

【様式 1】

指定管理者管理運営状況評価表

施設名	県営住宅（会津）	指定 管理者名	浅沼産業 株式会社
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日	担当課名	建築住宅課

1 令和2年度、令和3年度の管理運営実績（指定管理者）

1 県営住宅施設に関する事項

会津地区施設の概要（令和4年3月31日現在）

（単位：件）

区 分	令和2年度			令和3年度		
	会津若松	喜多方	計	会津若松	喜多方	計
一般県営住宅						
団地数	15	1	16	15	1	16
棟数	80	2	82	80	2	82
管理戸数	1,234	24	1,258	1,234	24	1,258
復興公営住宅						
団地数	4	0	4	4	0	4
棟数	59	0	59	59	0	59
管理戸数	134	0	134	134	0	134
総管理戸数	1,368	24	1,392	1,368	24	1,392

表の記載上、会津若松建設事務所を「以下、（会津若松）」、喜多方建設事務所を「以下、（喜多方）」と表記します。

2 入居及び退去に関する事項

（単位：件）

区分	会津若松				喜多方		計			
	令和2年度		令和3年度		令和2年度	令和3年度	令和2年度		令和3年度	
	一般	特別	一般	特別	一般	一般	一般	特別	一般	特別
募集	257	144	281	144	8	7	265	144	288	144
応募	129	1	116	0	1	2	130	1	118	0
入居	39	0	42	0	1	0	40	0	42	0
退去	75	0	74	0	0	1	75	0	75	0
復興										
入居	9		1		0	0	9		1	
退去	19		9		0	0	19		9	

特別住宅の募集は行いが2年間の応募は1名で入居者はいない。復興公営住宅は、大熊町、富岡町他自治体の災害公営住宅の整備が進み、帰還を理由とする退去が増えた。

3 家賃等の納入指導に関する事項

(1) 県営住宅使用料等収納状況

（単位：件・％）

令和2年度	調定額	収入額	不能欠損額	収入未済額	徴収率
会津若松	337,762,142	320,879,994	4,044,511	12,837,637	96.15
喜多方	8,902,400	8,893,900	0	8,500	99.90
計	346,664,542	329,773,894	4,044,511	12,846,137	96.25
令和3年度	調定額	収入額	不能欠損額	収入未済額	徴収率
会津若松	322,788,421	311,760,072	0	11,028,349	96.58
喜多方	8,606,391	8,554,391	0	52,000	99.40
計	331,394,812	320,314,463	0	11,080,349	96.66

(2) 県営住宅使用料等収納状況の県平均との徴収率比較 (単位:%)

区 分	県平均	会津若松	比較	喜多方	比較	計	比較
	A	B	C(B-A)	D	E(D-A)	F	G(F-A)
令和2年度	96.23	96.15	△ 0.08	99.90	3.67	96.25	0.02
令和3年度	96.34	96.58	0.24	99.40	3.06	96.66	0.32

令和2年度の徴収率は96.25%で0.02%県平均を上回った。同様に、令和3年度の徴収率は96.66%で0.32%県平均を上回る。前年度比較でも、0.41%上回った。

(3) 県営住宅管理員活動実績 (喜多方地区含む。) (単位:件・円)

区分	令和2年度	令和3年度	計
訪問件数	2,188	2,177	△11
納入相談件数	2,332	2,174	△158
現金徴収額	25,961,516	24,833,871	△1,127,645

訪問、納入相談件数及び現金徴収額が減少しているが、県営住宅管理員活動としての現金徴収額は、令和2年度収入金額の7.87%、令和3年度の7.75%を占めている。

4 高齢者等への安否確認に関する事項

安否確認実績 (訪問不在時の電話確認を含む。) (単位:件)

区 分	令和2年度			令和3年度		
	対象者	希望者	実施延数	対象者	希望者	実施延数
会津若松	371	82	965	313	100	1,177
喜多方	5	2	20	7	3	24
計	376	84	985	320	103	1,201

令和2年度高齢者の安否確認を希望する方は84人で希望率22.34%、令和3年度は、希望する方は103人で希望率32.19%となり希望者19人、希望率9.85%、実施延数216件と増えている。

安否確認は、人命に関わる事項なので、夜間・休日を問わず、連絡があった場合には、警察、消防部門及び県機関との迅速な対応体制を構築している。

※ 対象者及び希望者の数値は、3月末の実数を採用している。

5 県営住宅等の維持修繕及び保守管理に関する事項

(1) 維持修繕業務実績 (単位:件・円)

区 分	令和2年度		令和3年度	
	件数	金額	件数	金額
緊急(経常)修繕	425	23,742,768	245	18,826,454
退去(空室)修繕	40	11,250,960	70	16,409,250
移転先修繕	0	0	0	0
排雪費	1	235,796	0	0
合計	466	35,229,524	315	35,235,704

維持修繕費は、古い年代の団地、入居経過年数の長い団地の修繕費が高額となっている。随時会津若松及び喜多方建設事務所建築担当課と協議を行い、優先順序を含む経費の進行管理を行った。

(2) 保守管理業務実績 (単位:件・円)

区 分	令和2年度			令和3年度		
	件数	業者数	金額	件数	業者数	金額
保守管理業務契約	6	11	24,901,817	7	12	36,354,956
法定点検	1	1	114,000	1	1	114,000
合計	7	12	25,015,817	8	13	36,468,956

令和2年度は、エレベーター保守管理業務、防災設備保守点検業務、電気設備保守点検業務、浄化槽保冷点検業務、給水施設保守管理業務、樹木養生業務、排水管清掃業務を実施した。

令和3年度は、新たに建築基準法第12条に基づく県営住宅の建築物、建築設備(昇降機の除

く) 及び防火設備の定期点検業務を実施した。

エレベーター保守管理点検業務は5年以内及び防災設備保守点検業務の一部契約は、3年以内での複数年契約で経費管理を行った。

6 サービス向上に関する事項

(1) 令和3年10月にホームページを改修し、弊社のホームページの一部に専用ページ「福島県会津地区県営住宅」を作成した。その結果、県営住宅の案内、募集、抽選結果が確認しやすくなった。また、検索サイトで「県営住宅会津」と検索すると専用ページが最も上に表示されるようになった。

(2) 募集情報を地元でポスティングされる「週刊新聞サンデーあいづ」へ毎月掲載した。また、弊社不動産部門2店舗の店頭で募集情報を掲示するとともに、会津若松市及び喜多方市の市営住宅担当課へ配付した。

(3) 新型コロナウイルス感染症等による制限が生じたが、次の団地管理の活動を行った。

ア 各県営住宅団地担当管理員が定期的に県営住宅を巡回・訪問する際に、団地管理人から要望等を聞き取って対応した。

イ コロナ禍により予定していた防災訓練はできなかったが、災害時の避難路を確保するため、共用部分（階段、通路、通路及び踊り場等）に放置されているタイヤ、自転車等の放置物の撤去を指導する等、入居者の緊急時の安全確保に努めた。

ウ リーフレット「県住だより」を随時発行し、冬期の水道管破裂等の生活上の注意事項や休日・夜間等の通常時間外の火災、事故、災害や、施設の修繕における緊急・修繕体制を周知した。

7 管理経費の節減に関する事項

(1) 管理経費の実績（消費税等含む。）

(単位:円)

事項/項目		令和2年度			令和3年度		
		協定金額	実績金額	比較	協定金額	実績金額	比較
人件費等	人件費	25,734,500	27,402,484	△1,667,984	26,303,172	27,451,302	△1,148,130
	直接事務費	6,710,000	7,311,212	△601,212	6,710,000	6,731,812	△21,812
	一般管理費	9,152,000	5,546,948	3,605,052	9,152,000	6,301,571	2,850,429
	小計	41,596,500	40,260,644	1,335,856	42,165,172	40,484,685	1,680,487
維持修繕費等	維持管理費	35,200,000	35,229,524	△29,524	35,200,000	35,235,704	△35,704
	保守管理費	25,388,000	25,015,817	372,183	38,472,500	36,468,956	2,003,544
	小計	60,588,000	60,245,341	342,699	73,672,500	71,704,660	1,967,840
計		102,184,500	100,505,985	1,678,515	115,837,672	112,189,345	3,648,327

人件費の実績金額が協定金額を超える支出となっているが、常に経費の削減と適正かつ合理的な業務推進を行っており、調査対象2年間は、一般管理費及び保守管理費からの流用により協定金額内で運営を行った。

【令和2年度、令和3年度に新たに取組んだ項目】

1 徴収率向上のための組織的対応

(1) 始業時に業務打合せを行い、家賃未納者の情報を全員で共有した上で、来所や電話等の全ての機会を捉え、未納家賃の督促を組織的に行った。

(2) 家賃滞納者への訪問回数を増やし、滞納の理由を把握するとともに、未納解消策を話し合い、分納や代理納付等により、滞納の縮減に努めた。

(3) 徴収率向上のため、出納整理期間前に、夜間の未納家賃等徴収を実施した。

2 退去者に対する係る負担区分を含む修繕内容の資料による丁寧な説明

入居説明会で退去時の負担区分を説明しているが、入居から時間が経つと説明内容を忘れるおそれがあることから、「入居のしおり」の修繕、家賃及び敷金・保証金までの部分を抽出した資

料を手渡して負担区分を説明した。

また、退去に際した事前検査の現地確認においては、原則、一級建築士の資格者が行き、必要に応じて管理員も同行することで、退去修繕の内容を丁寧に説明した。

2 令和2年度、令和3年度の管理運営実績の評価（県）

1 入退去業務に関する事項

入居の募集については、入居募集の告知から入居申込みの受付、入居抽選、入居説明会の開催、敷金等の納入確認を実施するとともに、退去に当たっては、退去修繕の説明、修繕後の確認検査及び退去に係る事務処理を適切に実施する等、入退去者のニーズに対応した業務を適切に実施したことは評価できる。

2 県営住宅使用料等の納入指導に関する事項

県営住宅使用料等については収入未済額が減少し、徴収率が増加したことは評価できる。今後とも徴収率の向上に努めてほしい。

3 高齢者等への安否確認に関する事項

高齢者等への安否確認については、対象者が減少しているにもかかわらず、希望者、希望率及び実施延数全てが増加したことは評価できる。

4 県営住宅等の維持修繕及び保守管理に関する事項

維持修繕は、専門業者への発注から施行、管理、完了検査、費用支払まで適切に処理されている。保守管理は、実情に応じ柔軟に実施されている。

5 サービス向上に関する事項

ホームページを改修し、入居申込者等が県営住宅の案内、募集及び抽選結果が確認しやすくなったことは評価できる。

また、募集情報の新聞掲載や店頭掲載等を行い、入居者希望者増を図ったことは評価できる。

入居者に対するアンケート調査（令和4年7月実施）の結果は次のとおりとなり、指定管理者の対応について入居者は満足していると思われる。

なお、修繕対応については、他の項目と比べて「不満」の割合が高いが、これは①修繕の依頼から完了まで時間がかかる事、②修繕費の入居者負担に不満を持っている事などが主な原因と思われる。

このため、修繕対応については、進捗管理を徹底して工期短縮に努めるとともに、引き続き修繕内容や費用負担の説明、修繕完了後の確認等、入居者へ丁寧な説明をしていく必要がある。

令和4年度県営住宅入居者に対するアンケート調査（会津地区）

（単位：％）

項目	満足	普通	不満	無回答	計
窓口対応	62.3%	33.5%	3.3%	0.9%	100%
電話対応	62.0%	34.1%	2.7%	1.2%	100%
入居手続き・家賃徴収	50.7%	45.1%	3.3%	0.9%	100%
保守管理・点検等の周知	45.7%	43.9%	6.5%	3.9%	100%
修繕対応	47.2%	34.9%	13.4%	4.5%	100%

※アンケート送付戸数 500 戸、回収 337 戸（回収率 67.4%）

6 経費の節減に関する事項

保守管理は仕様書の点検業務内容に基づいて実施されるものであることから、安易に人件費等に流用せず、前年度実績を踏まえてより精査して執行していく必要がある。

【令和2年度、令和3年度に新たに取組んだ項目の評価】

1 徴収率向上のための組織的対応について

管理員全員で家賃未納者の情報を共有し、夜間の未納者訪問等により、徴収率が向上したこと

は評価できる。

2 退去者に対する負担区分を含む修繕内容の説明について

退去時の入居者の費用負担について、有資格者及び複数人で丁寧に説明し、入居者とのトラブルの予防を図ったことは評価できる。

3 管理運営のモニタリング（県）

モニタリング項目	実施の有無	R2 回数	R3 回数	報告要求項目・検査目的等
①年度事業計画	有	1	1	管理体制、事業内容、県営住宅管理業務収支明細書
②月例報告	有	12	12	維持修繕業務
③四半期報告	有	4	4	保守管理業務
④定期立入検査	有	4	4	募集、家賃徴収、維持修繕、保守管理、個人情報管理
⑤不定期立入検査	無	0	0	—
⑥事業報告書	有	1	1	事業報告書及び県営住宅管理業務収支明細書
⑦外部委員等評価	無	0	0	—
⑧その他	無	0	0	—

【主な改善等指示事項及びその対応状況】

特になし

4 令和4年度以降に予定する取組（指定管理者）

- 令和2年度の県営住宅使用料等使用料徴収率が96.25%、令和3年度は、96.66%、前年度より0.41%を上げた状況から、令和4年度から令和6年度までの期間、前年度徴収率を年0.10%上げる目標を定め、徴収対策を行います。
- 県営住宅家賃等の滞納月数や滞納額が一定の基準に達した家賃等滞納者には、納付の誠意のない、納付指導に応じない者、誓約書どおり履行をしない者及び所得や生活状況の把握が困難な者が民事調停等の条件を満たした場合は、速やかに、手続きに着手します。
- 家賃誤算定防止対策として、これまでの指定管理者、担当、総括責任者の2名による第1次チェックを担当、副担当、総務担当主任及び総括責任者の4名による第1次チェック体制に改め、建設事務所のダブルチェックと並行して、家賃誤算定等防止体制を行います。
- 高齢化の進展に伴い、県営住宅のニーズが高齢者や身障者へシフトしつつある現状から、今後は、さらに福祉施設と連携した入居者へのサービス拡充のため、希望されない方以外の全ての65歳以上の単身世帯、身障者の単身世帯等月1回の訪問等確認に加え、希望されない高齢者や身障者世帯の方々の状況についても、団地管理人への聞き取り等により状況確認を行います。

5 東日本大震災、新型コロナウイルス感染症等による運営上の課題及び対応方針（県・指定管理者）

- 復興公営住宅は、高齢入居者が多いため、被災市町村や社会福祉協議会、民間支援団体等と入居情報を共有し、防犯・防火の事故防止に効果は上げているが、高齢者に対してはより丁寧な対応を図るとともに関係機関と連携して見廻りなど具体的な活動を継続して行う。
- 復興公営住宅の2年間の退去者は28名で入居者が10名である。県営古川町団地20戸は、入居者は8戸で入居率は40%、主な入居者は、単身高齢者や障害者を持っている方々であることから共益費の負担が問題となっている。
- 新型コロナウイルス感染症等による運営上の課題
(1) 令和元年6月10日に会津地区県営管理事務所で「新型コロナウイルス感染症防止対策ガイドライン」定め、基本方針に基づく対応により、業務のサービス水準を維持しつつ、感染症防止対策を実施しており、指定管理者でクラスターが発生し、事務所閉鎖となった場合、県営住宅管理業務の事業継続をどのようにすべきか会津若松及び喜多方建設事務所と次のとおり事業継続計画は協議・策定済みである。
ア 入退居業務の入退去手続については、管轄の両建設事務所行政課が対応する。

- イ 募集については、本庁（建築住宅課）と協議して中止等を検討する。
- ウ 休日・夜間の緊急連絡体制に準じて、弊社本社社員が対応する。
- エ 退去検査・修繕については、管轄の両建設事務所建築住宅課が対応する。

(2) 感染防止具体策の取り組みと検討事項

「新型コロナウイルス感染症防止対策ガイドライン」に基づく、毎日の職員の体温チェックの実施、抽選の非公開開催、感染状況を確認しながら建設事務所と協議の上運営している。ただし、入居説明会は、書面開催等が難しいことから、密集を避ける形で開催している。

管理員の徴収・見守り等による訪問時及び修繕等の対応の際には、マスク着用、携帯消毒スプレー携帯を徹底するとともに、管理員に体調を確認することとしている。

6 外部有識者の意見等（県）

- 1 家賃徴収について組織的対応により家賃徴収率が県平均を上回り、R2年度からR3年度にかけて上昇したことは評価できる。
- 2 安否確認の希望者がR2：22.34%からR3：32.19%と順調に推移していることは評価できるが、希望率としてはまだ低いものと想定される。希望しない人の理由等を聞き取り、分析し、希望者のさらなる増加を図る取り組みが必要であると考ええる。
- 3 退去修繕について、1件当たりの退去費用を計算すると、令和2年度は28万円、令和3年度は23万円と、原状回復工事には高額となっている。水回りを入替えなどすると高額となりやすいかと思うが、キックバック等の不正の温床となりやすいため、重点的にチェックすべき項目だと考える。
- 4 建築基準法第12条点検について、結果の良否はもとより、点検結果を分析、評価し、建物の長寿命化に活かしていくことが重要であると考ええる。
- 5 令和3年に作成したホームページを活用し、応募がほぼない特別住宅の応募増加につながるような工夫ができないか。
- 6 新たな取組について、退去者に係る修繕の負担区分を丁寧に説明したことは評価できる。
- 7 管理経費について、毎年人件費、直接事務費が協定額を超える支出となっており、一般管理費は大幅に余っている。協定時と実績でどのような項目に差異があったのか、原因分析を行い、次回協定時には差が出ないようにすることが望ましいと考える。
- 8 令和4年度の入居者に対するアンケート調査の結果について、前回（H28年度）に比べ「満足」のポイントが窓口・電話対応は10ポイント、他の項目も3ポイント～8ポイント上昇していることは、日頃の業務姿勢の反映と思われ、評価できる。
- 9 復興公営住宅について、被災した入居者が悩んでいることや特別に配慮すべきこと等、指定管理者として感じている課題を整理し、教えてほしい。
- 10 会津若松市には、賃貸型応急住宅等のいわゆる「みなし仮設」に居住する方も多く、彼らが横のつながりをもとうとしても集会施設などが無いなどの意見が出されたりしている。今後は、そういったことも特別の事情として配慮していくことが必要ではないか。特に県から方針を示すことが必要ではないかと思う。
- 11 課題及び対応方針について、復興公営住宅について被災市町村や社会福祉協議会、民間支援団体等との連携を進めていくこととしているが、この具体的な活動を共有し、検証をしてほしい。
- 12 令和元年度6月に新型コロナウイルス感染症防止対策ガイドラインを定めたことは評価できる。

7 今後の管理運営の方向性（県）

- 1 今後も、指定管理者制度を検証しながら、入居者が安心して生活できるよう丁寧な対応に努め、施設等の維持管理と整備を継続して実施する。
- 2 防犯・防火・防災の体制を整備するとともに、高齢者等フォローが必要な入居者については、市町村や社会福祉協議会、民間支援団体等の関係機関と入居状況や健康状態等を情報共有し、よく連携して対応していく。
- 3 家賃滞納額を減らすため、滞納者に対する催促（電話や文書）や臨戸訪問の回数を増やし、必要な場合は法的措置を実施することで家賃徴収率の向上に努める。