

# 指定管理者制度導入施設評価票

評価対象年度	令和5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	県内の全県営住宅及び共同施設					
指定管理業務の内容	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※	○				
	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					
	・町内会及び管理人の情報交換会開催 ・ほのぼの推進員による住宅訪問（対象：高齢者、障害者世帯）					
直近3年の管理戸数	R3	2,449 戸	R4	2,443 戸	R5	2,443 戸
直近3年の年間利用収入	R3	584,779 千円	R4	567,594 千円	R5	558,826 千円
直近5年の収支決算（単位：千円）						
収入計	R元	R2	R3	R4	R5	
利用料金収入	129,194	131,587	150,705	149,705	156,705	
指定管理料	129,194	131,587	150,705	149,705	156,705	
その他収入						
支出計	130,508	130,657	153,385	152,038	158,524	
人件費	25,423	23,833	25,704	24,522	24,975	
光熱水費	346	305	327	399	399	
修繕費	98,709	100,595	120,490	119,522	126,617	
外部委託費						
その他経費	6,030	5,924	6,864	7,595	6,533	
差引	▲ 1,314	930	▲ 2,680	▲ 2,333	▲ 1,819	

※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

--

#### ○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5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

令和5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。			
直近3年 の実績	年度	R2年度	R3年度	R4年度	
	目標	11	13	13	
	実績	18	17	16	
	達成率	163.6%	130.8%	123.1%	
令和6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	目標としている高齢者や障害者の連絡・訪問は、配慮の必要な世帯ということもあり、新型コロナがまん延していた時期には戸別訪問を自粛して電話のみとしていた。5月に5類に移行したことを踏まえ、徐々に戸別訪問を再開し、従来の形に戻り、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	新型コロナの影響が依然残っており、高齢者・障害者等の要配慮世帯の割合が増加しているなかで、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 令和5年度 の実績	実績	75.0%	
	具体的な 取組と その効果	入居者及び入居希望者の高齢化等に伴い、個別の説明に時間が掛かるようになったが、理解を得られるまで分かりやすく丁寧に説明を行うことを心がけ、資料も分かりやすい構成に作り直すなどの工夫を行った結果、満足度のポイントの向上に繋がったと考える。 ※利用者満足度は入居者アンケートの集計結果を分析した数値。	
利用者満足度 の状況 (直近3年)	R2年度	R3年度	R4年度
	72.0%	73.0%	74.6%

<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する。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	入居者等に分かりやすく丁寧に説明する取組が、実施した入居者アンケートの関連項目(手続きの案内・説明の分かりやすさ、要配慮世帯向けの訪問・電話の満足度)に良い形で表れている。年々満足度が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5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継続した。
	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継続し、業務レベルの均質化と効率化を図り、人件費の縮減に努めた。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縮減に努めた。

※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5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削減を図った。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	施設の老朽化に加え、近年の物価高騰や工事コストが上昇しているなか、人件費及び維持修繕費を低減する取り組みについては評価できる。

【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5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、コスト削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、窓口で電子掲示版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、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	施設の老朽化に伴う修繕費の増大や要配慮世帯の増加など課題が多い中、コストを効果的に低減しつつ、入居者の生活に配慮した様々な取り組みが実施され、指定管理業務を概ね順調に遂行している。

【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

<b>○県の施策の達成状況(施設を運営することで、県の施策がどの程度達成されたか等)</b>
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。
<b>○施設運営の課題</b>
令和5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。
<b>○今後の方向性(県の施策の達成状況や課題を踏まえて、今後所管課としてどのように対応していくか等)</b>
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。

## 【外部有識者委員会による評価(提言):令和5年度実施】

※今年度評価対象施設は、外部有識者委員会終了後、行政経営課が記載の上公表する。

<b>評価(提言)</b>
<b>○施設の管理運営状況について(&lt;観点I&gt;～&lt;観点IV&gt;に対するコメントを記載)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・ワンストップ受付窓口の確保や各住宅に拠点を置く地元業者との連携等、迅速な対応とコスト低減への意識は大いに評価できる。</li><li>・社会福祉の観点から必要な施設でありながらも、利用者とのコミュニケーションをとり、家賃収納率が高いことは、運営している側が努力を重ねてきた賜物と思われる。</li><li>・市営住宅の指定管理者であることから効率化できているとの自己評価だが、県・市双方の受託によるスケールメリットを上回る効率化は、施設の配置適正化等によらないと難しいことに留意する必要があると考える。</li></ul>
<b>○県の施策達成に向けた施設運営について</b> (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を踏まえてコメントを記載)
<ul style="list-style-type: none"><li>・入居率低下対策等について検討が必要と考える。入居条件を緩和して若者世代の受け入れを始めている事例もあるため、情報収集に努め有効な活用策を見出す必要があると考える。</li><li>・県は市町村の補完的役割であることから、市町村との情報共有を積極的に行い、将来の人口減少等を見据えて計画的に集約化等を進めるべきと考える。他県でPFI事業により、集約・高層化を図るのと併せて福祉施設の誘致を行った事例もあることから参考とされたい。</li></ul>

## 【外部有識者委員会による評価(提言)を踏まえた今後の対応方針:令和5年度策定】

<b>今後の対応方針</b>
<b>指定管理者(施設の管理運営等について今後の対応方針を記載)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・コスト低減に対する意識を保ちつつ、利用者の利便性向上につながる取り組みを推進してまいりたい。</li><li>・県民共有の財産である県営住宅の管理に携わる者として、入居世帯の個別事情に寄り添いながら、適正な利用料負担への意識の啓発に努めてまいりたい。</li><li>・施設の配置適正化等は、政策的な判断を与える行政の専権事項であり、指定管理者である当法人としては、契約に定められた職責を理解し、責任と権限の範囲で創意と工夫を凝らしながら、利用者の住宅福祉の向上に資する取り組みを推進してまいりたい。</li></ul>
<b>県所管課(県の施策達成に向けた施設運営等について今後の対応方針を記載)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>・県営住宅のストックの有効活用を図るとともに、社会情勢の変化に対応するため、若年者を含む単身世帯の入居が可能となるよう入居要件を緩和する。</li><li>・将来的な人口や世帯構成人員の減少等を見据えた上で、引き続き市町村との連携を図りながら、集約・用途廃止を含めた県営住宅のあり方を検討する。</li></ul>

**【今後の対応方針の進捗状況について】**

※今後の対応方針策定済みの施設について、策定翌年度の評価対象年度から記載

今後の対応方針の進捗状況
指定管理者(施設の管理運営等について今後の対応方針に係る進捗状況を記載)
※記載不要
県所管課(県の施策達成に向けた施設運営等について今後の対応方針に係る進捗状況を記載)
※記載不要