

〔指定管理者制度導入施設〕〔A調書〕

事業評価調書〔途中評価〕（令和4年度）

1. 施設の名称等

施設名称	県営住宅（西海市除く）
所在地	長崎市、佐世保市、諫早市、大村市、長与町、時津町

事業所管	土木部	住宅課
課（室）長名	森 泉	

総合計画上の位置づけ	基本戦略	—	
	施策	—	
	事業群	—	

2. 施設の概要

設置年月日	昭和 24 年 4 月 1 日								
設置法令等	長崎県営住宅条例第3条（平成9年3月21日）								
設置目的	住宅に困窮する低所得者及び不良住宅の除去等に伴い、住宅に困窮する者を低廉な家賃で入居させるため								
利用対象者等	県営住宅入居者								
施設内容	82団地 12,222戸								
施設の利用料金体系	入居者の所得及び住戸の立地条件、住戸面積、供用開始からの経過年数等に応じて家賃を決定								
類似施設の設置状況	住宅使用料収入と維持補修費の対比 令和2年度予算ベース 単位：戸、千円								
		長崎県	福岡県	佐賀県	大分県	熊本県	宮崎県	鹿児島県	沖縄県
	管理戸数	12,184	28,866	6,578	8,614	8,524	8,614	8,906	17,469
	使用料収入	4,055,036	6,033,832	1,417,822	1,838,779	1,933,335	1,838,779	2,109,052	5,065,738
	維持補修費	607,056	4,588,296	266,298	399,284	542,895	399,284	645,563	2,580,917
1戸あたりの維持補修費	50	159	40	46	64	46	72	148	

区 分 (単位：千円)	平成30年度 (実績)	令和元年度 (実績)	令和2年度 (実績)	令和3年度 (実績)	令和4年度 (計画)
	財 源				
国 庫	0	0	0	0	0
その他（住宅使用料等）	440,548	446,434	466,164	445,802	377,272
一般財源	865,084	885,628	890,953	903,179	905,868
事業費<A>	1,305,632	1,332,062	1,357,117	1,348,981	1,283,140
内 訳					
管理運営負担金	783,000	779,110	790,272	795,611	795,587
その他（国有財産等所在市町村交付金等）	527,420	552,952	362,728	362,528	364,141
人件費	38,578	38,578	37,237	34,132	35,819
合計<C=A+B>	1,344,210	1,370,640	1,394,354	1,383,113	1,318,959
単位あたりコスト	108	110	113	113	108

（説明） 「県営住宅1戸あたりの管理コスト」=C÷（管理戸数）
【管理戸数】平成30年度：12,474戸、令和元年度：12,409戸、令和2年度：12,305戸、令和3年度：12,305戸

3. 指定管理者の概要

指定管理者の名称等	《所在地》	長崎市元船町17番1号		
	《名称》	長崎県住宅供給公社		
	《代表者氏名》	柴田 昌造		
指定期間	令和 3 年 4 月 1 日 ~ 令和 8 年 3 月 31 日			
業 務	施設（設備）の維持・修繕等			
利用料金制	導入済	■ 未導入	選定方法	■ 公募 非公募

4. 成果指標の達成状況及び管理運営に要した経費等の収支状況

成果指標の達成状況	① 入居率		(目標値の根拠)		〈令和4年度実施における変更点〉			
	② 入居応募件数		①管理戸数に対する入居戸数により算定		変更点なし			
	③ 時間外電話代行サービス件数		②各募集期間における応募件数を集計					
	③ 時間外電話代行サービス件数		③指定管理者の提案により実施している対応件数を集計					
	実績		平成30年度 (実績)	令和元年度 (実績)	令和2年度 (実績)	令和3年度 (実績)	令和4年度 (計画)	
	単位							
	①	a 目標値	%	100	100	100	100	100
		b 実績値	%	93	92	90	85	
		c 達成率b/a	%	93	92	90	85	
	②	a 目標値	件	数値目標なし	数値目標なし	数値目標なし	数値目標なし	数値目標なし
b 実績値		件	1,485	1,509	1,332	1,064		
c 達成率b/a		%	—	—	—	—		
③	a 目標値	件	数値目標なし	数値目標なし	数値目標なし	数値目標なし	数値目標なし	
	b 実績値	件	202	174	236	219		
	c 達成率b/a	%	—	—	—	—		
指定管理者の収支状況		事業計画 (R3) (千円) 実績－計画		平成30年度 (実績)	令和元年度 (実績)	令和2年度 (実績)	令和3年度 (実績)	令和4年度 (計画)
利用料金			0					
県負担金	795,611		0	783,000	779,110	786,221	795,611	795,587
その他			0					
収入計a	795,611		0	783,000	779,110	786,221	795,611	795,587
支出b	795,611	4,282		801,198	776,718	785,487	799,893	795,587
うち人件費	57,807	▲ 1,352		54,067	58,596	58,199	56,455	56,455
収支a-b	0	▲ 4,282		▲ 18,198	2,392	734	▲ 4,282	0
配置職員数 (人)	常勤	26	0	常勤 26	常勤 25	常勤 26	常勤 26	常勤 27
	非常勤	4	0	非常勤 4	非常勤 4	非常勤 4	非常勤 4	非常勤 4

※この収支は指定管理者が行う管理運営にかかるものであり、この他に県が直接負担したのものとしては、「2. 施設の概要」の「県予算」の「その他」がある。

5. 令和3年度事業の実施状況・実績の検証

	計 画	実 績
管理運営の状況	<p><指定管理者実施分></p> <p>①入退去関係業務を適切に行う。 ②修繕に関する業務を適切に行う。 ③家賃等に関する業務を適切に行う。 ④収入申告に関する業務を適切に行う。 ⑤駐車場に関する業務を適切に行う。 ⑥入居申込者及び入居者へのサービス向上を行う。</p> <p><県実施分></p> <p>①家賃（含む駐車場使用料）の決定、督促を行う。</p>	<p><指定管理者実施分></p> <p>①募集戸数311戸、応募者数1,064件、退去検査481件等 適切に行われた。 ②緊急修繕対応件数4,617件 適切に行われた。 ③家賃減免、収入区分更正及び入居承継ないし同居承認 申請の受付等1,457件 適切に行われた。 ④収入申告書の配布、集約（全入居者）及び未提出者への指導等 適切に行われた。 ⑤駐車場申込、返還受付など1,385件 適切に行われた。 ⑥平成28年度以降、下記サービスの開始及び改善が行われた。</p> <p>○入居決定者への説明会において、ガイドブックの配布に加えビデオを上映し、より分かり易い説明を実施</p> <p>○収入申告の受付、相談業務において、申告義務の履行説明や収入超過・高額所得者に対する転居支援を実施</p> <p>○子育て世帯や高齢者、障害者向け住居の募集戸数の比率を50%程度以上に高める（長崎地区）とともに、高齢者のみで構成される小世帯向けの住戸の面積基準を緩和し、より実態に即した需要への対応を促進</p> <p>○23年度からの引き続き</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 定期募集の抽選後、応募の無かった住戸の再募集を行い、随時入居需要に対応 ・ 入居申込受付期間を土日を含む4日間で実施 ・ 窓口対応業務時間を9時～19時まで実施 ・ 就業時間外の緊急修繕に対応するため、音声応答転送装置によるテレホンサービスを実施 ・ 災害・事故対応25件、苦情・要望対応814件実施 ・ 60歳になる入居者に生活状況調査書を送付し、健康状態等把握 ・ 入居者のうち75歳以上の単身高齢者1,250名を対象に、延べ3,559回個別訪問し、健康相談・生活相談を実施 <p><県実施分></p> <p>①家賃徴収率は97.3%で全国トップレベルの高水準を保持。（令和3年度末実績）</p>

検 証

入居者募集においては、定期募集で年4回実施しており、窓口受付のほか郵送での申込受付を行っており、入居申込者の利便性向上に寄与しており、入居決定者に対するアンケートにおいても高い評価を得ている。時間外対応については指定管理者職員が19時まで対応し、その後の時間帯については電話代行業者に接続することで確実な連絡体制を構築している。

収支計画・実績

	収支計画・実績			
収支の状況	<指定管理者実施分>		(単位：千円)	
	主な項目	計画	実績	増減理由・収支改善の取り組み等
	収入 a	795,611	795,611	
	うち県負担金	795,611	795,611	
	支出 b	795,611	799,893	
	うち修繕費 保守管理費	626,075	630,357	度重なる大雨等による補修工事が増大したが、災害復旧補助ないし起債の採択基準を満たすことがなかったため、既定予算での対応を余儀なくされた。
	うち人件費	57,807	56,455	
	うち事務費等	111,729	113,081	
収支 a-b	0	▲ 4,282		

収 支 の 状 況	<県実施分> ○県の収入は、4,029,246千円で内訳は以下のとおり 家賃・駐車場使用料 3,923,918千円 財産貸付収入 917千円 ○県の負担金以外の支出は529,931千円で内訳は以下のとおり 国有財産等所在市町村交付金 364,141千円 家賃徴収人件費 48,912千円 県営住宅火災保険 21,105千円 電算システム委託料 7,022千円 住宅管理システムサーバ借上げ代 981千円 その他 87,770千円	
	検 証	
	県営住宅全体の老朽化が進行する中で、近年は毎年のように台風や大雨による被害の補修箇所が生じており、修繕及び保守管理費の需要が拡大している。このような状況を踏まえ、指定管理者としてより効率的かつ効果的な予算執行に努めており、過去には多額の収入不足を計上した年度もあるが、経営努力と設置者である県との緊密な連携を図ることで、収支均衡に向けて不断の取組みを進めている。	
指定管理者制度の導入効果を踏まえた施設の設置目的の達成状況の総合評価		B
(説明) ○数値目標設定指標である入居率は、過去95%以上を維持して来たが、平成30年度以降、低下傾向が顕著になっている。人口減少が今後も継続することを前提に、応募者の需要動向や立地条件、交通のアクセス状況等団地ごとの受給バランスの分析を行うとともに、今年度中に「住生活基本計画」及び「長寿命化計画」の更新が完了するので、用途廃止ないし市町への移管すべき住戸の具体的検討とスケジュール策定を進める必要がある。 ○施設の維持管理は適正に実施されており、夜間や休日等の緊急補修等への対応も充実・強化を図っているため、特筆すべき問題点は見当たらない。一方で、近年豪雨や台風による施設、設備の被災が増加する傾向にあり、入居者の安全確保も含めて、災害対応体制を強化する必要があると認められる。また、新型コロナウイルス等新たな感染症への対応も、ブラッシュアップすべき課題となっている。 ○利用者へのサービス向上のため、75歳以上の単身高齢者への個別訪問等の取組みをはじめ、福祉・保健関係機関との連携の強化にも努めているが、高齢夫婦や高齢者を含む入居世帯も増加しており、介護・介助等同居者を含めた世帯単位のサービス・支援体制の充実にも努める必要があると認められる。また、近隣との深刻なトラブルや孤立を深める入居者も顕著になりつつあり、よりきめ細かな状況把握と問題解決に向けた対応能力を高める取組みが、今後も継続的に求められる。		

6. 令和4年度事業の実施にあたり見直した内容

内 容
○平成30年度から、四半期ごとに提出される負担金の執行状況の経過報告等を基に、相互の情報交換や認識の共有化を図り、取り組むべき改善点が明確化され、一定の成果が得られたところである。今年度は、さらに踏み込んで、公社の内部例会にオブザーバーとして出席し、公社の経営課題をいち早く把握し、その対処・解決に協働して取り組むこととしている。 ○近年の人口減少、少子高齢化の加速度的進展に伴い、空き住戸の増加や新規入居応募のない住戸における退去補修工事の遅延等の状況も認められることから、その改善についても具体的対策の構築を図ることとしている。

7. 令和4年度事業の評価

※評価区分（a：行われている、b：一部行われていない、c：行われていない）

指定管理者の行う管理運営等に関する評価	視点	評価	判定理由
	・施設の設置目的にあった管理運営が行われているか。	a	居住者等への恣意的な対応とならないよう公正・公平な業務執行に努めており、公営住宅の設置目的に沿った管理が行われている。
・住民の公平かつ平等な利用の確保が行われているか。	a	特に公平・中立的な対応が求められる入居募集業務を中心に、厳正な業務執行体制が確立されている。	
・利用者に質の高いサービスの提供が行われているか。	a	夜間や休日の緊急対応サービスの提供に不断の努力を傾けており、多様化、複雑化する居住者からのサービス要求への対応に積極的に取り組んでいる。	
・施設・設備の維持管理は適切に行われているか。	a	迅速、公平な修繕をする為に基準等を作成し、その基準に沿った執行を徹底している。	
・収入の確保に向けた取組みが行われているか。	—	「利用料金制度を導入していない。」	
・経費節減に向けた取組みが行われているか。	a	人件費及び一般管理費の節減や効率的執行に積極的に取り組んでおり、徐々に収支改善効果が上がって来ている。	
(その他の観点)			

	視点	評価	理由	
施設の在り方についての評価	必要性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県民ニーズに照らして、事業の必要性が薄れていないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ a. 薄れていない b. 一部薄れている c. 薄れている 	入居応募の平均倍率は3.4倍と依然高いレベルを維持しており、低廉かつ上質な賃貸住宅への需要は高止まりしていることから、公営住宅の必要性は全く薄れていない。
	必要性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業を取りまく環境、経済情勢などの変化に適応しているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ a. 適応している b. 一部適応していない c. 適応していない 	高齢化社会の進展や障がい者、子育て世帯等に配慮したユニバーサルデザインへの需要の高まり、さらに耐震性強化等も勘案して、外付けEVの設置及び住戸改善工事と併せ団地集会所の改築等を順次実施している。
	必要性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 市町または民間に移管・移譲することが適当（可能）ではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> a. 適当（可能）でない ■ b. 一部適当（可能）でない c. 適当（可能）である 	当該住宅の所在地市町、立地状況、居住者の理解・協力等条件が整えば、所在地の市町への移管が可能であるが、市町における建物の経年劣化による将来的な補修費の負担増や、家賃滞納者の引継ぎ、管理業務の負担増などの課題がある。
	効率性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県の負担や業務量に見合った活動結果が得られているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ a. 得られている b. 一部得られている c. 得られていない 	入居者募集の受付、決定に至る業務や家賃決定の根拠となる収入申告について、申告書類の発送や受付等の補助、支援業務を中心に、県が直営で行った場合かなりの負担となる業務の軽減に大きく寄与している。
	効率性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者制度以外で、同一の県負担や業務量でより大きな活動結果が得られる手法に代えられないか。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ a. 代えられない b. 一部代えられない c. 代えられる 	公営住宅については、管理代行制度も設けられているが、本県が管理する住宅は、特定公共賃貸住宅や改良住宅など公営住宅以外の住宅があり、これらの住宅については、管理代行制度での維持管理ができない。
	有効性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者制度は、施設の設置目的の達成に十分寄与する手法となっているか。 	<ul style="list-style-type: none"> ■ a. なっている b. 一部なっていない c. なっていない 	良好な運営管理、サービスの提供を行っており、入居申込者アンケートでも概ね良好な回答が得られている。
有効性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業効果をさらに上げる余地はないか。 	<ul style="list-style-type: none"> a. 余地はない ■ b. 一部余地がある c. 余地がある 	指定管理者において家賃収納を行うとともに、高齢者の見守りサービスにも取り組むなど、サービス向上に不断の努力を重ねているが、高齢化の一層の進展を見据え、今後さらに福祉・保健分野にまたがるサービスの拡充・強化を図る必要がある。	
	(その他の観点)			

8. 令和5年度事業の実施に向けた方向性

区分	現状維持	■ 改善	移管	廃止
(説明：令和5年度事業の実施に向けた方向性の理由・見直しの内容)				
○引き続き、公営住宅の設置目的に沿った公正・公平な管理を行っていく。				
○公営住宅に求められる入居需要の変化への対応に関して、LGBTの入居を認める方針転換や犯罪被害者等の入居に際しての警察サイドとの連携のシステム化など、国からの通知が改定されており、それに的確に対応できる態勢を構築する。				
○近年豪雨や台風による被害が増加する傾向があり、入居者の安全確保も含めた災害対応体制の強化に取り組んでいるが、さらに分かり易い避難場所の案内周知や感染症対策のブラッシュアップなど、今日的課題への取り組みの充実、強化を図る。				
○近隣との深刻なトラブルや孤立を深める入居者も顕著になりつつあり、よりきめ細かな状況把握と問題解決に向けた対応能力を高める取り組みが求められる。自治会等地域コミュニティとの連携強化がより重要性を増している。				