

令和3年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	土木部道路都市局建築住宅課
------	---------------


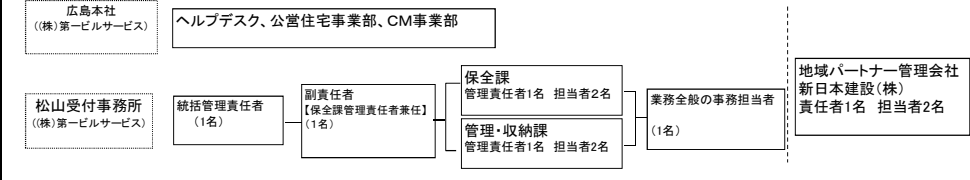
1. 施設名等 令和4年3月31日現在

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 HP	愛媛県松山市、伊予市、東温市、砥部町 - -
----------------	---------------------------	-----------------	------------------------------

2. 指定管理者

指定管理者名	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	平成29年4月1日 ~ 令和4年3月31日 (5年間)
--------	------------------------------------	------	--------------------------------

3. 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 入居募集、申込受付、入居順位決定(抽選)、入退居手続、各種届出受理、各種申請書の受理及び審査、入居者指導等 ②収納等管理業務 家賃徴収、敷金徴収、口座振替手続、収入申告受付、収入認定補助、家賃滞納督促等 ③施設管理業務 緊急修繕及び一般修繕、空家修繕(退去修繕)、計画修繕(別途指示するもの)、保守点検(法定点検含む)、日常点検等 ④その他管理業務 駐車場管理、自治会指導、相談及び苦情処理等	
施設の管理体制		
利用料金等	利用料金制 <input type="checkbox"/> 採用している <input checked="" type="checkbox"/> 採用していない 前年度からの変更 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> なし (変更ありの場合、その内容) -	
開館日・開館時間		

4. 指定管理業務に係る県の委託料(年度別協定締結額)

年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
県委託料(千円)	170,386	170,268	173,704	173,333	174,314	174,558

## 5. サービスの質向上に向けた取組み

### ア) サービス向上を図る主な取組み

(○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は令和3年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

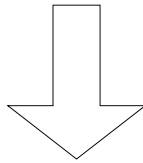
令和3年度の内容	令和4年度の内容(予定含む)
<p>○独居高齢者宅へ市町が実施する「緊急通報装置設置事業」の案内</p> <p>○団地巡回の充実(ドアノックサービスの実施)</p> <p>○サービス向上のため入居者全員を対象にアンケートを実施</p> <p>○ヘルプデスクによる窓口営業時間外の緊急対応</p> <p>○管理人研修の実施</p> <p>○家賃の納付指導。長期滞納者については電話、訪問による夜間督促の実施。(家賃収納率プレゼン目標99.2%)</p> <p>○入居者等からの苦情に対し迅速な対応</p> <p>○家賃の口座引落し推進。入居説明時に口座引落しの提案。年度当初の家賃帳配布時に「口座振替納付届」を同封し口座引落しの推進</p> <p>○ペット飼育禁止チラシを、収入申告書提出依頼文書へ同封し全戸へ配布するなどペット飼育禁止の啓蒙活動</p> <p>☆告知すべき事項が付帯されている物件についての事前説明</p> <p>○入居資格を有する方のうち、住戸の内覧希望がある方を案内予定住戸へ送迎。(身障者、高齢者、車等の交通手段がない方)</p> <p>○補欠入居者定期募集受付期間中に、指定管理事務所入口に募集中のポスターを掲示し、補欠入居者定期募集受付以降は、「ダイジェスト版」を掲示</p> <p>☆高齢化対策として希望される独居高齢者(80歳以上)に対し【お元氣コールサービス】を実施</p> <p>☆高齢者の健康増進、閉じこもり防止、ふれあい、楽しみ等の効果及びお元氣確認の体制づくりを目的として団地外で菜園活動の支援</p> <p>○障がいがある方やご高齢者等の方への対応</p> <p>①地域包括支援センター、社会福祉協議会等と連携し書類の説明・申請書受領</p> <p>②職員が訪問し現況確認や書類の説明を行い書類の受領等を行う。</p> <p>③来店し敷金及び家賃を納付する時は、四車線道路を渡るため、金融機関まで職員が同行して納付支援</p> <p>○団地が対応しなければならない、共用部分の修繕及び美化について、諸事情により取組みが困難な団地についてはサポートを実施</p> <p>○団地住人の高齢化に伴う、公募による住替えの提案、推進を実施&lt;愛媛県県営住宅入居者募集等取扱指針第8条(3)項&gt;</p> <p>○県営住宅の広報活動として当社ホームページのリニューアル実施</p>	<p>【継続】</p> <p>○独居高齢者宅へ市町が実施する「緊急通報装置設置事業」の案内</p> <p>○団地巡回を充実させ懸案事項の発生減少を目指す。(ドアノックサービスの実施)</p> <p>○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</p> <p>○ヘルプデスクによる窓口営業時間外の緊急対応</p> <p>○管理人研修の実施</p> <p>○家賃の納付指導。長期滞納者については電話、訪問による夜間督促の実施。(家賃収納率プレゼン目標99.35%)</p> <p>○入居者等からの苦情に対し迅速な対応</p> <p>○家賃の口座引落し推進。入居説明時に口座引落しの提案。年度当初の家賃帳配布時に「口座振替納付届」を同封し口座引落しの推進</p> <p>○ペット飼育禁止チラシを、収入申告書提出依頼文書へ同封し全戸へ配布するなどペット飼育禁止の啓蒙活動</p> <p>○告知すべき事項が付帯されている物件についての事前説明</p> <p>○入居資格を有する方のうち、住戸の内覧希望がある方を案内予定住戸へ送迎。(身障者、高齢者、車等の交通手段がない方)</p> <p>○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</p> <p>○高齢化対策として希望される独居高齢者(80歳以上)に対し【お元氣コールサービス】を実施</p> <p>○高齢者の健康増進、閉じこもり防止、ふれあい、楽しみ等の効果及びお元氣確認の体制づくりを目的として団地外で菜園活動の支援</p> <p>○障がいがある方やご高齢者等の方への対応</p> <p>①地域包括支援センター、社会福祉協議会等と連携し書類の説明・申請書受領</p> <p>②職員が訪問し現況確認や書類の説明を行い書類の受領等を行う。</p> <p>③来店し敷金及び家賃を納付する時は、四車線道路を渡るため、金融機関まで職員が同行して納付支援</p> <p>○団地が対応しなければならない、共用部分の修繕及び美化について、諸事情により取組みが困難な団地についてはサポート実施</p> <p>○団地住人の高齢化に伴う、公募による住替えの提案、推進を実施&lt;愛媛県県営住宅入居者募集等取扱指針第8条(3)項&gt;</p> <p>○県営住宅の広報活動として当社ホームページのリニューアル実施</p> <p>【新規】</p> <p>☆360°カメラを活用したWEB内覧対応</p> <p>☆土曜日(年数回)の窓口開設</p> <p>☆収入申告書提出時の返信郵送料無料化</p> <p>☆専用HPによる抽選結果公表</p> <p>☆募集停止・高齢化・入居者数減少団地の自治会行事支援</p> <p>☆集会所の有効活用(自己負担の修繕説明会開催)</p> <p>☆損害金の回収支援</p>

### イ) 利用者からの声への対応状況(令和3年度)

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容	利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<p>①施設・設備等の経年劣化による修繕依頼。</p> <p>②高齢入居者に対する緊急通報サービス、見守り、声掛け等の要望。</p> <p>③ペット問題、騒音問題、鳩被害の苦情。</p> <p>④高齢者からの要望としてバリアフリー化、1階又はエレベーター設置の住宅へ入居希望。</p> <p>⑤防犯及びゴミの不法投棄対策として防犯カメラ設置の要望。</p> <p>⑥収入申告における手続きの簡略化の要望。</p> <p>⑦敷地内外灯のLEDへ変更の要望。</p> <p>⑧漏水の申告、防水工事の要望。</p> <p>⑨外壁等の修繕要望。</p> <p>⑩職員によって、対応の良し悪しがある。</p>	<p>①指定管理者で対応すべき施設・設備等の修繕については、巡回点検、自治会長や管理人へのドアノックサービスを充実させ情報収集に努めた。</p> <p>②高齢者宅へ市町村が実施する「緊急通報装置設置事業」の案内をする。また、自治会・管理人・地区民生委員及び地域包括支援センター職員と同行体制による独居高齢者への訪問を管理人へ依頼。また、直接、入居者及びその親族から相談があった場合は、地区民生委員及び地域包括支援センターと連携を取り迅速に対応している。</p> <p>③ペットについては、日頃より、団地へ注意文書の掲示・配布及び原因者へ粘り強く指導。里親探しの依頼をしている。また、毎年、収入申告書提出依頼時には、申告書に「ペット禁止のチラシ」を同封。騒音については原因者への個別指導、苦情者を含め三者間の相談を実施。また、必要に応じて自治会役員、管理人にも同席をいただいている。長期不在住戸の鳩糞被害苦情があり、鳩糞清掃を実施。</p> <p>④直ちに浴槽の変更ができないため、福祉用具・介護用品等(バスボード、シャワーチェア、浴槽内いす、浴槽用手摺り等)の模様替え申請の提案をしている。なお、重度の障がいがある方や住宅の住替えはご相談をいただき中予地方局と協議している。1階やエレベーター設置住戸をご希望の方は住替え説明。</p> <p>⑤肖像権及び個人情報保護法に基づき慎重に対応している。</p> <p>⑥公営住宅法により、収入申告書の提出は入居者の義務となっていることを丁寧に説明。また、高齢者世帯については親族等の支援の依頼のお願いをしている。</p> <p>⑦古い団地等で器具が破損しているものは、LEDの器具に変更し設置(外灯、階段灯、台所手元灯等)をしている。</p> <p>⑧簡二(CB構造)建物については、その都度修繕をしているが、その他の建物は、計画修繕(県実施分)にて中予地方局へ検討を依頼している。</p> <p>⑨部分修繕は対応をしているが、高額修繕が必要な時は中予地方局へ検討を依頼。</p> <p>⑩アンケートの記入に際しては、苦情や問題への早期対応・ご納得をいただくために、昨年と同様アンケートに記載するのではなく指定管理者へ直接電話をいただくことを依頼した文書を収入申告書提出依頼時に同封している。</p>

**6. 令和3年度実績に係る施設の利用状況及びサービスの質向上に向けた取組みに関する確認・検証**

指定管理者の自己検証	県の施設所管課の確認・検証意見
<p>①家賃の収納率を向上させるため、滞納者へ営業時間以降の夜間訪問（20時まで）や休日督促といった納付指導を実施。また、仕事等により夜間訪問しても面談ができない滞納者は、昼間に携帯電話へ電話し納付指導をした。（家賃収納率プレゼン目標99.2%に対し99.21%にて達成） また、死亡未退去者の速やかな退去指導や短期滞納者のこまめな督促及び、長期滞納者の連帯保証人と連携督促し退去後滞納者も含め収納率アップに努めた。家賃滞納者から退去の相談があった時は、退去日までに滞納の解消を指導し、解消ができない場合は、滞納家賃納付計画書を提出していただき納付管理と指導をした。</p> <p>②社員を対象として、個人情報保護研修を初めとしたクレーム対応、コンプライアンス等の各種研修・勉強会を定期的実施し、社員の資質向上を図ることにより、住民サービスの向上、適切な業務水準の確保と日頃から都度指導・途中支援等をして入居者様満足度UPに努めた。</p> <p>③入居者様全員を対象としたアンケートを実施した結果、回収率が40.60%（前年比+0.9%）電話対応について「良い」の評価が35.6%（前年比+0.8%）窓口対応について、「良い」の評価が22.6%（前年比+1%）また、自宅訪問対応について、「良い」の評価が28.2%（前年比△0.4%）の結果で、入居者から一定の評価を得ている。引き続き社員及び修繕業者の再教育をする。</p> <p>④高齢者の対応について、「お元気コールサービス」は当該者のお元気確認や情報収集等ができ、「菜園活動」は、当該者から喜びの声（健康になった、楽しみが増えた、交流が増えた）をいただいた。</p> <p>⑤ヘルプデスクによる、窓口営業時間以外の夜間・休日における24時間・365日体制による対応を引き続き実施した。</p> <p>⑥2階以上の住宅に入居している、階段の昇降困難な方等のための公募住替えに際しては、住替え希望者のニーズ把握及び現況の聞き取りをより細やかにを行い、早期の住替えに繋がるよう取組みを行った。</p> <p>⑦建物・設備等の経年劣化による改修工事の提案をした。（県対応：風呂釜改修、手摺設置、屋上防水、給水設備制御盤更新等）</p>	<p>①中予地方局管内の県営住宅における現年度の家賃収納率（収納額／調定額）は、平成21年度が89.3%であったのに対して、指定管理者制度を導入後、第1期最終年度(H24)で98.7%、第2期最終年度(H28)98.9%、そして第3期最終年度(R3)99.2%と、指定管理者導入後の収納率については、民間手法の導入が奏功し、顕著な向上が見られるところである。引き続き、収納率の向上に努めて頂きたい。</p> <p>②今後とも自己研鑽を繰り返し、民間事業者ならではの機動性等を活用した行政サービスの向上に努めてもらいたい。</p> <p>③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。前年度と比べると、「良い」と回答した割合が下降した項目や、「悪い」と回答した割合が増加した項目もあるものの、入居者の一定の理解につながっていると考えられる。今後は、「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。</p> <p>④問題発生時のみならず、日常的に入居者と連絡を取りながら、情報提供が図られており、その点は評価できる。また、新規に取り組みを行った菜園活動等、入居者の生活の充実に資する取組については、今後も積極的な提案を行ってもらいたい。</p> <p>⑤夜間・休日における緊急時の対応について、県直営時代は、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が、指定管理者制度導入後は、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。</p> <p>⑥入居者の高齢化に対する対応については、入居希望者のニーズをきめ細かくくみ取る必要もあり、引き続き入居者に対して適宜最適なサービスを提供するよう努めてもらいたい。</p> <p>⑦経年劣化による修繕について、一時的な措置が指定管理者により早急に取りれたことは評価できる。今後も引き続き建物・設備の適正な管理に努め、建物他の現場確認を充実させたくうえで、改修提案等を積極的に行ってもらいたい。</p>



**7. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証**

<p>・直営時代と比較して家賃収納率が大幅に向上(H21:89.3%⇒R3:99.2%)したことは高く評価できる。引き続き積極的な家賃収納対策の実施により収納率の向上を図ってもらいたい。</p> <p>・昨年度課題としてあがった、入居者アンケートにおける「電話対応」の評価について、「良い」との回答は増加(R2:34.8%⇒R3:35.6%)したものの、同時に「悪い」との回答も増加(R2:1.2%⇒R3:1.5%)増加した。「良い」との回答が増加していることから、課題への取組に一定の効果はあったと考えるが、十分ではないことから、「良い」及び「悪い」となった原因を分析の上、入居者にとって不都合なことを伝える場合でも丁寧な対応をとれるよう社内教育を充実させるなど、よりよい対応となるよう努めてもらいたい。</p> <p>・その他、第4期(R4～R8)において新たに取組むこととして提案のあった事項(○入居率向上の取組(死亡部屋対策他)○360°カメラを活用したWEB内覧対応○チャットボットを活用した問い合わせ一時対応 他)については、積極的な提案及び実施に努めてもらいたい。</p>
---