

指定管理者による公の施設の管理運営状況

令和 6（2024）年度

施設名	県営住宅（佐野・足利地区）
施設所管課	県土整備部住宅課
指定管理者	とちぎ県南不動産業協同組合（法人番号 7060005006229）
指定期間	令和 2（2020）年 4 月 1 日～令和 7（2025）年 3 月 3 1 日

1 施設の概要

施設所在地	佐野市、足利市
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ための権限に属するものを除く業務

2 収支の状況

令和 6（2024）年度

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	76,500	指 定 管 理 ※2	事業費	36,870
	利用料金収入			管理運営費	13,879
	その他収入※1			人件費	22,979
				その他支出※1	3,290
	合計	76,500		合計	77,018
指定管理業務収支差額①					
▲518					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					
▲518					
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 2,949千円		

※2 指定管理業務に係わるもののみ計上する。

令和 5（2023）年度（前年度）

（千円）

収入			支出		
指 定 管 理 ※2	指定管理料	76,500	指 定 管 理 ※2	事業費	37,615
	利用料金収入			管理運営費	13,132
	その他収入※1			人件費	23,511
				その他支出※1	2,604
	合計	76,500		合計	76,862
指定管理業務収支差額①					
▲362					
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額（①+②）					
▲362					
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 2,426千円		

※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 5（2023）年度 （前年度）	令和 6（2024）年度
佐野・足利地区の 県営住宅（11団地）	管理戸数	1,314戸	1,314戸
	入居戸数	44戸	37戸
	退去戸数	62戸	51戸

募集戸数	3 2 6 戸	2 5 2 戸
申込者数	6 0 戸	5 2 戸
応募倍率（最高）	2. 0 倍	3. 0 倍
応募倍率（最低）	0. 0 倍	0. 0 倍
抽選会実施回数	1 8 回	2 0 回

#### 4 サービス向上に向けた取組

- ・ホームページを活用（募集住戸情報・申込み手続案内・申込書ダウンロードなど）した。
- ・休憩時間でも問合せ等に対応するため、1名は常駐する体制を構築した。
- ・巡回サービス合同会議において、巡回時指摘事項の報告を行った。
- ・夜間休日の緊急連絡体制を警備会社、業者間で整備した。
- ・自治会活動の活性化に資する取組を支援した。
- ・一部の高齢者、障害者、滞納者に対する集金サービスを実施した。
- ・管理人連絡会議を開催し、住宅管理人と意見交換を実施した。
- ・SMSを活用し、家賃滞納者への連絡や修繕連絡をスムーズに実施した。

#### 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"> <li>・管理人を通じた、住民の要望等の把握</li> <li>・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</li> </ul>	
主な利用者意見（苦情・要望）	対 応
<ul style="list-style-type: none"> <li>・小動物（犬、猫）の飼育苦情</li> <li>・騒音苦情等のトラブル</li> <li>・所定のスペース以外への迷惑駐車</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当該者への注意指導を実施</li> <li>・〃</li> <li>・車両への貼紙をする等の指導を実施</li> </ul>
主な利用者意見（積極的評価）	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者への定期的な声かけ電話サービスなど安心して暮らせる取組があり助かっている。</li> <li>・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。</li> </ul>	

#### 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"> <li>・入居率が低下している住宅について、2台目以降の駐車場の貸出を行った結果、通路上の迷惑駐車が減少した。</li> <li>・徴収業務について、滞納月数、金額問わず滞納者及び保証人との面談を重視し、徴収率向上及び未収額の縮減に努めた。</li> <li>・保証人死亡等により保証人不在の入居者へ、保証会社の利用を積極的に案内した。</li> <li>・管理人の個別面談を実施し、直接指導、相談、コミュニケーションを図った。</li> <li>・徴収業務にSMSを活用し、積極的な催促、指導を行った。</li> </ul>
重点評価項目
<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢化が進む中、社会的孤立や孤独死を防ぐために、定期的な声かけ訪問や電話による声かけサービスを行って好評を得ている。</li> <li>・一部の高齢者、障害者、滞納常習者に対して集金サービス業務を実施し、徴収率の向上を図った。</li> <li>・自治会に対する支援及び情報提供をしながら、お互いの理解促進を図ることができた。</li> <li>・住宅内の見回り等は、自治会と管理者で協力体制を確立し、危険性のある箇所の早期発見や早期改善に繋がった。</li> </ul>

今後改善・工夫したい事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の老朽化に伴い、修繕箇所が急増しているが、修繕内容を精査しながらより一層の効率的な執行に努めていきたい。</li> <li>・県営住宅では、高齢世帯、高齢単身世帯、生活保護受給者世帯が増加傾向にある。生活困窮者支援といった包括的な視点を持ちつつ、地域や行政と効果的な連携構築に取り組みたい。</li> <li>・家賃滞納者については、根気強く面接等を継続的に行い、徴収率の向上に職員一丸となって取り組みたい。</li> <li>・高齢者世帯や単身入居者への訪問や電話による声かけを引き続き実施していくとともに、多様化する問題に対して柔軟に対応していきたい。</li> </ul>

## 7 所管課室による評価

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。	入居相談に対して丁寧な説明を行い、入居申込に対しても入居資格や要件等を確認し適切に対応した。	B
	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。また、平等利用が確保できない場合の対応は適切か。	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や一部について集金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。	B
	② 施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか。	駐車場の空き状況に応じて、2台目以降の駐車場の貸出を行い、空き駐車場の利用を促進している。	A
	③ 利用者満足度を把握し、満足度の向上が図られたか。	入居者の意見を集約した管理人から利用者満足度を聴取し、苦情に対応した。	B
	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。	迅速かつ適切な対応に努めた。	B
	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。	B
	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。	SMSを活用して滞納者等へ連絡することにより、滞納解消に繋がった。	B
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。	現体制に問題は見られない。	B
	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。	B
	③ 経費の縮減に取り組まれてきたか。	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。	B
	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。	B
	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体制は確保されているか。	確保されている。	B
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。	B
	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、適切に対応している。	B

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。	B
	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・光害対策、ごみ削減等）がなされているか。	節電対応（電灯、冷暖房の管理）、用紙節約を実施している。	B
	⑤ その他管理運営上の特記事項	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。	B
総合的な評価			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県営住宅の管理について、適正に行われたと認められる。</li> <li>・ 特に、SMS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。</li> <li>・ 集金サービスの実施や面談による催告を行うなど、家賃徴収に向けた取組を積極的に行っており、現年度分の家賃徴収率は前年度を上回っている。引き続き、収入未済額の縮減について積極的な対応を求めたい。</li> </ul>			

※「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：事業計画に対して優れた取組となっている。
- B：事業計画どおりの取組となっている。
- C：事業計画に対して劣る取組となっている。
- D：事業計画に対して著しく劣る取組となっている。