

令和7年度指定管理者運営状況検証シート

1 施設名等

令和8年3月31日現在

施設名 (設置年月日)	県営住宅(中予地方局管内) (昭和29年～)	所在地 電話 H P	愛媛県松山市、伊予市、東温市、砥部町 - -		
県所管課	土木部道路都市局建築住宅課	指定管理者の名称	愛媛県営住宅管理グループ (㈱第一ビルサービス、新日本建設㈱)		
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日(5年間)	利用料金制		あり	○ なし

2 施設の概要と指定管理者が行う業務等

設置目的	県が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賃貸することにより、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して設置。	施設の外観 
施設内容	愛媛県中予地方局管内の県営住宅 (団地内にある集会室や駐車場等の共同施設を含む。)	
指定管理者が行う業務	①入居者管理業務 ②収納等管理業務 ③施設管理業務 ④その他管理業務	
施設の管理体制	(株)第一ビルサービス 広島本社 ヘルプデスク 公営住宅事業部 CM事業部 (株)第一ビルサービス 松山支店 統括管理責任者 (1名) 副責任者 【保全課管理責任者兼任】 (1名) 保全課 管理責任者(1名) 担当者(2名) 業務全般 事務担当者 (1名) 管理・収納課 管理責任者(1名) 担当者(2名) 新日本建設㈱ (地域パートナー管理会社) 責任者 (1名) 担当者 (2名)	

3 検証のための指標の推移

(1) 利用者数

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
年間利用者数	- 人	- 人	- 人	- 人	- 人

(2) 収支状況

年 度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
収 (入)	174,314 千円	174,558 千円	183,174 千円	184,765 千円	194,219 千円
委 託 料	174,314 千円	174,558 千円	183,174 千円	184,765 千円	194,219 千円
委託料(補正額)※	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円
利用料金収入	- 千円	- 千円	- 千円	- 千円	- 千円
その他収入	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円
支 (出)	176,598 千円	175,046 千円	184,031 千円	196,322 千円	191,499 千円
事 業 費	18,171 千円	22,545 千円	23,125 千円	22,740 千円	23,373 千円
維持管理費	123,676 千円	118,902 千円	127,257 千円	139,468 千円	133,888 千円
人 件 費	34,751 千円	33,599 千円	33,649 千円	34,114 千円	34,238 千円
その他支出	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円
収 (A) - (B)	▲ 2,284 千円	▲ 488 千円	▲ 857 千円	▲ 11,557 千円	2,720 千円

(※) 新型コロナウイルスの影響等により、補正予算で増額した委託料を記載

4 管理運営の評価

(1) 提供サービスや利便性の向上のための取組み

指定管理者の自己検証		県施設所管課の検証	
【緊急対応】 ○ヘルプデスクによる窓口営業時間外の緊急対応。 ⇒年間99件の問い合わせに対応し、営業時間外における迅速な対応体制の確保に寄与しました。99件の受付のうち出動件数は49件、うち土・日・祝日の出動件数は38件であり、営業時間外においても迅速な対応を実施しました。 【要配慮者へのサービス】 ○団地訪問時の自治会長・管理人に対する「ドアノックサービス」や、希望する独居高齢者（80歳以上）に対する「お元気コールサービス」など、団地巡回の充実と懸案事項の発生抑制を目的とした能動的なサービスの実施。 ⇒お元気コールサービスについては、計32名に対して継続的に実施し、安否確認に加え、団地生活における様々な不安や相談への対応を行いました。また、高齢者への来店サポートを継続的に実施し、職員の対応についてはアンケート調査において良好な評価を得ました。 自治会長や管理人へのドアノックサービスにより、独居高齢者の見守りへの協力を依頼し、安否確認体制の強化と事故の未然防止に努めました。 7年度の安否確認要請件数は12件であり、うち死亡確認は3件であったことから、見守り活動の効果が確認されました。 【団地内コミュニティ・団地自治へのサービス】 ○管理人研修の実施。 ⇒管理人研修を6団地で実施し、それ以外の団地には資料を送付することで、管理人の役割の周知及び団地の適正管理への協力を依頼しました。また、ドアノックサービスを実施し、管理人とのコミュニケーションを深めることで、安全・安心な住環境の維持に取り組みました。 また、菜園活動の支援や集会所の有効活用を目的として、コミュニティ支援活動で「まついち体操」の開催に協力しました。 【その他入居者の利便性向上に資するサービス】 ○土曜日（年数回）の窓口開設。 ⇒年間9日間実施し、入居者の利便性向上に寄与しました。 ○収入申告書提出時の返信郵送料無料化。 ⇒今年度も継続して無料化を実施し、入居者の負担軽減及び収入申告書の回収率向上に寄与しました。 ○死亡退去の対応 ⇒死亡退去において、相続人が県外等の遠方に居住している場合には、希望に応じて退去検査までに必要となる家財撤去、畳表替え、襖張替え等の手続きについて、相続人に代わり立会いや業者との調整を実施しました。これにより、円滑な退去手続き及び入居促進に努めました。		【緊急対応】 夜間、休日における緊急時の対応について、指定管理者制度導入以前は、局庁舎の警備員等からの連絡により、職員が対応していたため、場合によっては即時の対応が難しいケースもあり、また、職員の負担も大きいものであったが、指定管理者制度導入以後は、ヘルプデスクから直接指定管理者に出動手配し、統括管理責任者に連絡がされるため、従来よりも迅速な対応が可能となっており、入居者からの評価も高いほか、職員の負担軽減にもつながっている。 【要配慮者・団地内コミュニティ・自治へのサービス】 高齢者や障害者等の要配慮者に対する各種サービスについては、入居者からの評価が高いものも多く、近年増加している単身高齢者に対するサービスにより、近年と比して安否確認要請件数（R5、6計：24件）及び死亡確認（R5、6計：6名）が減少しており、効果があることが確認できる。 管理人研修の実施・菜園活動の支援については、入居者にとって住みやすい環境づくりに寄与していると評価できる。 【その他入居者の利便性向上に資するサービス】 土曜日の窓口開設・収入申告書提出時の郵送料無料化についても、入居者の時間・金銭の負担を軽減している点を評価できる。 引き続き、入居者に対して最適なサービスを提供するよう努めてもらいたい。	
		評	価

A

(2) 施設の適正な維持管理のための取組み

指定管理者の自己検証		県施設所管課の検証	
○施設管理業務の実施（施設の修繕・保守点検等）。 ⇒地域パートナー管理会社と連携し、安心・安全・快適な住環境の提供に取り組ましました。 ・緊急対応の到着時間 = 1時間以内 達成 ・共有部の突発修繕発生率 = 42/867件 4.84% 達成 ・空家を含む手直し修繕の発生率 = 10/1052件 0.95% 達成 ⇒ドローンを用いた点検業務の実施。 ドローンによる高所点検を実施し、点検費用の削減と雨漏り等の事故の未然防止を目的とした予防保全に取り組ましました。 ⇒シルバーハウジングの廃止、用途廃止に伴う空家施設の管理。 シルバーハウジングの廃止に際しては、入居者への周知や廃止後の施設撤去工事等について、関係自治体と協議しながら円滑なサービス移行を実施しました。また、鹿峰団地の用途廃止に伴う入居者移転への協力及び移転後の空家についても、安全な施設管理を徹底しました。 ⇒死亡未退去部屋への対応。 要領に基づき、適切かつ迅速な退去手続きを実施しました。残置物の分別・撤去や空家修繕を積極的に実施し、入居促進に努めました。		施設管理業務については、地域パートナー管理会社と連携し、修繕、保守点検及び緊急対応を適切に実施するとともに、緊急対応時間や修繕発生率等の業務目標を達成しており、安全・安心な住環境の維持に努めたことが認められる。 また、ドローンを活用した高所点検を実施し、点検の効率化及び予防保全に取り組むなど、施設管理の高度化に努めている。 さらに、シルバーハウジングの廃止及び用途廃止団地に係る施設管理については、関係自治体等と連携しながら円滑に対応するとともに、死亡未退去住戸についても要領に基づく適切な退去手続、残置物処理及び空家修繕を実施し、施設の適正管理及び入居促進に取り組んだものと認められる。 総じて、施設の維持管理業務は適切に実施されており、県営住宅の安全性及び居住環境の維持・向上に寄与したと評価できる。	
		評	価

A

(3) 利用者からの評価と、意見を反映させるための取組み

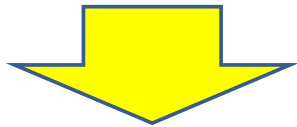
指定管理者の自己検証		県施設所管課の検証	
○サービス向上のため入居者全員を対象にアンケートを実施。 ⇒アンケート結果について 電話対応の「良い」が54.1%（前年度比1.1%増）、窓口対応の「良い」が50.6%（前年度比2.4%減）、自宅訪問対応の「良い」が53.8%（前年度比0.1%減）となり、概ね前年度と同水準の評価を維持しました。今後も更なるサービス向上に取り組めます。利用者対応については、挨拶や言葉遣いを徹底するとともに、規則説明時には一方的な説明とならないよう分かりやすく丁寧な説明に努めています。また、修繕工事業者を含めた接遇指導を継続し、評価向上に努めます。 令和8年度からはWebアンケートの受付を開始し、より多くの入居者の意見を収集し、管理運営への反映を図ります。		入居者の利便性向上やニーズの把握のため、入居者からの生の声を積極的にくみ上げる体制を確立し、実施していることは評価できる。 アンケート結果について、いずれの対応においても、「良い」または「普通」と回答した割合が97%以上であり、入居者からも一定の評価を得ているといえる。「悪い」と回答した入居者の件数も同水準を維持している。（令和4年度：45件、令和5年度：32件、令和6年度：29件、令和7年度：32件）、引き続き「良い」及び「悪い」となった原因を分析の上、よりよい対応となるよう努めてもらいたい。 利用者対応については、職員及び修繕工事業者を含めた接遇の向上に継続的に取り組み、挨拶や言葉遣いの徹底、利用者に分かりやすく丁寧な説明を行うなど、利用者サービスの向上に努めたことが認められる。また、令和8年度からWebアンケートを導入し、利用者の意見を幅広く収集して管理運営に反映する取組を開始するなど、利用者ニーズの把握及びサービス改善に向けた姿勢が認められる。今後も利用者の意見を適切に管理運営へ反映し、更なるサービスの向上に努められたい。	
		評	価

B

(4) 施設関連情報の発信のための取組み

指定管理者の自己検証		県施設所管課の検証	
○補欠入居者定期募集の受付期間中に、指定管理事務所入口に募集中のポスターを掲示。補欠入居者定期募集受付以降は、「ダイジェスト版」を掲示。 ⇒ポスターの張替えや専用ホームページの更新を適宜実施し、常に最新情報の提供に努めました。令和7年度はホームページ上に360度カメラによる画像を掲載し、Web内覧サービスを開始しました。 また、入居を検討している方への初期対応として導入を検討していたチャットボットについては、他自治体での運用実績を分析した結果、想定される質問への対応として「よくある質問」の掲載がより効果的であると判断し導入しました。 実際に新規入居者からホームページを閲覧して問い合わせがあったとの声もあり、円滑な申込み手続きにつながっています。		入居者募集に係る情報提供については、募集ポスターの掲示やホームページの適時更新により、県民に対して最新の募集情報を提供するなど、適切な情報発信に努めたことが認められる。 また、360度カメラを活用したWeb内覧サービスを開始するなど、入居希望者の利便性向上に資する取組を実施したことは評価できる。 さらに、チャットボットの導入については、他自治体の運用実績を踏まえて検討を行い、「よくある質問」の掲載による情報提供を充実させるなど、利用者ニーズを踏まえた対応が図られたものと認められる。今後も利用者の視点に立った情報発信の充実及びサービスの向上に継続して取り組まれない。	評 価 B

- 【評価基準】
- S・・・仕様書等で示した基準以上の顕著な成果が挙げられており、指定管理者制度導入の効果が特に認められるもの
 - A・・・仕様書等で示した基準以上の成果が挙げられており、指定管理者制度導入の効果が認められるもの
 - B・・・仕様書等で示した基準と同程度の成果が挙げられているもの
 - C・・・仕様書等で示した基準をおおむね満たしているが、一部工夫や改善を期待するもの



(5) 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

県施設所管課の総括
事業計画書等に基づき、施設の維持管理及び管理運営を概ね適切に実施しており、営業時間外の緊急対応、高齢者等への見守り活動、施設の修繕・保守点検など、安全・安心な住環境の確保に努めたことは評価できる。また、ドローンを活用した点検やWeb内覧サービスの導入など、業務の効率化及び利用者の利便性向上に向けた取組も実施されている。 一方で、利用者アンケートでは概ね前年度と同水準の評価にとどまっており、利用者満足度の向上に向けては、より一層の工夫や改善が求められる。また、ホームページ等を活用した情報発信や利用者ニーズの把握についても、Webアンケートの活用などを通じて、更なる充実を図ることが期待される。 総じて、指定管理者制度の導入により、民間のノウハウを活かした柔軟な管理運営やサービス提供が図られていることは認められるものの、現状に満足することなく、業務改善やサービス向上を継続し、より質の高い管理運営に努められたい。