

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和3(2021)年度

施設名	県営住宅（矢板・大田原地区）
施設所管課	県土整備部住宅課
指定管理者	とちぎ県北不動産業協同組合（法人番号：5060005007765）
指定期間	令和3(2021)年4月1日～令和8(2026)年3月31日

1 施設の概要

施設所在地	矢板市、さくら市、高根沢町、大田原市、那須塩原市、那須町
施設の概要	別紙 県営住宅の概況表のとおり
業務内容	①県営住宅及び共同施設等の維持管理並びに運営に関する業務 ②上記の業務に付帯する業務 ③その他、指定管理者が県営住宅の管理上必要と認める業務のうち知事のみ権限に属するものを除く業務

2 収支の状況

令和3(2021)年度

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	85,000	指定管理※2	事業費	50,400
	利用料金収入			管理運営費	10,752
	その他収入※1			人件費	16,558
	合計	85,000		その他支出※1	3,115
			合計	80,825	
指定管理業務収支差額①		4,175			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②		4,175			
収支差額(①+②)					
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・租税公課 3,115千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和2(2020)年度(前年度)

(千円)

収入			支出		
指定管理※2	指定管理料	81,583	指定管理※2	事業費	48,086
	利用料金収入			管理運営費	10,955
	その他収入※1			人件費	18,939
	合計	81,583		その他支出※1	3,001
			合計	80,981	
指定管理業務収支差額①		602			
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)		602			
備考(※1 その他収入の主なものを記載)			備考(※1 その他支出の主なものを記載) ・公租公課 3,001千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

3 利用状況

施設名	項目	令和2(2020)年度 (前年度)	令和3(2021)年度
矢板・大田原地区の県 営住宅(16団地)	管理戸数	1,025戸	935戸
	入居戸数	52戸	47戸
	退去戸数	67戸	61戸
	募集戸数	276戸	264戸
	申込者数	57人	56人
	応募倍率(最高)	4.0倍	4.0倍
	応募倍率(最低)	0.0倍	0.0倍
	抽選会実施回数	12回	21回

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・昼食時の休憩時間でも問合せに対応するため、1名は常駐する体制を構築した。 ・夜間休日等の緊急時対応が迅速に行われる様、警備会社・運営委員と連携した。 ・ホームページを活用(募集住居情報・申込み手続案内・申込書のダウンロードなど)した。 ・巡回サービス(ポスティング)による安否確認等を実施し、管理人・高齢者・身障者宅を訪問し信頼関係を構築するとともに修繕の必要な箇所の情報や要望等の集約を図り、修繕の実施に当たっての優先順位の判断材料とした。また、迷惑駐車や放置物の監視・指導を実施した。 ・空き駐車場を利用した2台目駐車場の貸出しを実施した。 ・毎月の会議実施により問題を組織内で共有し、問題の早期解決に繋げている ・家賃滞納者への連絡や修繕連絡をスムーズに実施するため、SMS(PCショートメール)を導入した。 ・職員のスキルアップのため、外部研修会に参加した。

5 利用者意見への対応

利用者意見の把握方法	
<ul style="list-style-type: none"> ・管理人等を通じた、住民の要望等の把握 ・巡回サービス業務による、故障、不具合箇所の早期発見と要望の把握 ・収入申告の周知と併せて調査書を同封し、設備の不具合や違法駐車車両等、団地の状況を把握 	
主な利用者意見(苦情・要望)	対 応
<ul style="list-style-type: none"> ・小動物(犬、猫)の飼育苦情 ・騒音苦情 ・所定のスペース以外への迷惑駐車 	<ul style="list-style-type: none"> ・当該者への注意指導を実施 ・ ” ・車両への注意文の貼紙・架電での指導を実施
主な利用者意見(積極的評価)	
<ul style="list-style-type: none"> ・入居者間のトラブルや要望等に対して、迅速に対応してもらい助かった。 ・高齢者一人で生活しているため、定期的な声かけや電話で安心して生活できる。 	

6 指定管理者による自己評価

成果のあった取組・積極的に取り組んだ事項・利用者満足度向上への取組	
<ul style="list-style-type: none"> ・来客者の印象向上のため、来所・帰所時に起立して挨拶するようにした。 ・ホームページによる案内サービスを提供した。 ・巡回サービス時の張り紙、プラザの指導により通路・集合ポスト付近の放置物が激減した。 ・違法駐車車両への張り紙、入口への三角コーン&バー設置、空き駐車場を利用した2台目駐車場の貸出しにより迷惑駐車が減少した。 ・入居者間の苦情等には、早期に対応すると共に慎重かつ柔軟に対応する事が出来た。 ・緊急時の24時間対応が迅速に出来る様に警備会社・運営委員と連携して体制を構築した。 ・業務時間内は1名が必ず対応出来るよう体制を構築した。 ・設備の保守点検は、計画的に適切に実施した。 ・外部の研修会に職員を参加させてスキルアップを図った。 ・家賃等の徴収業務は、徴収状況を適時把握しSMSの活用や訪問等により徴収率向上に努めた 	
重点評価項目	
<ul style="list-style-type: none"> ・社会的孤立や孤独死を防ぐために、高齢者・身障者を中心に巡回サービスや架電による定期的な声掛けサービスを実施して好評を得ている。 ・自治会に対する情報の共有化等を実施し協力体制を構築する事により、相互の理解を図る事が出来た。 ・巡回サービスにより管理人・自治会長と協力体制を確立し危険性の有る箇所の早期発見や早期改善に繋がった。 	
今後改善・工夫したい事項	
<p>(矢板・大田原地区)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の老朽化に伴い、修繕箇所が増加傾向にあるが、緊急性や優先順位を見極めながら、効率的な運営に努めたい。 ・入居者のトラブルや苦情も多く発生しているため、月1度の運営部会開催の他に臨時的運営部会を開催して早期解決に努めたい。 ・家賃等の滞納者については、民間のノウハウを活かし引続き徴収率の向上に努めたい。 ・高齢者や身障者宅訪問時の不在宅には、架電やSMSを活用して引き続き連絡するよう努めたい。 	

7 所管課による評価

項目	評価の内容	確認内容・所見等	評価
1. 住民の平等利用の確保	①住民の平等利用が確保されたか	おおむね適正に執行された。	C
	②使用許可に関する権限が適正に行使されたか	該当なし。	-
	③高齢者、障害者等に対する配慮はなされたか	おおむね適正に執行された。特に高齢者への定期的な声かけサービスを実施している。	A
2. 施設の効用の最大限発揮	①施設の設置目的に沿った業務実施がなされたか	おおむね適正に執行された。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	高齢者等への定期的な声掛けサービスを実施するなど、入居者サービスの向上に努めた。	B
	③利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか	入居者を代表して管理人から利用満足度を徴取し、苦情に対応した。	C

	④利用者からの意見、苦情に対して適切な対応がなされたか	入居者からの意見を聴取し、迅速かつ適切な対応に努めた。	C
	⑤施設、設備、備品の維持管理や安全管理は適切になされたか	維持管理に係る点検業務委託を適切に執行し、問題には迅速に対応した。	C
	⑥指定管理者の創意工夫により業務改善等がなされたか	特段新たな取組は見られなかった。	C
3. 管理を安定的に行う 物的人的基礎	①組織体制は適正か	現体制に特に問題は見られない。	C
	②収支は適正でバランスがとれたものか	おおむね適正と認められる。	C
	③経費の縮減に取り組んできているか	事務費の削減に努めたが、団地の修繕費が想定より増加した。	C
	④人材育成は適切に実施されているか	おおむね適正に実施されている。	C
	⑤危機管理体制（事故、緊急時の対応）は確保されているか	緊急時についても迅速かつ適切に対応している。	B
	⑥県や関係機関との連携ができているか	確保されている。	C
4. 個人情報保護	①個人情報の保護についての措置が計画どおり実施されているか	実施されている。	C
	②情報公開は適切になされているか	文書等の開示に関する規定を制定しているが、開示請求はなかった。	—
5. その他	①施設の特性にふさわしい自己評価がなされているか	公営住宅の趣旨を踏まえ、問題意識をもって自己評価がされている。	C
	②自主事業が計画どおりに実施されているか	実施なし。	—
	③イベント等を実施している場合は、地域との連携が図られているか	実施なし。	—
	④環境への配慮（騒音・公害対策、ごみ削減等）がなされているか	電灯のLED化など電力節約を実施している。	C
	⑤その他管理運営上の特記事項（コロナ対策がなされているか等）	対面する場所に仕切りを設置するほか、来客等に対し、マスク着用及び手指消毒を呼びかけるなど、感染防止対策を実施している。	C
総合的な評価			

- ・ 県営住宅の管理について、適正に行われたと認められる。
- ・ 巡回を行うことで、入居者の意識を高め、住環境を良い方向へ転換させている。
- ・ 特に、①保証人の現況を調査し、必要に応じて新たな保証人の選定を促すなど独自の取組に努めた点、②架電や訪問の他、SMS（ショートメール）による連絡を活用し、入居者に必要な情報の提供を行うなど民間としてのノウハウを活かした創意工夫が見られた点について評価できる。
- ・ 上記家賃徴収に向けた取組を積極的に行ったことにより、家賃徴収率は前年度を上回った。今後も引き続き、縮減に向けて積極的な対応を求めたい。

※「評価」欄には、以下の指標により判定した結果を記載すること。

- A：事業計画に対して極めて優れた取組となっている。
- B：事業計画に対して優れた取組となっている。
- C：事業計画どおりの取組となっている。
- D：事業計画に対して劣る取組となっている。
- E：事業計画に対して極めて劣る取組となっている。