導や郵送文・掲示での注意喚起等、幅広く力を入れた。</p> <p>利用者からの要望が強かった有料水道設備を一時係留棧橋に設置し、営業時間全て利用できるよう対応した。</p> | <p>コロナ禍でのマリンレジャーの活発化や施設のPR, 各種宣伝の効果により艇置数が増加した。</p> <p>施設の環境維持のための指導や注意喚起等を積極的に行うよう努めている。</p> <p>利用者の要望に応え、有料水道設備を設置し利用者の利便性の向上に努めている。</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 | | |
| 管理の人的基礎 | ○施設の維持管理 | <p>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。</p> <p>全ての営業日を正社員2名以上の体制とし、利用者へのサービスが迅速・正確・丁寧に行え、また、利用者からの質問・要望に余裕をもって耳を傾けることができ利用者満足度も向上した。</p> | <p>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。</p> |
| | ○組織体制の見直し | | |
| | ○効率的な業務運営 | | |
| ○收支の適正 | | | |
| 総括 | | <p>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ので、引き続き地域に根差した施設として、管理・運営を行っていききたい。</p> | <p>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。</p> <p>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。</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3年度) | <p>○新型コロナウイルス感染症対策を徹底した安全なイベントを開催できるよう計画し、施設の認知度、利用者満足度を向上させたい。また柳津プレジャーボートスポット利用者にも参加を促していきたい。</p> <p>○トイレ浄化槽能力が不足していて、駐車場の駐車台数と比例し、悪臭の発生率が上昇する。浄化槽処理能力を上げる必要がある。(ボートパーク福山)</p> | <p>新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、イベント等の開催を行う等し、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。</p> |
| 中期的な対応 | <p>○8m区画のうち特に駐車場から遠い区画は敬遠され、空き区画が多いため、第2入退ゲート付近に駐車場を設置する等の対策を検討していきたい。(ボートパーク福山)</p> <p>○駐車場の利用台数が年々増加しており、連休・夏季には不足するので、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)</p> | <p>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。</p> |

令和2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 | R2 | 707,000人 | 446,598人 | △180,853人 |
| R1 | | 706,000人 | 627,451人 | △71,565人 | △78,549人(88.9%) |
| 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 | ○新型コロナウイルス感染症の流行による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】 |
| | アンケートボックス設置（常時） | 施設利用者 12人 |
| | 【主な意見】 | 【その対応状況】 |
| | トイレにウォシュレット等を設置してほしい インターネットの環境を良くしてほしい（Free-Wi-Fiの設置） | 今後の検討事項とする 今後の検討事項とする |

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 | ○ 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 | |
| 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)

| 年度 | 金額 | | 対前年度増減 | | 年度 | 金額 | | 対前年度増減 | |
|---------------|-------------|---------|---------|-----------|-------------------|--------|--------|--------|--------|
| | 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 | R2 | 117,706 | 10,539 | 料金 収入 (決算額) | 4期 | R2 | 15,163 | △4,657 |
| | | R1 | 107,167 | 935 | | | 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 | | R2決算額 | R1決算額 | 前年度差 | 主な増減理由等 | |
|--------------|----------|----------|---------|---------|------------------------|------------------------------|
| 委託事業 | 収入 | 県委託料 | 117,706 | 107,167 | 10,539 | 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う県からの委託料増等 |
| | | 料金収入(※1) | 15,163 | 19,820 | △4,657 | コロナによる施設の利用休止及び利用控えの影響 |
| | | その他収入 | 2,727 | 9,077 | △6,350 | コロナによる飲食事業の収入減 |
| | | 計(A) | 135,596 | 136,064 | △468 | |
| | 支出 | 人件費 | 55,301 | 50,446 | 4,855 | 人件費見直しによる増 |
| | | 光熱水費 | 26,385 | 27,214 | △829 | コロナによる利用減のため |
| | | 設備等保守点検費 | 12,168 | 11,909 | 259 | 令和元年度は遊具の改修により点検費用が抑えられていたため |
| | | 清掃・警備費等 | 14,760 | 14,760 | 0 | |
| | | 植栽管理 | 12,634 | 12,144 | 490 | 植栽管理の回数を増やしたため |
| | | 施設維持修繕費 | 826 | 629 | 197 | 老朽箇所対応による修繕の増加 |
| 事務局費 | | 4,594 | 3,212 | 1,382 | コロナ対策に係る消耗品の購入 | |
| その他 | | 17,514 | 23,733 | △6,219 | 飲食事業の見直しによる減 | |
| 計(B) | 144,182 | 144,047 | 135 | | | |
| 収支①(A-B) | | △8,586 | △7,983 | △603 | | |
| 自主事業 (※2) | 収入(C) | 4,293 | 7,364 | △3,071 | コロナによる施設の利用休止及びイベントの中止 | |
| | 支出(D) | 2,683 | 5,644 | △2,961 | | |
| | 収支②(C-D) | 1,610 | 1,720 | △110 | | |
| 合計収支(①+②) | | △6,976 | △6,263 | △713 | | |

※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

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 | 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の大会を開催した。 | 各種スポーツ教室, カルチャー講座等により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を図った。 |
| | ○業務の実施による, 県民サービスの向上 | 新型コロナウイルス感染症対策として, 施設の消毒や換気等の徹底, パーテーションや体温計の設置等を行った。 | 県の対処方針等に沿った新型コロナウイルス感染症対策を実施することで, 利用者への感染拡大の防止を図った。 |
| | ○業務の実施による, 施設の利用促進 | 平成30年から実施している「みよし青空マルシェ」を「はなのわ※」関連イベントとして継続して実施するとともに, 樹木講座やプランターづくり体験会等を開催し, 来園者から好評を得た。 | 地域に根差したイベントである「みよし青空マルシェ」をはじめとした「はなのわ」関連イベント等を企画・実施し, 公園の利用促進を図った。 |
| | ○施設の維持管理 | 要望の多いトイレの洋式化への改修工事を実施し, 今回の工事にて園内の各屋外トイレの洋式化が整った。 | 利用者の要望や日々の定期点検の結果を施設の維持管理に反映させ, 利用者の安全性や満足度を高めた。 |
| 管理の人的基礎 | ○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た。 |
| | ○効率的な業務運営 | 共同企業体各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。 | スポーツ, 建物管理について共同企業体の強みを活かして運営した。 |
| | ○収支の適正 | 新型コロナウイルス感染症による施設閉館や大会利用のキャンセル等もあり, 来園者数及び収支に甚大な影響があった。 | 新型コロナウイルス感染症による収入減はあったが, サービスレベルを維持しながら適切に経営を行った。 |
| 総括 | | 利用者の安全を最優先に新型コロナウイルス感染症対策を実施した。また, 「はなのわ」協賛会場として新たな公園の魅力を生み出す事が出来た。 | 新型コロナウイルス感染症対策を徹底しつつ, 「はなのわ」の協賛会場としての取組実施や新たな利用者確保に努めるなど, 適切に管理運営を行った。 |

※「はなのわ」: 第37回全国都市緑化ひろしまフェア

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3年度) | <p>○新型コロナウイルス感染症拡大防止をはじめとした, 利用者の安全確保を最優先とした施設の維持管理を実施する。</p> <p>○新たなイベントや講座等の企画・開催や施設の有効活用, 広報の充実により, 利用促進を図る。</p> | <p>○施設全体の老朽化による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。</p> <p>○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。</p> |
| 中期的な対応 | <p>効率的な維持管理に努めるとともに, 計画的な修繕の提案等を継続して行う。</p> | <p>長寿命化計画や長期修繕計画に基づき適切に施設の修繕等を実施する。</p> |

令和2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 | R2 | 738,718人 | 526,307人 | △51,062人 |
| R1 | | 712,301人 | 577,369人 | △152,768人 | △134,932人(81.1%) |
| 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 | ○新型コロナウイルス感染症の流行による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 | 公園利用者 300人 |
| | 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】 |
| | プールのロッカーを新しくしてほしい | 男女の更衣室の一部を新しいものに取り換え |
| トイレにウォシュレットを設置してほしい | 野球場及び多目的広場のトイレをウォシュレット化 | |
| アリーナにテニス用ラインを引いてほしい | 今後、対応を検討する | |

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 | ○ | 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(7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)

| | 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 | R2 | 176,389 | 21,807 | 料金 収入 (決算額) | 4期 | R2 | 53,886 | △14,775 |
| | | R1 | 154,582 | 958 | | | 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 | | R2決算額 | R1決算額 | 前年度差 | 主な増減理由等 | |
|--------------|----------|----------|---------|---------|------------------------|------------------------------|
| 委託事業 | 収入 | 県委託料 | 176,389 | 154,582 | 21,807 | 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う県からの委託料増等 |
| | | 料金収入(※1) | 53,886 | 68,661 | △14,775 | コロナによる施設の利用休止及び利用控えの影響 |
| | | その他収入 | 8,244 | 8,591 | △347 | コロナによる飲食事業の収入減 |
| | | 計(A) | 238,519 | 231,834 | 6,685 | |
| | 支出 | 人件費 | 77,921 | 77,213 | 708 | 給与額の変動による |
| | | 光熱水費 | 49,538 | 47,855 | 1,683 | 令和元年度はプールの修繕工事で燃料代が抑えられていたため |
| | | 設備等保守点検費 | 17,717 | 18,282 | △565 | 令和元年度に空調設備点検を実施済のため(3年に一度実施) |
| | | 清掃・警備費等 | 71,156 | 68,369 | 2,787 | 令和元年度は遊具の改修により警備費用が抑えられていたため |
| | | 施設維持修繕費 | 1,954 | 3,549 | △1,595 | 修繕箇所減少 |
| | | 事務局費 | 11,910 | 10,428 | 1,482 | コロナ対策に係る消耗品の購入 |
| その他 | | 13,399 | 12,434 | 965 | コロナ対策経費の増 | |
| 計(B) | 243,595 | 238,130 | 5,465 | | | |
| 収支①(A-B) | | △5,076 | △6,296 | 1,220 | | |
| 自主事業 (※2) | 収入(C) | 19,226 | 21,838 | △2,612 | コロナによる施設の利用休止及びイベントの中止 | |
| | 支出(D) | 18,752 | 19,639 | △887 | | |
| | 収支②(C-D) | 474 | 2,199 | △1,725 | | |
| 合計収支(①+②) | | △4,602 | △4,097 | △505 | | |

※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

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 | トップス広島による能力向上教室をはじめ、パークール講座やスポーツ教室を実施した。また、「はなのわ※」の開催を契機に、新たな試みとしてマルシェなど参加型のイベントを企画・実施した。 | 子どもの心身の発達等を目的とした自主事業を企画・実施し、スポーツの振興を図った。また、「はなのわ」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、県民サービスの向上 | 新型コロナウイルス感染症対策として、施設の消毒や換気等の徹底、パーテーションや体温計の設置等を行った。 | 県の対処方針等に沿った新型コロナウイルス感染症対策を実施することで、利用者への感染拡大の防止を図った。 |
| | ○業務の実施による、施設の利用促進 | 自主事業によりスキー・スノーボードのジャンプ練習施設を新たに設置し、運営を開始した。 | 話題性の高いジャンプ台の設置により、これまで利用の少なかったジャイアントスロープの有効活用を図った。 |
| | ○施設の維持管理 | ロッカーの一部更新やジョギングコース補修を行うなど、安全対策や利便性向上のための維持管理を行った。 | 日々の定期点検を確実に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 | 共同企業体各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て運営した。 |
| | ○収支の適正 | 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、利用料金収入の大幅減があったものの、経費節減により、最小限の収支損に留めた。 | 新型コロナウイルス感染症による収入減はあったが、サービスレベルを維持しながら適切に経営を行った。 |
| 総括 | | 年度当初から大幅に利用者数が減少したが、感染症対策を実施しながら運営を行い、夏以降の利用者数は回復した。 | 新型コロナウイルス感染症対策を徹底しつつ、「はなのわ」の協賛会場としての取組実施や新たな利用者確保に努めるなど、適切に管理運営を行った。 |

※「はなのわ」：第37回全国都市緑化ひろしまフェア

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3年度) | ○新型コロナウイルス感染症拡大防止をはじめとした、利用者の安全確保を最優先とした施設の維持管理を実施する。 ○新たなイベントや講座等の企画・開催や施設の有効活用、広報の充実により、利用促進を図る。 | ○施設全体の老朽化による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 | 効率的な維持管理に努めるとともに、計画的な修繕の提案等を継続して行う。 | 長寿命化計画や長期修繕計画に基づき適切に施設の修繕等を実施する。 |

令和2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 | 4 期目 | R2. 4. 1～R7. 3. 31 | 広島県ビルメンテナンス協同組合 |
| | 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 |
|------|---|----|----------|-------|----------|--------|----------|
| | 4 期 | R2 | 2, 876 戸 | 257 戸 | 2, 375 戸 | △89 戸 | 90. 7% |
| | 3 期平均 H27～R1 | | 2, 973 戸 | 316 戸 | 2, 464 戸 | △995 戸 | 92. 7% |
| | 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 | 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 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いうえで, 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 (県営住宅使用料等滞納整理対策協議会, 県営住宅管理担当者会議) | 【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 (8月に実施) | 【指定管理者の意見】 業務開始から 13 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)

| 年度 | 金額 | | 対前年度増減 | 年度 | 金額 | | 対前年度増減 |
|-------------|----|----|---------|---------|--------|--|--------|
| | 4期 | R2 | 243,249 | | 12,596 | | |
| 3期平均H27～R1 | | | | △50,570 | | | |
| 2期平均H22～H26 | | | | 3,805 | | | |
| 1期平均H19～H21 | | | | — | | | |

料金収入(決算額) 該当なし

6 管理経費の状況

(単位：千円)

| 項目 | | R2 決算額 | R1 決算額 | 前年度差 | 主な増減理由等 |
|----------|----------|---------|---------|---------|----------|
| 委託事業 | 収入 | | | | |
| | 県委託料 | 243,249 | 243,913 | △664 | 緊急修繕費の減 |
| | 料金収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | その他収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | 計(A) | 243,249 | 243,913 | △664 | |
| | 支出 | | | | |
| | 人件費 | 46,372 | 42,201 | 4,171 | 職員給与費等の増 |
| | 光熱水費 | 0 | 0 | 0 | |
| | 設備等保守点検費 | 45,762 | 43,151 | 2,611 | 点検等委託費の増 |
| | 清掃・警備費等 | 3,605 | 3,614 | △9 | |
| 施設維持修繕費 | 131,114 | 137,782 | △6,668 | 各種修繕費の減 | |
| 事務局費 | 14,509 | 13,271 | 1,238 | 事務費の増 | |
| その他 | 0 | 0 | 0 | | |
| 計(B) | 241,362 | 240,019 | 1,343 | | |
| 収支①(A-B) | 1,887 | 3,894 | △2,007 | | |
| 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 | 1,887 | 3,894 | △2,007 | | |

※ 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, 広島市内の利便性の良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>経費削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>総合的な施設状況の把握に努め, 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3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, 計画的な維持管理等を図り, 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2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 12 住宅 (13 住宅 5, 268 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 | 13 住宅 5, 268 戸 | | |
| 指定管理者 | 4 期目 | R2. 4. 1~R7. 3. 31 | 広島県ビルメンテナンス協同組合 |
| | 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 |
|-------|--|----------|----------|----------|----------|--------|----------|
| | 4 期 | R2 | 5, 268 戸 | 397 戸 | 3, 778 戸 | △283 戸 | 77. 6% |
| 3 期平均 | H27~R1 | 5, 158 戸 | 149 戸 | 4, 061 戸 | △517 戸 | 81. 1% | |
| 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% | |
| | H18 (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。 ○管理戸数の増は県営第二上安住宅の追加によるものである。 | | | | | | |

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いうえで, 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 (県営住宅使用料等滞納整理対策協議会, 県営住宅管理担当者会議) | 【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 (8月に実施) | 【指定管理者の意見】 業務開始から 13 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 |
|---------------|-------------|----|---------|--------|-------------------|------|----|--------|
| | 4期 | R2 | 462,535 | 40,068 | | 該当なし | | |
| | 3期平均H27~R1 | | 422,467 | 40,037 | | | | |
| | 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 | | R2 決算額 | R1 決算額 | 前年度差 | 主な増減理由等 | |
|-----------|-------------|----------|---------|---------|---------|-------------------------------|
| 委託事業 | 収入 | 県委託料 | 462,535 | 431,569 | 30,966 | ・県営第二上安住宅の管理に伴う増 ・各種修繕費の増 |
| | | 料金収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | その他収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(A) | 462,535 | 431,569 | 30,966 | |
| | 支出 | 人件費 | 85,422 | 70,850 | 14,572 | ・県営第二上安住宅の管理に伴う増 ・職員給与費等の増 |
| | | 光熱水費 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 設備等保守点検費 | 49,577 | 42,549 | 7,028 | ・県営第二上安住宅の管理に伴う増 ・点検等委託費の増 |
| | | 清掃・警備費等 | 18,693 | 16,518 | 2,175 | 県営第二上安住宅の管理に伴う増 |
| | | 施設維持修繕費 | 285,663 | 276,746 | 8,917 | ・県営第二上安住宅の管理に伴う増 ・各種修繕費の増 |
| | | 事務局費 | 18,237 | 16,626 | 1,611 | 県営第二上安住宅の管理に伴う増 |
| | | その他 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(B) | 457,592 | 423,289 | 34,303 | |
| | 収支①(A-B) | | 4,943 | 8,280 | △3,337 | |
| | 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) | | 4,943 | 8,280 | △3,337 | | |

※ 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, 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>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>経費削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>総合的な施設状況の把握に努め, 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3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, 計画的な維持管理等を図り, 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2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1,127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1,127戸 | | |
| 指定管理者 | 4期目 | R2.4.1~R7.3.31 | 広島県ビルメンテナンス協同組合 |
| | 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 |
|------|--|----|--------|-------|------|------|----------|
| | 4期 | R2 | | | | | |
| 利用状況 | 4期 | R2 | 1,127戸 | 199戸 | 764戸 | △80戸 | 82.3% |
| | 3期平均H27~R1 | | 1,134戸 | 244戸 | 844戸 | 736戸 | 94.8% |
| | 2期平均H23~H26 | | 110戸 | 0戸 | 108戸 | 49戸 | 98.0% |
| | 1期平均H20~H22 | | 60戸 | 0戸 | 59戸 | —戸 | 98.3% |
| 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 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(県営住宅使用料等滞納整理対策協議会、県営住宅管理担当者会議) | 【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(8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 |
|---------------|-------------|----|--------|--------|-------------------|------|----|--------|
| | 4期 | R2 | 91,884 | 4,518 | | 該当なし | | |
| | 3期平均H27~R1 | | 87,366 | 79,382 | | | | |
| | 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 | | R2 決算額 | R1 決算額 | 前年度差 | 主な増減理由等 | |
|-----------|-------------|----------|--------|--------|---------|----------|
| 委託事業 | 収入 | 県委託料 | 91,884 | 90,051 | 1,833 | 緊急修繕費の増 |
| | | 料金収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | その他収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(A) | 91,884 | 90,051 | 1,833 | |
| | 支出 | 人件費 | 23,010 | 17,941 | 5,069 | 職員給与費等の増 |
| | | 光熱水費 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 設備等保守点検費 | 12,642 | 11,999 | 643 | 点検等委託費の増 |
| | | 清掃・警備費等 | 3,731 | 3,806 | △75 | |
| | | 施設維持修繕費 | 51,029 | 50,884 | 145 | 各種修繕費の増 |
| | | 事務局費 | 4,413 | 3,573 | 840 | 事務費の増 |
| | | その他 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(B) | 94,825 | 88,203 | 6,622 | |
| | 収支①(A-B) | | △2,941 | 1,848 | △4,789 | |
| | 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) | | △2,941 | 1,848 | △4,789 | | |

※ 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, 経費縮減につなげている。</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3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2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 | 県営平成ヶ浜住宅（PFI事業対象団地） | | |
| 所在地 | 安芸郡坂町平成ヶ浜 | | |
| 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 |
|------|-------------------------|----|------|-------|------|-----|----------|
| | R | H | | | | | |
| | 4期 | R2 | 60戸 | 0戸 | 59戸 | 2戸 | 98.3% |
| | | 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 | 96.7% |
| | 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 | 【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、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いうえで、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（県営住宅使用料等滞納整理対策協議会、県営住宅管理担当者会議） | 【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などに努め、概ね計画どおりの実績を上げた。 | |
| 現地調査（8月に実施） | 【指定管理者の意見】 | 業務開始から14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。 | |
| 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 |
|---------------|-------------|----|-------|--------|-------------------|----|----|--------|
| | 4期 | R2 | 6,511 | △424 | | | | |
| | | 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H18～H20 | | 4,137 | — | | | | |

6 管理経費の状況

(単位：千円)

| 項 目 | | R2 決算額 | R1 決算額 | 前年度差 | 主な増減理由等 | |
|-----------|-------------|----------|--------|--------|---------|----------|
| 委託事業 | 収 入 | 県委託料 | 6,511 | 6,935 | △424 | 各種修繕費の減 |
| | | 料金収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | その他収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(A) | 6,511 | 6,935 | △424 | |
| | 支 出 | 人件費 | 2,719 | 2,888 | △169 | 職員給与費等の減 |
| | | 光熱水費 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 設備等保守点検費 | 3,056 | 3,140 | △84 | |
| | | 清掃・警備費等 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 施設維持修繕費 | 1,694 | 1,860 | △166 | 各種修繕費の減 |
| | | 事務局費 | 903 | 817 | 86 | |
| | | その他 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(B) | 8,372 | 8,705 | △333 | |
| | 収支①(A-B) | | △1,861 | △1,770 | △91 | |
| | 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) | | △1,861 | △1,770 | △91 | | |

※ 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2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3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4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, 計画的な維持管理等を図り, 施設の長寿命化を確保する。</p> |

令和2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10住宅（11住宅964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 | 11住宅964戸 | | |
| 指定管理者 | 4期目 | R2. 4. 1～R7. 3. 31 | ビルックス（株） |
| | 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 |
|------|---|----|--------|-------|------|-------|----------|
| | 4期 | R2 | 964戸 | 120戸 | 761戸 | △32戸 | 90.2% |
| | 3期平均H27～R1 | | 1,029戸 | 140戸 | 793戸 | △115戸 | 89.2% |
| | 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 | 【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いうえで、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（県営住宅使用料等滞納整理対策協議会、県営住宅管理担当者会議） | 【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】 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。 | | |
| 現地調査（7月に実施） | 【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 | R2 | 78,128 | 443 | | 該当なし | | |
| | 3期平均H27~R1 | | 77,685 | 10,363 | | | | |
| | 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 | | R2 決算額 | R1 決算額 | 前年度差 | 主な増減理由等 | |
|-----------|-------------|----------|--------|--------|---------|------------|
| 委託事業 | 収入 | 県委託料 | 78,128 | 81,931 | △3,803 | 緊急修繕費の減 |
| | | 料金収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | その他収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(A) | 78,128 | 81,931 | △3,803 | |
| | 支出 | 人件費 | 17,350 | 21,745 | △4,395 | 職員給与費等の減 |
| | | 光熱水費 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 設備等保守点検費 | 8,701 | 8,137 | 564 | 点検等委託費の増 |
| | | 清掃・警備費等 | 2,083 | 1,956 | 127 | 駐車場管理委託費の増 |
| | | 施設維持修繕費 | 45,785 | 50,018 | △4,233 | 各種修繕費の減 |
| | | 事務局費 | 3,604 | 6,841 | △3,237 | 事務費の減 |
| | | その他 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(B) | 77,523 | 88,697 | △11,174 | |
| | 収支①(A-B) | | 605 | △6,766 | 7,371 | |
| | 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) | | 605 | △6,766 | 7,371 | | |

※ 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。</p> <p>修繕については, 共通修繕, 一般修繕を適切に行い, 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>総合的な施設状況の把握に努め, 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3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, 計画的な維持管理等を図り, 適正な供給水準を確保する。</p> |

令和2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 | 県営成井住宅外7住宅（8住宅523戸） | | |
| 所在地 | 竹原市下野町外 | | |
| 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 | 4期目 | R2. 4. 1～R7. 3. 31 | (株) くれせん |
| | 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 |
|-------------|---|------|------|-------|------|-------|----------|
| | 4期 | R2 | 523戸 | 0戸 | 425戸 | △27戸 | 81.3% |
| 3期平均H27～R1 | | 523戸 | 0戸 | 452戸 | △47戸 | 86.4% | |
| 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 | 【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（県営住宅使用料等滞納整理対策協議会、県営住宅管理担当者会議） | 【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。 【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（8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 | R2 | 44,259 | 1,458 | | 該当なし | | |
| | 3期平均H27～R1 | | 42,801 | 3,757 | | | | |
| | 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 | | R2 決算額 | R1 決算額 | 前年度差 | 主な増減理由等 | |
|-----------|-------------|----------|--------|--------|---------|----------|
| 委託事業 | 収入 | 県委託料 | 44,259 | 43,842 | 417 | 職員給与費等の増 |
| | | 料金収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | その他収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(A) | 44,259 | 43,842 | 417 | |
| | 支出 | 人件費 | 14,535 | 11,743 | 2,792 | 職員給与費等の増 |
| | | 光熱水費 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 設備等保守点検費 | 8,992 | 8,518 | 474 | 点検等委託費の増 |
| | | 清掃・警備費等 | 1,313 | 1,313 | 0 | |
| | | 施設維持修繕費 | 16,564 | 17,498 | △934 | 各種修繕費の減 |
| | | 事務局費 | 2,971 | 4,770 | △1,799 | 事務費の減 |
| | | その他 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(B) | 44,375 | 43,842 | 533 | |
| | 収支①(A-B) | | △116 | 0 | △116 | |
| | 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) | | △116 | 0 | △116 | | |

※ 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>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> |
| | ○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>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、経費の削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>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>総合的な施設状況の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3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、計画的な維持管理等を図り、適正な供給水準を確保する。 |

令和2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 | 県営玉の井住宅外5住宅（6住宅1,426戸） | | |
| 所在地 | 廿日市市六本松一丁目外 | | |
| 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 | 4期目 | R2. 4. 1～R7. 3. 31 | 広島県ビルメンテナンス協同組合 |
| | 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 |
|------|---|----|--------|-------|--------|-------|----------|
| | 4期 | R2 | 1,426戸 | 42戸 | 1,111戸 | △95戸 | 80.3% |
| | 3期平均H27～R1 | | 1,426戸 | 0戸 | 1,206戸 | △151戸 | 84.6% |
| | 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、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（県営住宅使用料等滞納整理対策協議会、県営住宅管理担当者会議） | 【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13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（8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 | R2 | | | | | | |
| | | | 110,099 | 2,146 | 該当なし | | | |
| | 3期平均H27~R1 | | 107,935 | 11,410 | | | | |
| | 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 | | R2 決算額 | R1 決算額 | 前年度差 | 主な増減理由等 | |
|-----------|-------------|----------|---------|---------|---------|----------|
| 委託事業 | 収入 | 県委託料 | 110,099 | 110,459 | △360 | 緊急修繕費の減 |
| | | 料金収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | その他収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(A) | 110,099 | 110,459 | △360 | |
| | 支出 | 人件費 | 28,804 | 25,993 | 2,811 | 職員給与費等の増 |
| | | 光熱水費 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 設備等保守点検費 | 9,849 | 9,229 | 620 | 点検等委託費の増 |
| | | 清掃・警備費等 | 3,835 | 3,835 | 0 | |
| | | 施設維持修繕費 | 66,936 | 70,166 | △3,230 | 各種修繕費の減 |
| | | 事務局費 | 4,673 | 4,662 | 11 | |
| | | その他 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(B) | 114,097 | 113,885 | 212 | |
| | 収支①(A-B) | | △3,998 | △3,426 | △572 | |
| | 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) | | △3,998 | △3,426 | △572 | | |

※ 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>総合的な施設状況の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3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, 計画的な維持管理等を図り, 適正な供給水準を確保する。 |

令和2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769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769戸 | | |
| 指定管理者 | 4期目 | R2. 4. 1～R7. 3. 31 | 堀田・誠和共同企業体 |
| | 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 |
|------|---|----|------|-------|------|-------|----------|
| | 4期 | R2 | 769戸 | 130戸 | 503戸 | △82戸 | 78.7% |
| | 3期平均H27～R1 | | 786戸 | 123戸 | 585戸 | △117戸 | 88.2% |
| | 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 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（県営住宅使用料等滞納整理対策協議会、県営住宅管理担当者会議） | 【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（8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 | R2 | | | | | | |
| | | | 59,600 | 3,020 | 該当なし | | | |
| | 3期平均H27~R1 | | 56,580 | △1,134 | | | | |
| | 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 | | R2 決算額 | R1 決算額 | 前年度差 | 主な増減理由等 | |
|-----------|-------------|----------|--------|--------|---------|----------|
| 委託事業 | 収入 | 県委託料 | 59,600 | 56,764 | 2,836 | 緊急修繕費の増 |
| | | 料金収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | その他収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(A) | 59,600 | 56,764 | 2,836 | |
| | 支出 | 人件費 | 12,528 | 11,760 | 768 | 職員給与費等の増 |
| | | 光熱水費 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 設備等保守点検費 | 5,845 | 6,731 | △886 | 点検等委託費の減 |
| | | 清掃・警備費等 | 1,675 | 1,675 | 0 | |
| | | 施設維持修繕費 | 35,525 | 32,786 | 2,739 | 各種修繕費の増 |
| | | 事務局費 | 4,030 | 3,812 | 218 | 事務費の増 |
| | | その他 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(B) | 59,603 | 56,764 | 2,839 | |
| | 収支①(A-B) | | △3 | 0 | △3 | |
| | 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 | 0 | △3 | | |

※ 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>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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, 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。</p> <p>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。</p> <p>修繕については, 共通修繕, 一般修繕を適切に行い, 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>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, 担当者が対応できる体制をとっている。</p> <p>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。</p> <p>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。</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。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。</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, 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>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。</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3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, 計画的な維持管理等を図り, 適正な供給水準を確保する。 |

令和2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 | 県営のぞみが浜住宅外 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 | 4 期目 | R2. 4. 1～R7. 3. 31 | 堀田・誠和共同企業体 |
| | 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 |
|------|---|----|-------|-------|-------|-------|----------|
| | 4 期 | R2 | 696 戸 | 78 戸 | 512 戸 | △50 戸 | 82.8% |
| | 3 期平均 H27～R1 | | 701 戸 | 73 戸 | 562 戸 | △97 戸 | 89.5% |
| | 2 期平均 H22～H26 | | 719 戸 | 32 戸 | 659 戸 | △32 戸 | 95.9% |
| | 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 | — 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 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いうえで、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 (県営住宅使用料等滞納整理対策協議会、県営住宅管理担当者会議) | 【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 (8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 | R2 | 61,110 | 4,776 | | 該当なし | | |
| 3期平均H27~R1 | | 56,334 | 1,200 | | | | | |
| 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 | | R2 決算額 | R1 決算額 | 前年度差 | 主な増減理由等 | |
|-----------|-------------|----------|--------|--------|---------|---|
| 委託事業 | 収入 | 県委託料 | 61,110 | 58,332 | 2,778 | <ul style="list-style-type: none"> ・職員給与費等の増 ・各種修繕費の増 |
| | | 料金収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | その他収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(A) | 61,110 | 58,332 | 2,778 | |
| | 支出 | 人件費 | 11,582 | 10,800 | 782 | 職員給与費等の増 |
| | | 光熱水費 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 設備等保守点検費 | 6,272 | 6,869 | △597 | 点検等委託費の減 |
| | | 清掃・警備費等 | 1,685 | 1,716 | △31 | |
| | | 施設維持修繕費 | 36,646 | 34,375 | 2,271 | 各種修繕費の増 |
| | | 事務局費 | 4,877 | 4,572 | 305 | 事務局費の増 |
| | | その他 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(B) | 61,062 | 58,332 | 2,730 | |
| | 収支①(A-B) | | 48 | 0 | 48 | |
| | 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) | | 48 | 0 | 48 | | |

※ 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, 担当者が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3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, 計画的な維持管理等を図り, 適正な供給水準を確保する。 |

令和2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 | 4 期目 | R2. 4. 1～R7. 3. 31 | (株) 東急コミュニティー |
| | 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 |
|---------------|--|----------|----------|----------|----------|--------|----------|
| | 4 期 | R2 | 2, 189 戸 | 685 戸 | 1, 377 戸 | △197 戸 | 91.6% |
| 3 期平均 H27～R1 | | 2, 207 戸 | 476 戸 | 1, 574 戸 | △288 戸 | 90.9% | |
| 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 | — 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。 | | | | | | |

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いうえで、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 (県営住宅使用料等滞納整理対策協議会、県営住宅管理担当者会議) | 【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 (8月に実施) | 【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。 | | |
| 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 |
|---------------|--------------|----|---------|--------|-------------------|------|----|--------|
| | 4期 | R2 | 170,830 | 6,549 | | 該当なし | | |
| | 3期平均 H27~R1 | | 164,281 | 2,088 | | | | |
| | 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 | | R2 決算額 | R1 決算額 | 前年度差 | 主な増減理由等 | |
|-----------|-------------|----------|---------|---------|---------|---|
| 委託事業 | 収入 | 県委託料 | 170,830 | 164,417 | 6,413 | <ul style="list-style-type: none"> ・職員給与費等の増 ・事務費の増 |
| | | 料金収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | その他収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(A) | 170,830 | 164,417 | 6,413 | |
| | 支出 | 人件費 | 34,164 | 23,751 | 10,413 | 職員給与費等の増 |
| | | 光熱水費 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 設備等保守点検費 | 16,546 | 13,787 | 2,759 | 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 | 87,493 | 114,465 | △26,972 | 各種修繕費の減 |
| | | 事務局費 | 22,646 | 6,755 | 15,891 | 事務費の増 |
| | | その他 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(B) | 166,508 | 164,417 | 2,091 | |
| | 収支①(A-B) | | 4,322 | 0 | 4,322 | |
| | 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) | | 4,322 | 0 | 4,322 | | |

※ 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。 |
| | ○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。 | 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。 |
| | ○業務の実施による, 施設の利用促進 | 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。 | 修繕については, 共通修繕, 一般修繕を適切に行い, 入居者の住環境の維持・改善を図っている。 |
| | ○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, 担当者が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3年度) | 適切な県営住宅の管理運営を行う。 | ○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。 ○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, 計画的な維持管理等を図り, 適正な供給水準を確保する。 |

令和2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 | 4期目 | R2. 4. 1～R7. 3. 31 | 広島県ビルメンテナンス協同組合 |
| | 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 |
|-------------|---|------|------|-------|------|-------|----------|
| | 4期 | R2 | 371戸 | 43戸 | 259戸 | △43戸 | 79.0% |
| 3期平均H27～R1 | | 371戸 | 21戸 | 302戸 | △46戸 | 86.3% | |
| 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、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（県営住宅使用料等滞納整理対策協議会、県営住宅管理担当者会議） | 【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13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（8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 | R2 | 42,722 | 8,307 | | 該当なし | | |
| | 3期平均H27~R1 | | 34,415 | △443 | | | | |
| | 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 | | R2 決算額 | R1 決算額 | 前年度差 | 主な増減理由等 | |
|-----------|-------------|----------|--------|--------|---------|----------|
| 委託事業 | 収入 | 県委託料 | 42,722 | 34,344 | 8,378 | 各種修繕費の増 |
| | | 料金収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | その他収入 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(A) | 42,722 | 34,344 | 8,378 | |
| | 支出 | 人件費 | 8,891 | 7,940 | 951 | 職員給与費等の増 |
| | | 光熱水費 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 設備等保守点検費 | 2,740 | 2,593 | 147 | 点検等委託費の増 |
| | | 清掃・警備費等 | 1,319 | 1,297 | 22 | |
| | | 施設維持修繕費 | 30,135 | 23,334 | 6,801 | 各種修繕費の増 |
| | | 事務局費 | 1,973 | 1,539 | 434 | 事務局費の増 |
| | | その他 | 0 | 0 | 0 | |
| | | 計(B) | 45,058 | 36,703 | 8,355 | |
| | 収支①(A-B) | | △2,336 | △2,359 | 23 | |
| | 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) | | △2,336 | △2,359 | 23 | | |

※ 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>総合的な施設状況の把握に努め, 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3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, 計画的な維持管理等を図り, 適正な供給水準を確保する。 |