

【様式 1】

指定管理者管理運営状況評価表

施設名	県営住宅（いわき）	指定 管理者名	特定非営利活動法人 循環型社会推進 センター
指定期間	令和 2 年 4 月 1 日～令和 7 年 3 月 3 1 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

県営住宅（いわき地区）施設の概要（令和 4 年 4 月 1 日現在）

	募集時処理見込数	令和 2 年度	令和 3 年度
通常県営住宅			
団地数	28 団地	28 団地	27 団地
棟数	175 棟	174 棟	171 棟
管理戸数	2,469 戸	2,466 戸	2,455 戸
復興公営住宅			
団地数	16 団地	16 団地	16 団地
棟数	236 棟	236 棟	236 棟
管理戸数	1,672 戸	1,672 戸	1,672 戸

- (1) 湯長谷団地・宮沢団地には、通常県営住宅内に復興公営住宅が設置されているためそれぞれ 1 団地として数えている。
- (2) 令和 2 年度に、金坂団地 6 号棟（3 戸）の用途廃止により管理戸数が減った。
令和 3 年度に、鬼越団地 1 号棟（4 戸）、鬼越団地 5 号棟（4 戸）、南白土団地 6 号棟（3 戸）の用途廃止により管理戸数が減った。

2 入居及び退去に関する事項

入居募集及び退去手続き実績

（単位：件）

	募集時処理見込数	令和 2 年度	令和 3 年度
通常県営住宅			
募集戸数	364 件	362 件	401 件
応募者数	221 件	565 件	368 件
入居戸数		138 件	126 件
退去戸数	209 件	163 件	161 件
復興公営住宅			
入居戸数		134 件	117 件
退去戸数		113 件	109 件

復興公営住宅の支援対象避難者枠の広がりと同時に支援対象避難者（いわき市民）の復興公営住宅申込みが増えている。

3 家賃の納入指導に関する事項

滞納家賃の納入指導実績

(単位：件、千円、%)

	募集時処理見込数	令和2年度	令和3年度
家賃徴収活動			
収納件数	4,846 件	3,448 件	3,981 件
訪問件数	2,698 件	1,608 件	2,210 件
電話催告	2,682 件	6,336 件	7,120 件
現金徴収額	—	59,804 千円	64,184 千円
家賃徴収率			
通常県営住宅	—	92.81%	93.05%
復興公営住宅	—	98.27%	98.16%
家賃減免	441 件	459 件	594 件
実質人数	—	311 人	405 人
民事調停申立			
選定候補者	7 件	5 件	5 件
成立者	—	3 件	3 件
不納欠損処分	6 件	0 件	2 件
金額	—	0	1,033 千円

- (1) 家賃徴収活動の徴収目標は、前年度の県平均値(通常 94.91%、復興 98.97%)を上回る事としているが、徴収目標はクリアできておらず、一層の取組強化が求められる。
- (2) 特に、長期の滞納者へのアプローチが遅れており、滞納者への面談を強化することで、原因の特定を急ぎ、減免等、個別の改善提案を繰り返すことで徴収につなげていきたい。
- (3) 改善の見込みのない滞納者については、法的措置を検討していく。
- (4) 退去滞納者については、令和3年度に不納欠損処分を2件実施した。

4 高齢者等への安否確認に関する事項

安否確認訪問(不在時電話確認)の実績

(単位：件)

	募集時処理見込数	令和2年度	令和3年度
通常県営住宅	—	2,215 件	2,581 件
復興公営住宅	—	2,782 件	3,151 件
計	4,182 件	4,997 件	5,732 件

地域社会において、高齢者や障がい者が安心して暮らしていただけるように、①単身高齢者世帯、②単身障がい者世帯、③70歳以上の夫婦世帯、④名義人、配偶者に障がい者が居る世帯に訪問の希望を取り、月1回の安否確認を行っている。令和2年度までは希望する世帯のみ訪問を行っていたが、令和3年度よりは、明確に希望しない世帯以外のすべての世帯を訪問及び電話により、安否確認を行っている。

5 県営住宅等の維持修繕及び保守管理に関する事項

維持修繕業務(件数)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	693 件	50,692,506	696 件	53,458,651
退去(空家)修繕	92 件	22,146,410	87 件	21,035,740
移転先修繕	—	0	10 件	891,000
合計	785 件	72,838,916	793 件	75,385,391

保守管理業務実績

エレベーター保守点検、給水施設保守点検(給水施設清掃・水質検査)、防災設備保守点検、浄化槽法定検査、排水管清掃、樹木養生・法面除草、定期的な団地内の点検

6 サービスの向上に関する事項

- (1) 毎月、募集案内(団地・住戸)を民報・民友新聞へ掲載するとともに、ホームページで募集住

戸の位置、家賃、間取り、住棟外観写真、住戸室内写真等の情報を発信している。

また、入居申込の手続き等についても利用者に分かりやすい画面構成とし、募集期間中は募集住戸毎の応募者数を毎日集計し掲載している。

(2) 夜間及び休日の緊急修繕、入居者緊急事態等の電話連絡に対しては、携帯電話転送システムを使用して対応している。

年末年始や連休等の長期休暇中の緊急修繕対策として「緊急修繕体制表」を各団地へ掲示し、入居者が直接修繕業者へ連絡し、緊急修繕できる体制を取っている。

(3) 河川に隣接した団地は、過去に豪雨により団地内道路の冠水、車の水没が発生したことから、気象情報を把握し、団地住民への早期周知を徹底することで、被害の軽減を図っている。

(4) 建築技術職員が、月1回各団地を巡回し建物や施設等の状況確認と不良箇所の発見に努めている。

管理人や入居者、保守業者からの報告を受け、不良箇所の早期修繕に努めることで、事故防止に努め、入居者が安全な生活を送れるようにしている。

7 管理経費の節減に関する事項

管理経費の実績（税込額）

（単位：円）

事 項	項 目	R2 協定額	R2 実績額	R3 協定額	R3 実績額
人 件 費 等	人 件 費	52,889,102		55,859,100	
	(税別人件費)	(48,081,002)	49,472,742	(50,781,000)	47,398,996
	直接事務費	15,999,500	16,496,710	16,500,000	16,858,223
	一般管理費	14,499,598	20,912,207	15,000,100	25,025,228
	小 計	83,388,200	86,881,659	87,359,200	89,282,447
維持修繕費等	維持修繕費	72,749,600	72,838,916	73,499,800	75,385,391
	保守管理費	100,955,800	85,517,610	123,387,000	100,395,330
	小 計	173,705,400	158,356,526	196,886,800	175,780,721
	計	257,093,600	245,238,185	284,246,000	265,063,168

(1) 平成26年度末から一部復興公営住宅の入居が開始され、平成27年度から本格的に開始される事になったが、特別な状況の入居のため、時間と労力が掛かっている。

(2) 維持修繕費においては、古い年代の団地、入居経過年数の長い住戸の修繕費が、高額な修繕費になってきている。又、入居者の意識として、キズ・汚れ・老朽に対する反応が多くなってきている。

【令和2年度、令和3年度に新たに取組んだ項目】

高齢者・障がい者対策

令和3年度は、県や市・町の社協と連携を強め、定期的に会議の場を設け、担当者同士の情報交換を通して事故を未然に防止できるよう努めている。

休日・夜間の緊急時の管理室への連絡先は、各市町村役場や社協に対してもオープンにしており、異変発生時にスピーディーな対応が取れる体制にしている。

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 家賃の納入指導に関する事項

収納件数や訪問件数が大幅に増加していることは評価できるが、徴収目標を達成できておらず、更なる取組が必要である。

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の実施数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

入居希望者等へ新聞やホームページを活用し、情報発信している点は評価できる。

また、長期休暇時の緊急修繕体制表の掲示等の入居者に寄り添った対応は評価できる。

さらに、月1回の定期的な巡回により、建物等の不良個所の早期発見に努めている点は評価できる。

また、団地管理人及び入居者に対するアンケート調査（平成29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、入居者は概ね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。

令和4年度県営住宅入居者に対するアンケート調査

(単位：%)

項目	満足	普通	不満	無回答	計
窓口対応	41.4%	49.6%	5.4%	3.5%	100%
電話対応	44.1%	47.1%	6.5%	2.2%	100%
入居手続き・家賃徴収	35.4%	53.7%	8.2%	2.7%	100%
保守管理・点検等の周知	34.1%	51.0%	6.0%	9.0%	100%
修繕対応	32.3%	35.0%	17.7%	15.0%	100%

※アンケート送付戸数 600 戸、回収 367 戸（回収率 61.2%）

6 管理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、安易に一般管理費等に流用せず、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】

高齢者等の対策として社協等と連携を強化し、事故や異変発生時に迅速に対応できるような体制としている点は評価できる。

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）

1 家賃徴収率向上の取組強化

(1) 令和4年度の徴収率目標は現年度を98.88%、過年度を44.44%とし、合計で95.94%とする。

- (2) 効率よく滞納者を減らしていくために、滞納事務処理フローを再度見直し、できていないところには再度チャレンジする。特に滞納期間3か月以内の滞納者の滞納増に歯止めをかけていく。
- (3) 滞納期間3か月以内の滞納者を半分に減らせれば、徴収率は前年並みに上がることから、長期滞納に転じる前の早めのアプローチと滞納理由の把握に努める。収入状況の悪化等により納付が困難な滞納者には、減免や福祉との連携を提案していく。
- (4) 滞納理由が所得減である者について、減免や分位変更を検討し、速やかに適正な家賃となるよう指導していく。
また、収入申告未提出者についても、総務課及び業務課が連携して、提出を働きかけ、近傍同種の家賃になるような事態は避ける。
- (5) 改善見込みのない6か月以上の滞納者については、民事調停の申し立てを視野に入れた督促を行う。面談時に納入の誓約書を提出してもらい、誓約不履行時には民事調停へ移行する旨の説明も丁寧に行う。
- (6) 退去時の精算において、敷金充当後も家賃等の滞納が残る場合は、原因の確認を急ぎ、敷金充当から間を置かず、早期の完納を促進する。
- (7) 滞納のうち、すでに時効が完成した債権で回収が見込めないものについては、必要書類の準備を進め、不納欠損の基準を満たすかどうか検討する。
- (8) 納付促進月間にかかわらず、夜間電話・休日夜間訪問を実施し、集中的な徴収を心がける。

2 高齢者の見守り体制

単身入居者の高齢化率が上がっている。これまでも地域包括支援センターや社協と協力しながら孤独死の早期発見や異変察知に取り組んできたが、コロナ禍で閉じこもりがちな生活により健康状態の悪化や認知機能の低下も心配される。ハイリスクなケースを確認した場合は専門の部局とも連携を図りながら見守り体制を構築していく。

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)

- 1 復興公営住宅の特別家賃低減も8年目に入る方が出てきており、家賃の割り増しに不満を述べられる方も出てきている。丁寧な説明により、制度の正しい理解を図ると共に、減免制度の案内も引き続き継続して行っていく。
- 2 復興公営住宅は建設から日が浅いコミュニティであるため、自治会の役員の方達は、相当な苦勞をしながら団地の結束を図っているのが目に見える。自治会と管理室の関係においては、様々な意見交換を重ね、信頼関係を作りながら、要望・苦情等に対応していきたい。
- 3 新型コロナウイルスについては、毎日の体温・体調をチェックシートに記入し、毎週行政課へ報告している。また、職員感染の場合を想定しての業務継続計画を作成して、その計画に沿って行動していくこととなっている。

6 外部有識者の意見等 (県)

- 1 物件の新旧に左右されるため、他の指定管理者との比較はできないが、応募数に対して入居率等が低い理由等を記載した方が募集活動に係る評価の参考になるかと思う。
- 2 管理経費について、協定時と実績で差異がある項目の原因分析を行い、次回協定時には差異が出ないようにすることが望ましいと考える。
- 3 高齢者の安否確認について、明確に希望しない世帯以外、すべてを対象として多くの件数の安否確認できたことは評価できるが、希望者の増加を図るための取組が必要であると考え。
- 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。
- 5 サービスの向上に関する事項で募集案内を民友・民報新聞へ掲載しているとのことだが、フリーペーパーなど無料でアクセスできる媒体への掲載を検討してもよいのではないかと。
- 6 管理経費について、復興公営住宅が「特別な状況の入居のため、時間と労力が掛かっている」との記載がある。これについて、一般県営住宅と比較して、どのような背景から労力等を要することになっているか調査し、対策を施す必要があるものと考え。

- 7 アンケート結果の「修繕対応」を見ると、「不満」が高い理由として、依頼から完了までに時間がかかる点が記載されている。令和4年度の入居者に対するアンケート調査の結果が前回（H28年度）に比べ「満足」のポイントがすべての項目で下がっており、半数を下回っているのは気にかかる点である。
- 8 修繕については、建設業の職人不足等により、近年特に工期が伸びる傾向にあるので、住民への丁寧な説明が必要になるかと思う。また、ある程度、修繕予定期間等を示しておく、住民の理解が得られやすいと考える。
- 9 R4年度以降に予定する取組に関して「見直し」、「チャレンジ」、「早めのアプローチ」について、何をいつまでにどうするのか具体的に示したほうが、やらなければならないことが明確になるのではないか。
- 10 新型コロナウイルス感染拡大のなか、コミュニティづくりの難しさに向き合い、信頼関係づくりのための対応を考えている点は評価できる。
- 11 復興公営住宅の場合の経年的な措置の変化など、一般県営住宅との違いによる管理業務の複雑さや困難さはないのかどうか、具体的な問題点などを指摘してほしい。また、勿来酒井団地のように、他市町村の被災者を町外コミュニティ形成の観点から整備している事例などはいわき市民との間で、トラブルはないのか、共生のための工夫や苦労話などはあるのか、先駆的な事例として記録にとどめてほしい。

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。