

指定管理者制度導入施設評価票

評価対象年度	令和4年度		
施設名	県営住宅及び共同施設	設置年	昭和 47 年
所在地	秋田市中通二丁目3番8号 秋田アトリオンビル5階		
指定管理者	一般財団法人 秋田県建築住宅センター		
県所管課	建築住宅	課	公共住宅 チーム

1 施設の概要

設置目的	健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、県民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とする。					
県の施策上の施設の位置付け	<p>新秋田元気創造プランや各分野の個別計画等における、当該施設の位置付け・目標</p> <p>「あきた公共施設等総合管理計画の個別施設計画」 県営住宅の役割は、「賃貸住宅市場で住宅を確保することが困難な者」に適切な住宅を提供することであり、県は市町村を補完する役割として、各地域の需要動向を見極めながら管理運営を行っている。</p> <p>新秋田元気創造プランや各分野の個別計画等における目標を達成するための取組として、当該施設に求められているもの</p> <p>県営住宅の需要は人口の減少や民間賃貸住宅の増加に連動するとは言えないため、経済情勢の動向や福祉住宅としての役割を含め管理運営する必要がある。</p>					
施設の面積	-					
主な設置施設	県内の全県営住宅					
指定管理業務の内容	料金制	有（利用料金併用制・完全利用料金制）（無）（指定管理料制）				
	料金設定					
	サウンディング実施対象施設※	○	←○、×を記入			
	指定期間	R3. 4. 1	～	R8. 3. 31		
	営業期間・時間	午前9時から午後5時45分				
自主事業の内容	①県営住宅及び共同施設（以下「本施設」という。）の維持管理に関する業務 ②入居者及び入居補欠者の公募に関する業務 ③入居者及び入居補欠者の決定、入居許可並びに家賃の決定に付随する業務 ④①～③に掲げるもののほか、家賃督促事務等本施設に関し本県が必要と認める業務 ・町内会及び管理人の情報交換会開催 ・ほのぼの県住推進員による住宅訪問（対象：高齢者、障害者世帯）					
直近3年の年間管理戸数	R 2	2,449 戸	R 3	2,449 戸	R 4	2,443 戸
直近5年の収支決算（単位：千円）	H 3 0	R 元	R 2	R 3	R 4	
収入計	134,194	129,194	131,587	150,705	149,705	
利用料収入						
指定管理料	134,194	129,194	131,587	150,705	149,705	
その他収入						
支出計	136,928	130,508	130,657	153,385	152,038	
人件費	27,310	25,423	23,833	25,704	24,522	
人件費以外	109,618	105,085	106,824	127,681	127,516	
差引	▲ 2,734	▲ 1,314	930	▲ 2,680	▲ 2,333	

※単年度維持管理・運営費が1億円以上の公募施設について、民間事業者の意見を参考に運営手法や公募要件を検討するため、指定期間終了の2～3年前にサウンディング（官民対話）を実施する。

2 観点ごとの評価

(観点I) 施設の設置目的(施設の目指す姿)の達成に関する取組

【ポイント】

施設の設置目的(施設の目指す姿)を達成するための取組がなされ、その効果があったか。

○指定期間における運営方針・施設の利用目標

※協定書に記載した運営方針・施設の利用目標を記載
(R6年度以降に指定管理を開始・更新する施設から基本協定書に定めることとなっているため、それまでは記載不要)

○目標の設定(毎年度、県と指定管理者が協議の上、業務計画書に定める目標)

令和4年度 の目標	高齢者・障害者への連絡・訪問 1日当たり平均訪問等世帯数 13世帯/日
--------------	-------------------------------------

○指定管理者による実績報告

直近3年 の実績	年度	R元年度	R2年度	R3年度
	目標	11	11	13
実績	19	18	17	
達成率	172.7%	163.6%	130.8%	
令和4年度 の実績	実績	16	達成率	123.1%
	具体的な取組とその効果	高齢者世帯や障害者世帯の生活の安定に資する取り組みとして、ほのぼのの推進員による、戸別訪問や電話による安否確認、生活相談、機器の取扱い説明など、入居者のプライバシーに配慮しながら日常生活に寄り添う活動を継続して実施した結果、対象世帯との意思疎通が円滑化し、良好なコミュニケーションの環境が、双方向で醸成された。		
令和5年度 の目標 (設定根拠)	目標	高齢者・障害者への連絡・訪問 1日当たり平均訪問等世帯数 13世帯/日		
	設定根拠	65歳以上単身者：6回/年×382世帯＝2292回/年 65歳以上のみの世帯：4回/年×180世帯＝720回/年 平均訪問等世帯数：3012回/243日(業務稼働日数)＝13世帯/日		

※指標が複数ある場合は欄を適宜追加すること。

(観点I) の評価

評価欄	評価者	評価	コメント
	指定管理者	A	対象世帯が、高齢のほか基礎疾患を抱えていることも容易に想像されたため、新型コロナウイルス感染症対策の観点にかんがみて、戸別訪問を極力控え、主に電話による安否確認と相談支援に取り組んできたが、感染状況の縮小局面を見計らいつつ、効果的な戸別訪問も併せて行った結果、目標の達成と、適切な生活支援を実施することができた。
県(所管課)	A	コロナ禍の中、感染症対策や入居者のプライバシーに配慮し、戸別訪問と電話をうまく併用し安否確認や生活相談等を行い、目標を達成できたことは評価できる。	

【評価基準】次の基準により評価。基準によらず各区分に相当すると認められる場合は、コメント欄に理由を付すこと。

また、施設の設置目的(施設の目指す姿)を達成するための、指定期間における運営方針・施設の利用目標について、指定期間開始年度から評価対象年度までの達成状況をコメント欄に記載すること。

A：目標達成(数値目標の場合は100%以上)

B：A及びC以外

C：目標達成に向けて改善が必要(数値目標の場合は80%未満)

(観点Ⅱ) 施設の有効性(利用者の満足度)の向上に関する取組

【ポイント】

サービスの質を維持・向上するための具体的な取組がなされ、その効果があったか。

○指定管理者による実績報告

利用者満足度の状況 (直近3年)	R元年度	R2年度	R3年度	
	72.4%	72.0%	73.0%	
令和4年度の実績	実績	74.6%		
	具体的な取組とその効果	修繕の依頼に対して、正確な内容の把握と、業者に対する的確な指示に努め、依頼者の満足度の向上につなげることができた。また、必要に応じて現地確認を行い、軽微なものは直営で対応するなど、経費の削減にも繋がった。		

(観点Ⅱ) の評価

評価欄	評価者	評価	コメント
	指定管理者	B	住宅全般に老朽化が進行しており、修繕の要望に対しても、主にコストの面から、部分的な対応に留めざるを得ない面があった。また、空き住戸の増加や入居者の高齢化、ひとり親世帯の増加など、入居者による自治活動の活力を阻害する要因の高まりも、入居者(利用者)の満足度に影響を及ぼしているものと考えられる。今後も、指定管理者の役割を自覚し、更なる満足度の向上に努めるとともに、県の所管課と連携を密に図り、利用者の満足度向上に向けた取り組みを推進する。
県(所管課)	B	予算等の制約があるなかで、入居者の意見・要望を吸い上げてきめ細かく対応しており評価できる。満足度も徐々に向上してきているので、このまま取り組みを継続してほしい。	

【評価基準】 次の基準により評価を行う。基準によらず各区分に相当すると認められる場合は、コメント欄に理由を付すこと。

A : 満足度80%以上 B : A及びC以外 C : 満足度60%未満

(観点Ⅲ) 効率性の向上等に関する取組

(1) 経費の低減

【ポイント】

施設の管理運営(指定管理業務)に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組がなされ、その効果があったか。

○指定管理者による実績報告

令和4年度の実績	経費の低減実績	県営住宅と秋田市営住宅の指定管理業務をワンストップで実施した。住宅の修繕も、夜間、休日を問わずワンストップで受付できる窓口を確保し、迅速で、適正かつ低廉に発注できる体制を構築した。
	具体的な取組とその効果	県営、秋田市営の各担当職員が相互に業務をバックアップする体制を構築し、業務レベルの均質化と効率的を図り、人件費の削減に努めた。入居中住宅の修繕は、昼夜、休日を問わず発生するため、あらかじめ各住宅に近接して拠点を置く地元業者に対応可能な工種別に登録いただき、連絡受付窓口を通じた即時機動的な対応を図るとともに、軽微な修繕については、巡回やほのぼのの推進員の訪問時に職員が直営で行い、迅速な対応とコスト削減に努めた。

※費用の総額では効果が計れない場合は、例えば利用者1人当たりの単価を算出する方法等も考えられる

(2) 収入の増加 ※指定管理料制施設を除く

【ポイント】

収入を増加するための具体的な取組がなされ、その効果があったか。

○指定管理者による実績報告

令和4年度の実績	収入の増加実績	—
	具体的な取組とその効果	—

(観点Ⅲ) の評価

	評価者	評価	コメント
評価欄	指定管理者	A	人件費は県営住宅と秋田市営住宅の効率的な運営等の工夫で縮減を図った。人件費以外は、施設全般の老朽化に加え、物価高騰や工事コストの上昇の影響が顕著であり、維持修繕経費に大きく影響を及ぼしているが、対象範囲の見直しや発注方法を工夫するなどして、予算内の執行を図った。
	県(所管課)	A	経費の低減については、人件費及び修繕費ともに低減しており効果的な工夫が評価できる。

【評価基準】 次の基準により評価を行う。基準によらず各区分に相当すると認められる場合は、コメント欄に理由を付すこと。

A：(1) 経費の低減、(2) 収入の増加とも前年比で5%以上改善

B：A、C以外

C：(1) 経費の低減、(2) 収入の増加とも前年比で5%以上悪化

(観点Ⅳ) 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組

【ポイント】

施設の管理運営（指定管理業務）の適切な実施に向けた具体的な取組がなされ、その効果があったか

○指定管理者による実績報告

令和4年度 の実績	<p>○維持修繕について 常にコスト低減の意識を持ち、コスト縮減につながる工法や技術の収集と積極的な活用に取り組んだ。併せて、工事の優先度と緊急性を踏まえつつ、限られた予算内で可能な限り入居者の要望に応えられるよう対応した。</p> <p>○入居募集事務について 窓口はもとより、電話、メールの問い合わせにも適宜適切な対応に努め、入居を希望する住民に必要な情報を届けられる体制の構築に取り組んだ。併せて、これまでの紙面媒体に加え、窓口で電子掲示板を用意して来訪者にわかりやすい提供手段を整備したほか、英語や中国語による情報提供にも取り組み、サービスの向上を図った。</p> <p>○人員配置 昼休みや時間外（午後7時まで）についても、入居を希望する方の問い合わせに対応できるように、職員の計画的な配置を継続して実施している。</p> <p>○家賃収納事務 滞納初期からきめ細やかな収納支援を行い、必要な関係部署への取次等も行いながら、外部の滞納回収機関を頼ることなく、全国トップクラスの収納率を継続して達成している。</p> <p>○福祉対策 入居者の高齢化に加え、要配慮世帯が増加しているため、定期訪問等の状況も踏まえながら、必要に応じた福祉部局への橋渡しを行い、可能な範囲で支援に取り組んだ。</p>
--------------	--

(観点Ⅳ) の評価

	評価者	評価	コメント
評価欄	指定管理者	B	実績報告記載の通り、これまでの実績と経験を活かしつつ、創意と工夫を重ね、概ね順調に業務を遂行しているが、昨今の物価高騰やコスト増大が経営環境に重く押し掛かっていることも事実であり、そのことが利用者の満足度低下につながることを危惧している。様々な要因と課題について所管課と共有し、利用者（入居者）の満足度向上に資せるよう、不断の努力で業務に取り組んでいる。
	県(所管課)	B	指定管理業務について、入居者の生活に配慮した適切な施設管理が行われており、特に入居募集事務、人員配置及び家賃収納事務に関する取り組みについては評価できる。

【評価基準】 A：順調（改善点なし）、B：概ね順調（重大な問題点なし）、C：改善が必要（重大な問題点あり）

県（所管課）の評価においては、モニタリング結果を踏まえて評価を行う。

【県の施策達成に向けた県所管課の施設運営に対する考え方】

※全施設記載

○県の施策の達成状況

公営住宅の制度は、住宅に困窮する低所得者に対して、低廉な家賃の賃貸住宅を供給することにより、生活の安定と社会福祉の増進に寄与している。

○施設運営の課題

令和4年度末現在において、築30年を超える住戸が全体の7割を超えており、建物や住宅設備の老朽化に伴う維持管理費の増加や入居率の低下、また入居者の高齢化が主な課題となっている。

○今後の方向性

県としては他の自治体の情報収集を行いながら、活用方策を多面的に検討していく。