

令和3年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

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
ポ ヘ ー ト リ	委託料制	2 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	5
施 港 一 設 湾 般	委託料制	3 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	8
係 ポ プ レ ー シ ー 施 ヤ 設 ト リ	利用料金制	4 広島観音マリーナ	(株) ひろしま港湾管理センター	11
		5 ボートパーク広島	(株) WAKOフロンティア	14
		6 広島地域マリーナ施設	(株) ひろしま港湾管理センター	17
		7 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	20
公 県 園 立	収益施設 ：利用料金制	8 広島県立みよし公園	みよしよくばりパークパートナーズ	23
	その他の施設 ：委託料制	9 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	26
県 営 住 宅	委託料制	10 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	29
		11 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	32
		12 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	35
		13 県営平成ケ浜住宅	フジタビルメンテナンス(株)	38
		14 県営二河住宅外10住宅	ビルックス(株)	41
		15 県営成井住宅外7住宅	(株) くれせん	44
		16 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	47
		17 県営東町住宅外8住宅	堀田・誠和共同企業体	50
		18 県営のぞみが浜住宅外11住宅	堀田・誠和共同企業体	53
		19 県営城東住宅外15住宅	(株) 東急コミュニティー	56
20 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	59		

令和3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	R3	23,800 台	15,381 台	24 台
R2		23,800 台	15,357 台	△4,039 台	△8,443 台 (64.5%)
R1		23,800 台	19,396 台	4,954 台	△4,404 台 (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	令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により観光客が激減したが、令和3年度は少しではあるが観光客が増加したため				

※ 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
	【主な意見】	【その対応状況】
該当なし	アンケートボックスは設置していたものの、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・1 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、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 (1 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	R3	7,718	90		該当なし			
R2		7,628	△1,954						
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		R3 決算額	R2 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	7,718	7,628	90	施設管理費の増
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	7,718	7,628	90	
	支出	人件費	1,691	1,621	70	
		光熱水費	1,297	1,195	102	電気、水道、ガス代等原油価格の高騰による増
		設備等保守点検費	1,925	1,933	△8	
		清掃・警備費等	1,788	1,597	191	交通誘導員の増
		施設維持修繕費	401	260	141	修繕工事の増
		事務局費	459	324	135	パスカード書換経費の増
		その他	0	0	0	
		計(B)	7,561	6,930	631	
	収支①(A-B)		157	698	△541	
	自主事業 (※)	収入(C)	140	164	△24	
支出(D)		73	90	△17		
収支②(C-D)		67	74	△7		
合計収支(①+②)		224	772	△548		

※ 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。	繁忙期には、観光パンフレットの配布や道案内を行うなど、観光振興の取組との連携を図ることにより、利用者サービス向上に取り組んでいる。
	○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。	繁忙期には、交通誘導員を配置し、本駐車場へ適切な誘導を行うことにより、県道の混雑緩和を図るとともに、本駐車場の入庫増加を図っている。
	○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。	修繕については、安全面や利用者に支障をきたすものを最優先に実施しており、適切に管理している。
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4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3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] 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	実績	対前年度 増減	対目標値増減 （達成率）
		2期	R3	0回	0回	0回
R2			0回	0回	0回	100%
1期平均H27～R1		0回	0回	0回	100%	
H26（導入前）		—	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】
		ヘリポート連絡会を開催し、使用事業者との意見交換や協議を実施（年6回）
事業者に対する顧客満足度調査を実施		常駐及び利用が多い外来の使用事業者の計11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		ロータリー側出入口について夜間の閉鎖を実施。引き続き保安・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。
ヘリポート入口に施設や航空会社等の案内看板設置の要望	現況を把握するとともに、施設整備に関する検討を進め、顧客満足度向上に努めていく。	

4 県の業務点検等の状況

項目		実績	備考
報告書	年度	○	事業報告書
	月報	○	業務実績報告書、利用状況報告書等
	日報（必要随時）	○	日常点検結果、苦情、トラブル等について随時報告
管理運営会議（6回・現地） （ヘリポート連絡会）	【特記事項等】 ・事業者も交えた各種訓練等の実施により、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。 【指定管理者の意見】 ・使用事業者等を交え、計画的、定期的に各種訓練を実施することで、危機管理体制の共有や緊急時の対応能力向上を図っていく。 ・日常点検などで、施設の不具合箇所等の早期把握・修繕に努める。 【県の対応】 ・危機管理体制について、指定管理者及び事業者との必要な調整を行う。 ・利用者等の安全確保や緊急性等を加味し、計画的に修繕を実施する。		
現地調査（4月、6月、8月、10月、12月、2月の会議開催時及びその他随時実施）			

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
	2期	R3	136,675	1,745		(該当なし)		
		R2	134,930	6,897				
	1期平均H27～R1		128,033	△77,056				
H26(導入前)		205,089	-					

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R3 決算額	R2 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	136,675	134,930	1,745	機器等の点検・検査年度に該当したことによる増
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	136,675	134,930	1,745	
	支出	人件費	40,416	41,954	△1,538	役職員の減による減
		光熱水費	1,441	1,651	△210	電気、水道代の減
		設備等保守点検費	9,365	8,260	1,105	機器の点検年度に該当したことによる増
		清掃・警備費等	24,216	24,216	0	
		施設維持修繕費	4,407	4,018	389	修繕費(緊急修繕)の増
		事務局費	24,348	23,924	424	備品購入費、公課費の増
運行业務費		24,500	24,500	0		
その他		3,351	2,277	1,074	検査・保険料の増	
計(B)	132,044	130,800	1,244			
	収支①(A-B)	4,631	4,130	501		
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)		4,631	4,130	501		

※ 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	関係法令等の遵守, 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, 事業計画における目標値を達成した。	航空事故及び重大インシデント(事故には至らないものの危険な事態)の発生件数は0件であり, 法令等を遵守した適切な管理運営ができています。
	○業務の実施による, 県民サービスの向上	ホームページの管理, 顧客満足度調査の実施等により, 施設の認知度向上及びサービス向上, 利用促進に寄与した。	ホームページの管理等により, 施設の利用促進及び認知度向上に寄与している。
	○業務の実施による, 施設の利用促進	日常点検や法令に基づく各種点検等を適切, 確実に実施し, 施設機能の維持に努めた。	日常点検や法令に基づく各種点検等を行い, 適切な維持管理を行うことができています。
	○施設の維持管理		
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	各業務の実施にあたり必要となる専門的知識や資格を有する者を適切に配置するとともに, 適宜, 研修等に参加することで, 管理水準の向上に努めた。	各業務に必要な専門的知識や資格を有する者が配置されており, 突発的な業務にも柔軟に対応するなど, 施設の管理運営のために必要な組織体制が確立できている。
	○効率的な業務運営	管理事務所内で各部署の業務内容を共有し, 必要に応じて各職員の担当の枠を超えて効率的に業務を実施した。	管理事務所内の定例会等において業務の実施状況を共有し, 管理事務所一体となって業務に取り組んでいる。
	○収支の適正		
総括		事業計画における目標値を達成するとともに, 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, 持続的かつ安定的に安全な航空輸送サービスの提供に資することができた。 利用者サービスの向上や施設の認知度向上に向けた取組みを行い, 周辺地域との良好な関係の醸成も図っている。	指定管理者の管理運営ノウハウ及び県との連携により, 施設の安全体制及び航空保安体制の確立並びに安全な航空輸送サービスが提供できており, 施設の設置目的に沿った適切な管理運営が行われている。 利用者サービスの向上に努めており, 施設の利用促進及び認知度向上に寄与している。

8 今後の方向性 (課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和4年度)	○日常点検等により, 施設の不具合箇所の早期把握・修繕を的確に実施し, 施設の機能保持を図っていく。 ○新型コロナウイルス感染症への対応を念頭に, 安定的かつ持続的な管理運営が実行できるよう, 適宜適切な対策を講じる。	○適切かつ効率的な管理運営が行えるよう, 引き続き指定管理者と緊密な連携を図っていく。 ○指定管理者及び使用事業者に対して, 引き続き新型コロナウイルス感染症の感染予防対策の実施を呼び掛けるとともに, 運営体制への指導・助言を行う。
中期的な対応	○県の施設更新計画等や劣化状況を考慮しながら, 効率的・効果的な施設の機能保持を図っていく。 ○新型コロナウイルス感染症のまん延状況を踏まえつつ, 濃厚接触を避けた新しい形でのイベント開催など, 引き続き施設の認知度向上及び施設に対する県民の理解度向上を図っていく。	○法令及び広島ヘリポート維持管理更新計画書等に基づき, 施設の機能保持のため計画的に施設更新・修繕等を行う。 ○指定管理者と連携し, 新型コロナウイルス感染症の感染予防対策を念頭に置きつつ, 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3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	R3	1,767,089千円	158,255千円
R2		1,608,834千円	△409,564千円	79.7%
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に係る使用料の減免金額の減による。			

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】
	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。	
現地調査(12月実施)	【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。	

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	R3	661,500	5,200		料金収入 (決算額)	該当なし	
R2		656,300	23,500					
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		R3 決算額	R2 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収 入	県委託料	661,500	656,300	5,200	維持修繕箇所が増及び消耗品費の増
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	661,500	656,300	5,200	
	支 出	人件費	88,957	95,001	△6,044	退職手当引当金の減
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	55,903	56,375	△472	精算による減
		清掃・警備費等	253,417	253,033	384	精算による増
		施設維持修繕費	223,064	222,651	413	精算による増
		事務局費	26,641	18,349	8,292	荷役機械の部品購入及び職員採用経費等の増
		その他	2,048	2,142	△94	
	計(B)	650,030	647,551	2,479		
	収支①(A-B)		11,470	8,749	2,721	
	自主事業 (※)	収 入(C)	45,253	61,505	△16,252	福山港のコンテナターミナルの利用調整事業の対象面積の減
支 出(D)		44,947	61,099	△16,152		
収支②(C-D)		306	406	△100		
合計収支(①+②)		11,776	9,155	2,621		

※ 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	施設の定期的な点検を行い、老朽箇所については計画的な修繕を、緊急性の高い箇所については速やかな修繕を実施した。また、施設の劣化及び損傷が大きい施設については、広島県と協議し、使用禁止の措置を行うことで事故防止・安全性の確保に努めた。	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。
	○業務の実施による、県民サービスの向上	中長期の効率的な施設の維持管理を目的として、岸壁を対象に点検を行い、防錆材・電気防食・車止めの修繕を実施した。	
	○業務の実施による、施設の利用促進	一般利用者に対し、新型コロナウイルス対策として、大型遊具の使用禁止の対応を行った。	新型コロナウイルス対策について、県の指示に従い適切に対応している。
	○施設の維持管理	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。(新型コロナウイルス対策として、BB坂の棧敷設置は行わなかった。) 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。	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。 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ている。
管理の人的基礎	○組織体制の見直し	新たなWeb港湾管理システムの開発に取り組み、令和4年度から運用開始となった。	
	○効率的な業務運営	岸壁にWebカメラを増設し、バース調整や係船料徴収などの更なる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。
	○収支の適正	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。 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。	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。
総括		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。 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県との協議体制づくりを進めることができた。 Web港湾管理システムを構築し、広島県と情報の共有が可能となるシステムを開発した。 新型コロナウイルス対策港湾施設利用者緊急支援事業の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、計画的に修繕を行っている。 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。 新型コロナウイルス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4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・契約事務に係るシステムを構築し、より一層の業務改善を図る。	○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3年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

港湾振興課

1 施設の概要等

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

2 施設利用状況

利用状況	年度	収容可能艇数	目標値 [事業計画]	艇置数	対前年度増減	対目標値増減 (達成率)
	4期	R3	577艇	280艇	290艇	15艇
R2		577艇	285艇	275艇	△1艇	△10艇(96.5%)
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	コロナ禍でアウトドア関連の業種が伸びる中、プレジャーボートの需要も増加して艇置数増となった。					

3 利用者ニーズの把握と対応

調査実施内容	【実施方法】 オーナーや施設管理者の他、クルージングコンシェルジュ業務を通じて、意見を聴取。	【対象・人数】 ○オーナー対象・述べ人数：約163人 ○広島県セーリング連盟の役員等・述べ人数：約20人
	【主な意見】 老朽化した海上栈橋の更新が進まないこと、パワーポストの電気容量不足、ゲート入場の利便性の向上、入艇手続きの簡素化など。	【その対応状況】 把握された危険箇所等については、対応可能な部分の修繕に努めたが、根本的な対応が必要。

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	○ プレジャーボート収容状況報告等
	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】 ・メーカーの生産が追いつかず、申し込みから入艇まで日数を要している。 ・広島県観光連盟の補助事業で「令和3年観光プロダクト」の開発が完了した。 【指定管理者の意見】 ・施設が老朽化しており、修繕等の課題がある。 【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。	
現地調査 (随時)		

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	R3	0	0	料金 収入 (決算額)	4期	R3	127,615	11,385
		R2	0	0			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		R3 決算額	R2 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)	127,615	116,230	11,385	艇置数及び駐車場売上の増
		その他収入	83,720	77,736	5,984	燃料売上及び観光連盟補助金事業の増
		計(A)	211,335	193,966	17,369	
	支出	人件費	45,564	41,428	4,136	職員の増
		光熱水費	9,820	9,392	428	艇置数の増による電気料金、水道料金の増
		設備等保守点検費	2,206	2,140	66	ローリフト等のメンテナンス費用の増
		清掃・警備費等	22,511	23,852	△1,341	廃棄物処理費の減
		施設維持修繕費	14,257	19,655	△5,398	海上栈橋等応急修繕費の減
		事務局費	73,830	61,670	12,160	消耗品費、広告宣伝費の増及び固定資産増による減価償却費の増等
		その他	42,698	31,050	11,648	燃料仕入の増
	計(B)	210,886	189,187	21,699		
	収支①(A-B)		449	4,779	△4,330	
	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)		449	4,779	△4,330	(うち県への納付金額 19,000 千円) (R3) ※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>艇置契約につながるプレジャーボートのユーザー化に向け, シースタイルによるレンタル事業を3艇体制で展開するなど, 推進・充実を図った。</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出に努めた。</p> <p>入艇紹介制度を継続し, マリン事業者との情報交換を図るなど, 新規入艇のための営業活動を推進した。</p> <p>日常的に施設の不具合箇所の点検・整備を行い, 適正な維持管理に努めた。</p>	<p>コロナ禍によりイベント等は中止になったが, レンタル事業の推進や支援事業を活用したシステムの整備を行うとともにマリン事業者と連携し新規需要の掘り起こしに努めている。</p> <p>施設の日常点検及び整備により施設の適正な維持管理を行っている。</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必要資格の取得を完了した。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止策の影響による駐車場及びビジターの利用減に伴う減収, 設備老朽化による修繕費等の増に伴う支出の増により収益が大幅に減少したが, 黒字は確保された。</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>レンタルチャーターの早朝出港の開始, チャーターフィッシングスクールの開校, オンラインによる予約システムの導入等メニューの充実と利便性の向上に努めている。</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>オンラインシステムの導入等により, 施設の利用を促進するとともに, 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>

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4年度)	<ul style="list-style-type: none"> ○大型艇誘致を含む収容艇数の維持増大。 ○ボート免許事業者との連携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 ○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 ○遊休バースを活用した業者向け貸し出しバースの整備 	<p>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。</p>
中期的な対応	<ul style="list-style-type: none"> ○海上保管を敬遠する地域性から陸上保管は満艇である。海上保管の利便性, 経済性などの差別化と県外需要の訴求 ○経営基盤強化のために保有・管理資産の最大活用(チャーターボート, 貸会議室等) ○広島エリアにおけるマリンレジャー中核拠点として広島の魅力向上と観光需要の拡大 ○ボート免許から所有・保管に至るまでの安心・安全なサービスの提供 	<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・修繕計画の策定を行う。 ○経営基盤強化のための保有・管理資産の活用及び県民に対する海洋性レクリエーション活動の普及・発展に向けた取組への協力を行う。

令和3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	R3	516艇	412艇	422艇	8艇
R2		516艇	412艇	414艇	2艇	2艇 (100.4%)
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	退艇者の減少と、マリンレジャー人口の増加により、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・3名
	利用者へのヒアリング(随時)	施設利用者・12名
	【主な意見】	【その対応状況】
	一部利用者の航行マナーの改善を要望。 中・大型艇棧橋の増設要望。	口頭による指導と掲示物による注意喚起。 県内外のボートユーザー等からの要望があり、一部の棧橋延長の改造等を検討している。

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				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	R3	0	0	料金 収入 (決算額)	1期	R3	159,207	1,192
		R2	0	0			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		R3 決算額	R2 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)	159,207	158,015	1,192	艇置施設収入、駐車場収入の増
		その他収入	19,256	18,165	1,091	テナント賃料収入の増
		計(A)	178,463	176,180	2,283	
	支出	人件費	0	0	0	
		光熱水費	7,281	6,419	862	電気料金、水道料金の増
		設備等保守点検費	0	0	0	
		清掃・警備費等	8,758	8,799	△41	
		施設維持修繕費	6,823	4,918	1,905	修繕費の増
		事務局費	35,826	35,805	21	
		その他	83,485	82,912	573	県有地使用料の増
計(B)	142,173	138,853	3,320			
収支①(A-B)		36,290	37,327	△1,037		
自主事業 (※2)	収入(C)	80,239	73,049	7,190	燃料売上の増	
	支出(D)	48,822	38,906	9,916	燃料仕入の増	
	収支②(C-D)	31,417	34,143	△2,726		
合計収支(①+②)		67,707	71,470	△3,763		

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

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

7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績 ○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>港湾や河川に係留している船舶の受入れによって, 利用者の適正な係留となり, その安全性や利便性も向上した。</p> <p>レンタルボート事業の実施により, 県民の海洋性レクリエーション普及に努めた。</p> <p>施設サービスとして, 船舶への燃料販売やメンテナンスの為の上下架を行っている。</p> <p>レストラン, 美容室等のボートユーザー以外の県民が利用できるテナントを誘致し運営している。</p> <p>施設の日常点検等で発見した修繕箇所には, 職員が迅速に対応し, 場合によっては専門業者へ依頼し速やかに対応している。</p>	<p>レンタルボート事業の他, ボートユーザー以外の県民が利用できるテナントを誘致し, 運営することによって, 県民の海洋性レクリエーションの普及に努めるとともに, 県民の施設の利用促進がなされている。</p> <p>日常点検を徹底し, 修繕箇所の早期発見及び早期修繕を行う等, 適正な維持管理に努めている。</p>
	管理の人的基礎	<p>○組織体制の見直し ○効率的な業務運営 ○収支の適正</p> <p>定期的な業務改善ミーティングを行い, 業務サービスの拡張を図った。</p> <p>営業時間外の設備トラブル等の対応は, 外部委託業者に依頼し, 安心安全な施設運営をしている。</p> <p>繁忙期には職員を増員し対応している。</p> <p>定期的に内部監査を行い, 収支の適正化に努めている。</p>	<p>定期的な研修会や業務改善ミーティングを行う他, 営業時間外のトラブル対応等を外部委託する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, 安心安全な施設運営に取り組んでいる。</p> <p>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。</p>
総括		<p>マリンレジャー人口の増加で船舶を新規で購入したユーザーを多数受け入れた。例年より船舶売却等の理由による退艇数も減少した。入艇数が退艇数を上回り, 艇置目標値を超えた。</p> <p>コロナ禍の影響によって, ボート展示試乗会やその他イベントが中止となり, ビジターバース利用は減少したが, 可能な範囲で, 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た。</p> <p>スタッフによる日常点検で修繕箇所等を早期発見し, 迅速な対応で, 施設の延命化に努めた。</p> <p>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。</p>	<p>コロナ禍の影響によってイベントが中止となり, ビジターの受入れは減少したが, マリンレジャー人口の増加及び係留禁止区域からの船舶の受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。</p> <p>組織内で意見・要望等の情報を共有し, 早急に対応するよう努めている。</p>

8 今後の方向性 (課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和4年度)	<p>○施設設備の経年劣化や故障等の補修に迅速に対応し, 安全で安心な施設を維持する。</p> <p>○釣り大会の開催やボート展示試乗会等の利用者のニーズに合ったイベントを開催し, 利用者のサービス向上に努める。</p> <p>○テナントやボート販売店と連携し, 潜在的なボートユーザーを発掘し受け入れ, 施設の活性化に努める。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症予防対策を行い, 安心安全な施設運営を行う。</p> <p>○水辺の公共施設の特徴を生かし, 災害時の海上輸送や小学生対象の海の仕事に関する講習会を開催する等, SDGs活動にも寄与する。</p>	<p>アフターコロナを見据え, 指定管理者が利用促進のために実施する, 利用者のサービス向上策及び施設認知度向上のための指定管理者の様々な自主的な取組を支援する。</p>
中期的な対応	<p>○計画的な点検・維持管理を図り, 利用者の安全・事故防止に努め施設の安全性の確保を図る。</p> <p>○利用者や各関係者からの意見や要望等を精査し, 可能な限り対応し, 施設の利便性向上を図る。</p> <p>○施設劣化や汚れ等を清掃・補修し, 快適性の向上と施設の延命化を図る。</p>	<p>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。</p>

令和3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	広島地域マリナー施設		
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	R3	1,371艇	815艇	795艇	12艇
R2		1,371艇	800艇	783艇	16艇	△17艇 (97.9%)
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	コロナ禍でアウトドア関連の業種が伸びる中、プレジャーボートの需要も増加して在籍艇数増となった。					

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・543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・252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。 五日市PBSは大規模修繕もしくは再投資が必要。
	陸上大型艇の下架後の一時係留場所の整備	検討はしているが、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】 ・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、入艇数は大きく伸びた。		
現地調査(随時)	【指定管理者の意見】 ・スポット的な修繕には対応しているが、根本的な改修が必要である。 ・五日市プレジャースポットは、利用料金よりも維持修繕費が上回っており、安全確保の為に大規模修繕もしくは、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】 ・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	R3	0	0		1期	R3	203,950	9,113
県委託料 (決算額)	1期	R2	0	0	料金収入 (決算額)	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	0	△98,188		H28	186,316	186,316	
		(H26~H27) 平均	98,188	—		(H26~H27) 平均	—	—	

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

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R3 決算額	R2 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)	203,950	194,837	9,113	艇置数の増, 駐車場利用の増
		その他収入	12,516	12,536	△20	募集手数料の減
		計(A)	216,466	207,373	9,093	
	支出	人件費	30,226	31,847	△1,621	職員数の減
		光熱水費	1,943	1,779	164	電気料金の増
		設備等保守点検費	2,401	2,063	338	クレーン等機械点検費用の増
		清掃・警備費等	28,264	29,692	△1,428	樹木剪定費用, 海面浮遊物除去費用の減
		施設維持修繕費	12,799	14,807	△2,008	応急修繕費用の減
		事務局費	11,308	9,323	1,985	消耗品費の増
		その他	15,043	14,157	886	租税公課の増
	計(B)	101,984	103,668	△1,684		
	収支①(A-B)		114,482	103,705	10,777	
	自主事業 (※2)	収入(C)	1,111	1,088	23	自動販売機, 製氷機売上の増
支出(D)		0	0	0		
収支②(C-D)		1,111	1,088	23		
合計収支 (①+②)		115,593	104,793	10,800	(うち県への納付金額90,000千円) (R3) ※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し, 航行の安全に注力した。</p> <p>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け入れ, 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>県の放置艇対策に呼应し, 係留保管場所の届け出制度の周知を行い, 広く入艇希望者を受け入れた。</p>	<p>施設周辺における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> <p>県管理海域での禁止区域指定に伴い, 県の指定する小型船舶用泊地への係留ができないプレジャーボートの受け皿の機能を果たしてもらうよう連携していく。</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マスター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, 経費縮減に努めた。</p> <p>台風による大雨等の自然災害時には, 広島県からの支援をいただき, 早期に施設利用の再開ができた。</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>修繕及び清掃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>We b, 広告媒体, 紹介制度等で施設の告知活動を継続したことにより, 入艇数が増加し, 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, 修繕の内製化により管理費用の節減を図った。</p>	<p>広告, 紹介制度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4年度)	<ul style="list-style-type: none"> ○施設の状況把握に努め, 危険箇所に対する迅速な対応を図る。 ○カスタマーズファーストを目標として, 利用者の要望に対し, 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, 13m枠の見直しを図り, 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"> ○施設のみならず, 付近の水域において, 危険箇所の早期発見及び事故防止等に, 指定管理者と連携して取り組む。 ○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。 ○引き続き, 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	<ul style="list-style-type: none"> ○係留保管艇の届出制度の周知を推進し, 放置艇受入施設としての充実を図る。 ○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>指定管理者が行うマリンレジャーを楽しむ企画に係る取組について, 支援・助言を行う。</p>

令和3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	山根木材ボートパーク福山(以下「BP福山」という。)(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: 備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	R3	493艇	423艇	427艇	14艇
R2		493艇	411艇	413艇	6艇	2艇 (100.5%)
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 ○業者等による紹介, 雑誌等の宣伝により, 継続的に新規利用者を獲得できる体制が構築できた					

※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	利用者全員・8名
	1日2回以上の桟橋巡回	利用者全員・105名
	ホームページ質問欄	利用者全員及び一般市民・7名
	【主な意見】	【その対応状況】
	PCRセンターによって, 道路が渋滞し, 交通事故の危険性がある。(ボートパーク福山) 外波の侵入で, 船舶やロープが損傷を受けているため, 防波堤を延伸してほしい。(ボートパーク福山)	PCRセンター設置者に警備員の配置場所及び誘導方法を見直す等の対応を依頼した。 令和4年度に県が防波堤延伸の設計予定。

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。 【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。	
現地調査	【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	R3	0		0	料金 収入 (決算額)	1期	R3
R2			0	0	R2	54,140			1,516
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		R3 決算額	R2 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)	55,893	54,140	1,753	艇数増加
		その他収入	221	201	20	
		計(A)	56,114	54,341	1,773	
	支出	人件費	16,565	15,313	1,252	正社員の入退職, 昇給
		光熱水費	719	678	41	
		設備等保守点検費	1,537	1,601	△64	
		清掃・警備費等	887	1,332	△445	防犯カメラ終了, 再リース契約により費用減
		施設維持修繕費	1,126	501	625	経年劣化による設備補修工事の増加
		事務局費	13,184	13,188	△4	
		その他	6,172	6,100	72	
		計(B)	40,190	38,713	1,477	
	収支①(A-B)		15,924	15,628	296	
	自主事業 (※2)	収入(C)	940	836	104	利用者増による自販機・保険契約の増加
支出(D)		13	134	△121	新型コロナウイルス感染拡大による全行事の中止	
収支②(C-D)		927	702	225		
合計収支(①+②)		16,851	16,330	521	(うち県への納付額15,200千円) (R3) ※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
施設の効用發揮	<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>主に高齢化で船を手放すという大きな流れが発生しているものの, コロナ禍でもマリンレジャーが活発な状況であり, 新たに船を購入し係留する方が増加傾向という状況も継続している。</p> <p>ボートパーク福山は第2入退ゲート付近への駐車場設置, 防波堤の延伸, 柳津プレジャーボートスポットは港内への強い風波侵入防止, トイレまたは洗い場の設置, 港口周辺浅瀬の土砂除去など, 利用者からの要望は多く, 絶えることはないが, 安全に関わることを最優先とし, 広島県と協議し極力対応したい。</p> <p>海鳥による施設棧橋糞害への対応が想定以上の大きな作業量であるが, 施設の景観及び利用者満足度を維持するのに欠かせないため, 清掃作業に多くの時間を割いた。</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>多岐にわたる利用者からの要望等に対応するため, 県と連携して, 施設の安全性, 利便性の確保に努めている。</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>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>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顧客満足度も向上した。</p>
総括		<p>令和3年度も大きな苦情もなく, 掲示物・郵送物・ホームページ等での情報発信と, 日々の巡回・挨拶・清掃活動により, 利用者や地域住民からの感謝を多くいただき, 信頼関係がより厚いものとなったことが大きな成果であった。引き続き信頼される地域に根差した施設として, 更なる顧客満足度向上を目標にしっかりと管理・運営を行っていきたい。</p>	<p>新たな利用者の獲得に向けて, 従来の広告宣伝の他, 地元船舶業者や釣り具店との連携を強化する等, 新たな取組を行っている。</p> <p>ネーミングライツ事業の導入のために, 県と指定管理者が連携して取り組んだ。</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4年度)	<ul style="list-style-type: none"> ○入艇促進のため, 近隣の船舶業者や釣具店等との関係をより強固にするため, イベント等相互協力体制を密にしていきたい。 ○状況を考慮しつつ, 新型コロナ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, 顧客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イベント参加を促していきたい。 	<p>アフターコロナを見据えて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, 支援助言を行うとともに, 令和3年度より導入したネーミングライツ事業を活用して施設の充実に努める。</p>
中期的な対応	<ul style="list-style-type: none"> ○8m区画のうち特に外波の影響を強く受ける, L・M・N区画の空き区画が多い。利用予定者が状況を把握し利用を見送ることも多い。外波は船舶・係留ロープ・設備の消耗を早めたり, 損傷を与えたりするため, 防波堤延伸が必要である。(ボートパーク福山) ○最終的に福山港内の放置艇を無くすためには, 9m区画にも収容できない大型艇の受入れについての検討も必要ではないか。 	<p>施設利用者の利便性の向上や大型艇への対応を視野に, 必要な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3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	5期目	R3. 4. 1～R8. 3. 31	みよしよくばりパークパートナーズ
	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)
	5期	R3	500,000人	377,655人	△260,299人	△122,345人(75.5%)
増減理由	4期平均	H28～R2	705,200人	637,954人	△44,268人	△67,246人(90.5%)
	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	—	—
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】
		都市公園利用実態調査
	アンケートボックス設置（常時）	施設利用者 30人
調査実施内容	【主な意見】	【その対応状況】
	視聴覚室の空調の効きが悪い	機器の更新を検討している。
	インターネットの環境を良くしてほしい（Free-Wifiの設置）	今後の検討事項とする。
	こども広場に遊具を増設してほしい	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】 ・新型コロナによる利用者減、各施設設備（視聴覚室冷暖房や展望台の腐食）等、老朽化への対策が課題 ・イノシシ等の害獣被害については、留意している		
現地調査（随時）	【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の従い、計画的に実施する必要がある 【県の対応】 維持修繕にあたっては、事前に県と十分協議し、連携しながら実施するよう指定管理者に指導した		

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度		金額	対前年度増減
	5期	R3	121,063	12,316		5期	R3	9,314	△12,783
	4期平均H28～R2		108,747	2,956		4期平均H28～R2		22,097	△2,689
	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		R3決算額	R2決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	121,063	117,706	3,357	コロナによる減収分の補填及び感染対策経費の増額
		料金収入(※1)	9,314	15,163	△5,849	11月からのカルチャーセンター大規模修繕及びコロナによる利用休止及び利用控えの影響
		その他収入		2,727	△2,727	令和3年度より自販機手数料・レストラン収入は自主事業収入へ計上を変更したため
		計(A)	130,377	135,596	△5,219	
	支出	人件費	50,164	55,301	△5,137	コロナによる休館及び時短営業、人員体制変更に伴う人件費減
		光熱水費	29,013	26,385	2,628	原油高騰による光熱水費増
		設備等保守点検費	13,967	12,168	1,799	法定点検項目及び点検費用増
		清掃・警備費等	16,967	14,760	2,207	人件費高騰による清掃費増
		植栽管理	13,385	12,634	751	人件費高騰による植栽管理委託費増
		施設維持修繕費	592	826	△234	修繕箇所減による修繕費減
事務局費		3,752	4,594	△842	コロナ禍での施設利用減及び自主事業減による消耗品や印刷費等の減	
その他		12,485	17,514	△5,029	令和3年度よりレストラン委託費を自主事業支出へ計上を変更したため	
計(B)	140,325	144,182	△3,857			
収支①(A-B)		△9,948	△8,586	△1,362		
自主事業 (※2)	収入(C)	14,114	4,293	9,821	令和3年度より自販機収入・レストラン収支の自主事業計上及び新規スイミングスクール開催による収支増	
	支出(D)	12,731	2,683	10,048		
	収支②(C-D)	1,383	1,610	△227		
合計収支(①+②)		△8,565	△6,976	△1,589		

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

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

7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	文化系利用促進を図り、イベント内で書道パフォーマンス等を開催した。ガーデニング教室や、パークゴルフ大会等を継続的に開催した。	カルチャー講座、各種スポーツ教室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	アジサイ園の整備を行い、魅力向上を図った。新型コロナウイルス感染症対策として、更衣室内に空気清浄機を設置した。	県の対処方針等に沿って適切な新型コロナウイルス感染症対策を実施することで、利用者が安心して過ごせる環境を創出した。
	○業務の実施による、施設の利用促進	SNSを開設し、施設やイベントの情報を発信し、利用促進に努めた。「みよし青空マルシェ」を新型コロナウイルス感染症対策の上、開催し好評を得た。	地域に根差したイベントである「みよし青空マルシェ」を継続して開催するなど、公園の利用促進を図った。
	○施設の維持管理	実施中の大規模修繕について、関連業者と情報等を共有し、安全な運営管理を実施した。樹木の点検や危険木を適切に処置した。	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。
管理の人的物的基礎	○組織体制の見直し	異動等で組織体制の変更はあったが、継続した顧客満足度向上への取組やサービスレベル向上に向けた研修、防災訓練の実施により、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	運営管理システムの導入、受付レジ等の更新で効率的な業務運営を進めた。外灯の修繕やLED化により、夜間利用についても安定した照度を確保し、安全な管理運営に努めた。	新たな運営管理システムの導入や機器の更新により、効率的な業務運営を図っている。
	○収支の適正	新型コロナウイルス感染症拡大による来園者数の減少により、収支に甚大な影響を及ぼした。また原油高騰による光熱水費高騰についても影響は大きい。	新型コロナウイルス感染症等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		新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を実施し、安全安心な運営に努めた。公園活性化プランの、将来にわたって愛され続ける公園であるため今後のあるべき姿を目指し、取組んでいきたい。	新型コロナウイルス感染症対策を徹底しつつ、文化系の利用促進を図るなどの新たな取組を実施して利用者確保に努めるなど、適切に管理運営を行った。

8 今後の方向性（課題と対応）

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和4年度)	○新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を徹底の上、大規模修繕後の施設利用促進を図る。 ○新たなイベントや講座等の開催や、SNSを活用した広報を実施する。	○指定管理者と連携し、「ひろしま公園活性化プラン」を踏まえた魅力向上に努めるなど、利用促進を図る。 ○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	○公園活性化協議会で得た交流や知見を活かし、県と連携して持続可能な管理運営、事業展開を行っていく。 ○施設の老朽化については、長期修繕計画に基づき適切な修繕等を実施していく。	○利用者から高い満足度を得て、魅力向上し続ける公園となるよう、指定管理者と緊密な連携を図っていく。 ○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3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	5期目	R3. 4. 1～R8. 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
	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)
	5期	R3	634,174人	400,749人	△244,777人	△233,425(63.2%)
4期平均	H28～R2	708,150人	645,526人	△26,419人	△62,624人(91.2%)	
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
	利用者意見箱の設置	公園利用者(個人) 230人 スポーツ団体 15団体
	受付、打合せでの聞き取り	スポーツ団体25団体
	【主な意見】	【その対応状況】
	トイレに和式が多く洋式の数が少ない	令和4年度に健康スポーツセンターの洋式化を実施予定
	テニス、プール、健康スポーツセンターの空調の効きが悪い	令和3年度に空調機器の更新を実施済
	イノシシ被害について	多目的広場、冒険の森について、電気柵、檻の設置の効果が出ている。令和4年度は野球場及び球技場の対応予定

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継続課題		
現地調査(随時)	【指定管理者の意見】 施設の定期検査を実施し、着手する優先順位を報告し、故障・修繕箇所の修繕を実施する		
	【県の対応】 維持修繕にあたっては、事前に県と十分協議し、連携しながら実施するよう指定管理者に指導した		

5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	対前年度増減	料金 収入 (決算額)	年度		金額	対前年度増減
	5期	R3	189,429	30,677		5期	R3	34,663	△34,623
	4期平均H28～R2		158,752	10,466		4期平均H28～R2		69,286	2,225
	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		R3決算額	R2決算額	前年度差	主な増減理由等
収入	県委託料	189,429	176,389	13,040	コロナによる減収分の補填及び感染対策経費の増額
	料金収入(※1)	34,663	53,886	△19,223	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	△8,244	令和3年度より自販機手数料・レストラン収入は自主事業収入へ計上を変更したため
	計(A)	224,092	238,519	△14,427	
支出	人件費	82,231	77,921	4,310	人員の増員及び給与規定改訂による増
	光熱水費	47,236	49,538	△2,302	コロナによる施設の利用休止により電気・ガスが抑えられていたため
	設備等保守点検費	17,091	17,717	△626	令和2年度に特殊建築物の点検及びフロンガスの漏洩点検を実施済のため(3年に一度実施)
	清掃・警備費等	69,785	71,156	△1,371	夜間の警備を取り止めたため
	施設維持修繕費	2,962	1,954	1,008	小規模修繕が多く、指定管理者において対応したため
	事務局費	16,500	11,910	4,590	コロナ対策に係る消耗品の購入、イベント広報印刷費の増額
	その他	6,086	13,399	△7,313	体育用品のリース満了に伴い、リースが不要になったため
	計(B)	241,891	243,595	△1,704	
収支①(A-B)		△17,799	△5,076	△12,723	
自主事業 (※2)	収入(C)	19,239	19,226	13	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)	17,188	18,752	△1,564	
	収支②(C-D)	2,051	474	1,577	
合計収支(①+②)		△15,748	△4,602	△11,146	

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

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

7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用發揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	利用者から需要のあるトップス広島による能力向上講座について、新型コロナウイルス感染症対策を行い、継続して実施した。令和4年度の実施に向け、BMX、スケートボードの新たな講座の企画を立案した。	施設の利用促進やレクリエーションの振興を図るため、新たな講座の企画を立案した。
	○業務の実施による、県民サービスの向上	イベントで、花の種等を配布し、利用者へのサービスの向上を図った。広島市民球場跡地で行われた『はなのわマルシェ』でPR活動を行った。	花の種等を利用者に配布し、利用者へのサービス向上を図った。他のイベントにおいてパンフレット等を配布するなど積極的なPR活動を行った。
	○業務の実施による、施設の利用促進	幼児対象のキックバイクを導入し、ファミリーの利用の促進を図った。施設にデジタルサイネージを設置し、施設やイベントをPRすることで、利用の促進を図った。	機器の導入や新たな取り組みを行うことで、利用の促進に努めた。
	○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、危険性を早期発見し、必要な修繕を行うなど施設維持管理を適切に行った。
管理の人的基礎	○組織体制の見直し	異動はあったが、人員や、スポーツ施設管理運営の資格者を増やした。社内研修を実施することで、スタッフのスキルの向上を図ることができた。	人員変更はあったが、研修等により適切な管理水準を保った。
	○効率的な業務運営	共同企業体3社による、ノウハウを集結し、業務の合理化を図った。	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、大幅に利用者数が減少したが、経費の軽減を図り、最小限度の収支損に留めた。	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		新型コロナの感染症の対策を継続して実施し、安全な施設の運営を行った。BMX、スケートボードの新たな講座の企画を立案し、新年度に向けた体制を整えた。	新型コロナウイルス感染症対策を徹底し適切な管理を行いつつ、新たな講座の企画を立案する等、施設の利用促進やレクリエーションの振興を図った。

8 今後の方向性 (課題と対応)

項目	指定管理者	県
短期的な対応 (令和4年度)	○陸上競技場の利用を促進するため、利用者へのPRを強化し客数の増を図る。 ○冒険の森で、楽しさ・賑わいを高めるため、キッチンカーを導入する。	○「ひろしま公園活性化プラン」を踏まえ、引続き、指定管理者と連携しながら公園の魅力向上に努める。 ○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	○現在計画されている、野球場スコアボードの改修、トイレの洋式化等に対応できるよう、施設の維持管理体制を強化する。 ○イノシシの被害は、対策が順次進められているが依然としてあり、今後も広島県と関係者との連携を密にとり対応する。	○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。 ○利用者から高い満足度を得て、魅力向上し続ける公園となるよう、指定管理者と緊密な連携を図っていく。

令和3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	R3	2, 876 戸	259 戸	2, 349 戸	△26 戸
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】 業務開始から 14 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。	
現地調査 (7 月に実施)		
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	R3	232,239		△11,010	料金 収入 (決算額)	該当なし
	R2	243,249	12,596				
3期平均H27~R1		230,653	△50,570				
2期平均H22~H26		281,223	3,805				
1期平均H19~H21		277,418	—				

6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		R3 決算額	R2 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	232,239	243,249	△11,010	緊急修繕費の減
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	232,239	243,249	△11,010	
	支出	人件費	45,602	46,372	△770	職員給与費等の減
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	45,762	45,762	0	
		清掃・警備費等	3,605	3,605	0	
		施設維持修繕費	120,104	131,114	△11,010	緊急修繕費の減
		事務局費	14,509	14,509	0	
		その他	0	0	0	
		計(B)	229,582	241,362	△11,780	
	収支①(A-B)		2,657	1,887	770	
	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)		2,657	1,887	770		

※ 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4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3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	R3	5,268戸	426戸	3,693戸	△85戸
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。					

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（7月に実施）	【指定管理者の意見】 業務開始から14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	R3	450,014	△12,521		料金 収入 (決算額)	該当なし	
R2		462,535	40,068					
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		R3 決算額	R2 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	450,014	462,535	△12,521	緊急修繕費の減
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	450,014	462,535	△12,521	
	支出	人件費	84,156	85,422	△1,266	職員給与費の減
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	49,577	49,577	0	
		清掃・警備費等	18,693	18,693	0	
		施設維持修繕費	273,143	285,663	△12,520	緊急修繕費の減
		事務局費	18,236	18,237	△1	
		その他	0	0	0	
		計(B)	443,805	457,592	△13,787	
	収支①(A-B)		6,209	4,943	1,266	
	自主事業 (※)	収入(C)	0	0	0	
支出(D)		0	0	0		
収支②(C-D)		0	0	0		
合計収支(①+②)		6,209	4,943	1,266		

※ 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4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3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
	R3	R2					
	4期	R3	1,127戸	214戸	733戸	△31戸	80.3%
		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(11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	R3	119,760	27,876		料金 収入 (決算額)	該当なし		
	R2	91,884	4,518						
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		R3 決算額	R2 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	119,760	91,884	27,876	・点検等委託費の増 ・各種修繕費の増
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	119,760	91,884	27,876	
	支出	人件費	23,005	23,010	△5	
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	13,728	12,642	1,086	点検等委託費の増
		清掃・警備費等	3,731	3,731	0	
		施設維持修繕費	77,819	51,029	26,790	各種修繕費の増
		事務局費	4,413	4,413	0	
		その他	0	0	0	
		計(B)	122,696	94,825	27,871	
	収支①(A-B)		△2,936	△2,941	5	
	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)		△2,936	△2,941	5		

※ 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4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3年度 指定管理者制度導入施設の管理運営状況について

住宅課

1 施設の概要等

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

2 施設利用状況

利用状況	年度		管理戸数	政策空家数	入居戸数	増減	政策空家除入居率
	4期	R3	60戸	0戸	57戸	△2戸	95.0%
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	0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	修理内容の状況に応じて対応を実施。
住民同士のトラブル	基本的には住民間・自治会で対応すべき旨を伝え、可能な対応を実施。	

4 県の業務点検等の状況

項目	実績	備考
報告書	年度	○ 事業報告書
	月報	○ 月次業務報告書
	日報（必要随時）	○ 随時
管理運営会議（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、概ね計画とおりの実績を上げた。
現地調査（7月に実施）	【指定管理者の意見】	業務開始から15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	R3	7,061	550	料金 収入 (決算額)	該当なし		
		R2	6,511	△424				
		R1	6,935	1,807				
	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		R3 決算額	R2 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収 入	県委託料	7,061	6,511	550	各種修繕費の増
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	7,061	6,511	550	
	支 出	人件費	2,979	2,719	260	職員給与費等の増
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	3,056	3,056	0	
		清掃・警備費等	0	0	0	
		施設維持修繕費	2,246	1,694	552	各種修繕費の増
		事務局費	773	903	△130	事務費の減
		その他	0	0	0	
	計(B)	9,054	8,372	682		
	収支①(A-B)		△1,993	△1,861	△132	
	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)		△1,993	△1,861	△132		

※ 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3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4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3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	R3	964戸	137戸	746戸	△15戸	90.2%
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、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。 【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（10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	R3	83,782	5,654		該当なし		
	R2	78,128	443					
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		R3 決算額	R2 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	83,782	78,128	5,654	緊急修繕費の増
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	83,782	78,128	5,654	
	支出	人件費	17,350	17,350	0	
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	9,237	8,701	536	点検等委託費の増
		清掃・警備費等	2,083	2,083	0	
		施設維持修繕費	51,272	45,785	5,487	緊急修繕費の増
		事務局費	3,919	3,604	315	事務費の増
		その他	0	0	0	
		計(B)	83,861	77,523	6,338	
	収支①(A-B)		△79	605	△684	
	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)		△79	605	△684		

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

7 管理運営状況

項目		指定管理者 (事業計画, 主な取組, 新たな取組など)	県の評価
施設の効用発揮	○施設の設置目的に沿った業務実績	<p>関係法令の遵守, 県有財産の長寿命化等を管理運営にかかわる基本方針とし, 住宅管理を実施した。</p> <p>入居者にとって快適な管理を遂行するため, 教育研修等を行い, 適切な人材の育成を行っている。</p> <p>業務遂行によって得られた事例を社内に蓄積し, サービス向上に努めている。</p> <p>自治会等と連携し, 円滑なコミュニケーションを図りながら, 快適で安全に生活してもらえるよう働きかけている。また, 地震等の災害時において, 自治会等の共同防衛機能が発揮できるよう, 防災訓練などを行っている。</p> <p>施設の老朽化などに伴う修繕・点検業務を計画的に実施している。緊急修繕についても迅速に対応している。</p>	<p>入居者対応等については県と情報の共有化に努めるとともに課題の解決に取り組んだ。</p> <p>空家修繕を適切に行い, 早期に募集できる状態にすることにより, 入居者数の向上を図っている。</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4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3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	R3		523戸	0戸	401戸	△24戸
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たい等で、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長寿化などに努め、概ね計画どおりの実績を上げた。		
現地調査（7月に実施）	【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。		
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	R3	43,297	△962		該当なし		
	R2	44,259	1,458					
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		R3 決算額	R2 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	43,297	44,259	△962	緊急修繕費の減
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	43,297	44,259	△962	
	支出	人件費	14,535	14,535	0	
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	8,992	8,992	0	
		清掃・警備費等	1,313	1,313	0	
		施設維持修繕費	15,602	16,564	△962	緊急修繕費の減
		事務局費	2,860	2,971	△111	事務費の減
		その他	0	0	0	
		計(B)	43,302	44,375	△1,073	
	収支①(A-B)		△5	△116	111	
	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)		△5	△116	111		

※ 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、担当者が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4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3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	R3	1,426戸	49戸	1,096戸	△15戸	79.6%
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たいで、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（11月に実施）	【指定管理者の意見】 業務開始から14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。		
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	R3	115,316	5,217		該当なし			
	R2	110,099	2,146						
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		R3 決算額	R2 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	115,316	110,099	5,217	緊急修繕費の増
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	115,316	110,099	5,217	
	支出	人件費	30,882	28,804	2,078	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	9,849	0	
		清掃・警備費等	3,835	3,835	0	
		施設維持修繕費	72,152	66,936	5,216	緊急修繕費の増
		事務局費	4,673	4,673	0	
		その他	0	0	0	
		計(B)	121,391	114,097	7,294	
	収支①(A-B)		△6,075	△3,998	△2,077	
	自主事業 (※)	収入(C)	0	0	0	
支出(D)		0	0	0		
収支②(C-D)		0	0	0		
合計収支(①+②)		△6,075	△3,998	△2,077		

※ 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4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3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	R3	769戸	147戸	479戸	△24戸
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たいで、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富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（11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	R3	57,624	△1,976		該当なし		
R2		59,600	3,020					
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		R3 決算額	R2 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	57,624	59,600	△1,976	緊急修繕費の減
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	57,624	59,600	△1,976	
	支出	人件費	12,512	12,528	△16	
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	5,794	5,845	△51	
		清掃・警備費等	1,675	1,675	0	
		施設維持修繕費	33,676	35,525	△1,849	緊急修繕費の減
		事務局費	3,969	4,030	△61	
		その他	0	0	0	
		計(B)	57,626	59,603	△1,977	
	収支①(A-B)		△2	△3	1	
	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	△3	1		

※ 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, 担当者に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4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3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	R3	696 戸	85 戸	501 戸	△11 戸
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、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 (11 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富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	R3	56,372	△4,738		該当なし			
	R2	61,110	4,776						
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		R3 決算額	R2 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	56,372	61,110	△4,738	・各種修繕費の減 ・事務費の減
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	56,372	61,110	△4,738	
	支出	人件費	11,582	11,582	0	
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	6,329	6,272	57	
		清掃・警備費等	1,663	1,685	△22	
		施設維持修繕費	32,212	36,646	△4,434	各種修繕費の減
		事務局費	4,601	4,877	△276	事務費の減
		その他	0	0	0	
		計(B)	56,387	61,062	△4,675	
	収支①(A-B)		△15	48	△63	
	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)		△15	48	△63		

※ 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尽力し, 住居環境の更なる充実に努めている。</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, 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>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。</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, 担当者に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, 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。</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, 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4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3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						
	4 期	R3	2, 189 戸	679 戸	1, 329 戸	△48 戸	88.0%
		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 (11 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富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	R3	204,940	34,110		該当なし		
R2		170,830	6,549					
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		R3 決算額	R2 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	204,940	170,830	34,110	各種修繕費の増
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	204,940	170,830	34,110	
	支出	人件費	34,164	34,164	0	
		光熱水費	0	0	0	
		設備等保守点検費	16,442	16,546	△104	点検等委託費の減
		清掃・警備費等	5,657	5,659	△2	
		施設維持修繕費	122,265	87,493	34,772	各種修繕費の増
		事務局費	21,500	22,646	△1,146	事務局費の減
		その他	0	0	0	
		計(B)	200,028	166,508	33,520	
	収支①(A-B)	4,912	4,322	590		
	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)		4,912	4,322	590		

※ 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>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, 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。</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>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, 担当者に対応できる体制をとっている。</p> <p>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。</p> <p>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。</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。</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>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4年度)	適切な県営住宅の管理運営を行う。	<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>○建替え事業に伴う移転等を適切に実施する。</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3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
	利用状況	4期	R3	371戸	58戸	245戸	△14戸
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。		
現地調査（10月に実施）	【指定管理者の意見】 業務開始から14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。		
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	R3	35,437	△7,285		該当なし			
	R2	42,722	8,307						
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		R3 決算額	R2 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収 入	県委託料	35,437	42,722	△7,285	緊急修繕費の減
		料金収入	0	0	0	
		その他収入	0	0	0	
		計(A)	35,437	42,722	△7,285	
	支 出	人件費	10,033	8,891	1,142	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	2,740	0	
		清掃・警備費等	1,319	1,319	0	
		施設維持修繕費	22,850	30,135	△7,285	緊急修繕費の減
		事務局費	1,973	1,973	0	
		その他	0	0	0	
		計(B)	38,915	45,058	△6,143	
	収支①(A-B)		△3,478	△2,336	△1,142	
	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)		△3,478	△2,336	△1,142		

※ 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>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4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。