

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(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31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	76,500	指定 管理 ※2	事業費	40,296
	利用料金収入			管理運営費	8,940
	その他収入※1			人件費	22,485
				その他支出※1	3,037
	合計	76,500		合計	74,758
指定管理業務収支差額①			1,742		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			1,742		
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 3,037千円		

※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	76,500	指定 管理 ※2	事業費	41,331
	利用料金収入			管理運営費	9,135
	その他収入※1			人件費	22,377
				その他支出※1	2,820
	合計	76,500		合計	75,663
指定管理業務収支差額①			837		
自主事業			自主事業		
自主事業収支差額②					
収支差額(①+②)			837		
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 2,820千円		

※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
佐野・足利地区の 県営住宅(11団地)	管理戸数	1,326戸	1,314戸
	入居戸数	43戸	32戸
	退去戸数	91戸	66戸
	募集戸数	200戸	291戸
	申込者数	64人	45戸
	応募倍率(最高)	3.5倍	1.0倍
	応募倍率(最低)	0.0倍	0.0倍
	抽選会実施回数	11回	22回

4 サービス向上に向けた取組

<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ開設(募集住戸情報・申込み手続案内・申込書ダウンロード) ・昼食時の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整備 ・住宅内巡回サービス合同会議において、巡回時指摘事項報告と管理人等への連絡について指導 ・とちぎ県南不動産業協同組合災害対策等運営要領を策定 ・空き駐車場を利用した2台目駐車場貸し出しを実施 ・夜間休日の緊急連絡体制を警備会社、業者間で整備 ・自治会活動の活性化に資する取組を支援 ・一部の高齢者、障害者、滞納者に対する集金サービスの実施
--

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 	
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 ・〃 ・車両への貼紙をする等の指導を実施
主な利用者意見(積極的評価)	
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	

6 指定管理者による自己評価

<p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空き駐車場を定期的に整理し、2台目駐車場の貸し出しを行った結果、通路上の迷惑駐車が減少し、問題が軽減した。 ・迷惑駐車については、各住宅の自治会 や管理人から情報提供を受け、駐車禁止注意書の配布・貼付などを連携して実施した。 ・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つながった。 ・入居者間等の苦情については、早期に対応するとともに、慎重かつ柔軟に処理することができた。 ・徴収業務については、徴収状況を月次データで把握し、滞納者へ定期的に催告書を送付するとともに、面談による催告や連帯保証人活用等を徹底し、徴収率向上及び収入未済の縮減に努めた結果、昨年度同程度の実績となった。 ・業務時には職員が事務所に少なくとも1名は常駐している。また、緊急時対応が迅速に行える

<p>よう、警備会社、巡回サービス指定組合員（業者）と連携し24時間体制を構築している。保守点検についても適切に実施した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安否確認に役立たせるため、入居者へ保証人や緊急連絡先について確認を行うよう努めた。 ・家賃滞納者への連絡を実施するためSMSの利用を開始
<p>重点評価項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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たところ、徴収率の向上を図っている。 ・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。 ・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。
<p>今後改善・工夫したい事項</p> <p>(佐野地区)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 <p>(足利地区)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。

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。	C
	②施設の利用促進、県民サービスの向上が図られたか	空き駐車場を整理して2台目駐車場として貸し出すなど、施設の利用促進を図り、迷惑駐車車の解消に努めた。	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聴取し、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	住民からの意見を踏まえ、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ますか	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	節電対応（電灯、冷暖房の管理）、用紙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。
- ・ 集金サービスの実施や面談による催告や連帯保証人活用等を行うなど、家賃徴収に向けた取組を積極的に行っており、佐野地区においては、H24 年度から 10 年連続で、現年度入居者分の駐車場使用料徴収率 100%を達成していることも評価できる。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。
- ・ 以下について更なる取組を求めたい。
 - ① 修繕費の内容及び費用額の精査や会計処理の適正化等、会計業務の見直しを求めたい。
 - ② 単身高齢者等への対応等公営住宅が抱える課題について、事業者の柔軟な発想による新たな提案等、指定管理者制度のメリットが十分に発揮されることを期待したい。

※「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。