

平成 28 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 18 住宅 (19 住宅 2,999 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	19 住宅 2,999 戸		
指定管理者	3 期目	H27. 4. 1~H32. 3. 31	広島県ビルメンテナンス協同組合
	2 期目	H22. 4. 1~H27. 3. 31	広島県ビルメンテナンス協同組合
	1 期目	H19. 4. 1~H22. 3. 31	広島県ビルメンテナンス協同組合

2 施設利用状況

利用状況	年度		管理戸数	政策空家数	入居戸数	増減	政策空家除入居率
		3 期	28	2,999 戸	363 戸	2,479 戸	△31 戸
27			3,089 戸	447 戸	2,510 戸	△949 戸	95.0%
2 期平均		22~26	4,151 戸	590 戸	3,459 戸	△163 戸	97.2%
1 期平均		19~21	4,225 戸	475 戸	3,622 戸	△35 戸	96.6%
18 (導入前)			4,270 戸	523 戸	3,657 戸	— 戸	97.6%
増減理由	○管理戸数の減は、基町住宅の一部用途廃止によるものである。 ○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 (収納対策協議会, 収入認定担当者会議) (5月に県庁にて実施)	【特記事項等】 ①快適な住居環境の維持及び向上, ②管理業務の効率化, ③入居者ニーズの把握, ④長寿命化などに努め, 概ね計画どおりの実績を上げた。		
事務所調査 (7月, 12月に実施)	【指定管理者の意見】 業務開始から 9 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。		
計画修繕のヒアリング (3月)			

## 5 県委託料の状況

(単位：千円)

県委託料 (決算額)	年度		金額	前年度(前期)増減	料金 収入 (決算額)	年度	金額	前年度(前期)増減
	3期	28	227,678	△6,296		料金 収入 (決算額)	該当なし	
27		233,974	△47,249					
2期平均 22～26		281,223	△3,805					
1期平均 19～21		277,418	—					

## 6 管理経費の状況

(単位：千円)

項目		H28 決算額	H27 決算額	前年度差	主な増減理由等	
委託事業	収入	県委託料	227,678	233,974	△6,296	施設維持修繕費の減
		料金収入	—	—	—	
		その他収入	—	—	—	
		計(A)	227,678	233,974	△6,296	
	支出	人件費	48,389	49,333	△944	管理部門の人件費の減
		光熱水費	—	—	—	※事務局費に含む。
		設備等保守点検費	42,624	41,236	1,388	昇降機保守管理費の増
		清掃・警備費等	3,599	3,627	△28	
		施設維持修繕費	119,068	125,507	△6,439	緊急修繕の減
		事務局費	13,998	14,271	△273	負担金経費の減
その他		0	0	0		
計(B)	227,678	233,974	△6,296			
収支①(A-B)		0	0	0		
自主事業 (※)	収入(C)	—	—	—		
	支出(D)	—	—	—		
	収支②(C-D)	—	—	—		
合計収支(①+②)		0	0	0		

※ 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>○施設の設置目的に沿った業務実績</li> <li>○業務の実施による, 県民サービスの向上</li> <li>○業務の実施による, 施設の利用促進</li> <li>○施設の維持管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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が, 平成 28 年度の入居率は昨年より若干減少している。</li> <li>○修繕については, 共通修繕, 一般修繕及び空家修繕を適切に行い, 入居者の住環境の維持・改善を図っている。</li> <li>○H28. 4. 14 に発生した熊本地震の緊急対応や被災者への避難用住宅の受入等, 迅速かつ適切に対応した。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○組織体制の見直し</li> <li>○効率的な業務運営</li> <li>○収支の適正</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○経費削減の取組としては, 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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。</li> </ul>
総括		<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○定期的な巡視点検, 保守点検を適切に実施することで, 多数の施設を計画的に維持管理している。また, 修繕についても計画的に実施している。</li> <li>○収支は, ほぼ計画どおりで, 適切に運営されている。</li> </ul>

## 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 (平成 29 年度)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○適切な県営住宅の管理運営を引き続き行っていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○平成 27 年度より, 県・市の定期募集期間中に双方の窓口で, 申込受付を実施している。</li> </ul>
中期的な対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○少子高齢化や人口減少等, 社会経済情勢の変化を踏まえ, 計画的な維持保全等を図り, 適正な供給水準を確保する。</li> <li>○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。</li> </ul>