

管理運営状況 評価シート【令和 7 年度】

(評価日令和 8 年 6 月 30 日)

1 施設の概要

施設名	1 県営住宅及び共同施設 2 県営特定公共賃貸住宅及び共同施設
施設概要 所在地	令和 8 年 3 月 31 日現在 管理戸数：県営住宅 5,100 戸、災害公営住宅 1,760 戸、県営特定公共賃貸住宅 34 戸 建物延べ床面積：県営住宅（共同施設含む。）391,016.03 m ² 、災害公営住宅（共同施設含む。） 124,560.14 m ² 、県営特定公共賃貸住宅（共同施設含む。） 7,143.21 m ² 敷地面積：県営住宅 656,484.41 m ² （県営特定公共賃貸住宅用地を含む）、災害公営住宅 177,554.79 m ² 駐車場区画数：県営住宅 4,912 区画、災害公営住宅 2,227 区画、県営特定公共賃貸住宅 34 区画 （県営住宅等ごとの所在地、管理戸数及び駐車場区画数は別添 1 のとおり）
設置根拠	1 県営住宅等条例 2 県営特定公共賃貸住宅等条例
設置目的	1 国及び県が協力して、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。 2 国及び県が協力して、居住環境が良好な賃貸住宅を整備し、これを中堅所得者等に対して賃貸することにより、県民生活の安定に寄与すること。
施設所管課	岩手県県土整備部建築住宅課 (電話 019-629-5931、メールアドレス AG0009@pref.iwate.jp)

2 指定管理者

指定管理者名	一般財団法人岩手県建築住宅センター
指定期間	令和 6 年 4 月 1 日～令和 11 年 3 月 31 日（5 年間）
連絡先	岩手県盛岡市盛岡駅西通一丁目 7 番 1 号 いわて県民情報交流センター（アイーナ）2 階 (電話 019-623-4414、FAX 019-651-1588、メールアドレス center@ikjc.or.jp)

3 指定管理者が行う業務等

業務内容（主なもの）	1 県営住宅等の管理 (1) 入居者募集 (2) 退去手続き (3) 入居者からの各種届出・申請の受理 (4) 収入調査 (5) 家賃等納入指導 (6) 入居者等から寄せられた苦情・要望への対応 (7) 防火管理 2 施設の維持修繕・保守点検 (1) 計画修繕（県営住宅等の建物本体や附帯施設設備等の性能及び機能の維持、回復を目的として、年度毎に県が指示する修繕計画に基づき実施） (2) 経常・緊急修繕（県営住宅等の住棟建物、附属建物の本体、附帯施設設備に生じた経年劣化・損耗を復旧） (3) 退去修繕（県営住宅等の入居者が退去したときに住宅室内の原状を回復） (4) 保守点検（県営住宅等の敷地・建物及び附帯施設設備について本来の性能や機能を維持することにより事故等を未然に防止）		
職員配置、管理体制	31 名（常勤換算 31 名） (令和 8 年 3 月 31 日現在) (内訳) 正職員 24 名、嘱託員 7 名	組織図 別添 2 のとおり。	
窓口営業時間	午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分まで	休館日	年末年始（12/29～1/3）、設備保守点検等のためのアイーナ臨時休館日

4 施設の利用状況

(単位：%)

(入居率)	前期間平均 (H31~R5)	指定管理期間						備考
		R6 年度	R7 年度	R8 年度	R9 年度	R10 年度	期間平均	
第1 四半期末	82.17	83.34	81.02				82.18	
第2 四半期末	82.11	82.18	80.43				81.31	
第3 四半期末	82.81	82.78	81.48				82.13	
第4 四半期末	82.59	82.21	81.05				81.63	

5 収支の状況

(単位：千円)

区 分	前期間平均 (H31~R5)	指定管理期間						備考
		R6 年度	R7 年度	R8 年度	R9 年度	R10 年度	期間平均	
収 入	県委託料	898,403	941,422	941,316			941,369	
	小計	898,403	941,422	941,316			941,369	
支 出	計画修繕	190,886	174,788	161,232			168,010	
	経常・緊急修繕	308,083	339,824	342,025			340,925	
	保守点検	151,821	150,840	161,858			156,349	
	人件費・一般管理費	173,017	190,402	190,668			190,535	
	消費税	80,597	85,568	85,533			85,551	
	小計	898,403	941,422	941,316			941,369	
収支差額		0	0	0			0	

6 利用者の意見等への対応状況

(1) 利用者意見（満足度等）の把握方法

把握方法	1 苦情・相談窓口（フリーダイヤルサービスあり）	実施主体	1 指定管理者
------	--------------------------	------	---------

(2) 利用者からの苦情・要望

受付件数	令和7年度1,348件（令和6年度1,301件）		
主な苦情、要望等		対応状況	
① 管理人業務、共益費 R7：324件（R6：308件）	<p>管理人からの相談（不在者確認、樹木剪定依頼など）にその都度対応している。巡回時には面談を行い、要望や困りごとを直接拾って対応している。</p> <p>共益費は、各団地の入居者が負担・管理すべきものであるが、管理人から相談があった場合には、督促サポートを行っている。</p> <p>高齢化や入居者数減少による、なり手不足や共益費管理の負担増を心配する声が挙がっており、喫緊の重大課題となっている。</p>		
② 迷惑行為 R7：152件（R6：95件）	<p>原因者や当事者達の話をよく傾聴し、必要に応じて口頭注意や注意文の掲示を行っている。盗難や器物損壊に関わる事案は、速やかに警察へ通報・相談するよう指導している。</p>		
③ 騒音 R7：147件（R6：134件）	<p>注意文書掲示、原因者への直接注意を行っている。感じ方には個人差があるため、周辺入居者へ騒音状況を聞き取りする場合もある。生活音への過剰反応、認知症や精神障害に起因すると思われる実態確認が困難な騒音を繰り返し訴える入居者が増えており、対応に苦慮している。</p>		
④ 迷惑駐車 R7：97件（R6：123件）	<p>区画外駐車や他人の契約区画への無断駐車に関する苦情が多く、違反者への直接注意、カラーコーン設置、車両への注意文書掲示、注意喚起を促す回覧文の配布などを行っている。</p>		
⑤ コミュニティ R7：53件（R6：39件）	<p>センター自主事業の団地内コミュニティ活性化助成金の申請相談や一斉清掃、除雪、自治会等の団地内活動の相談が寄せられており、適宜他団地の事例紹介等の助言を行っている。</p>		
その他利用者からの積極的な評価等 特になし			

様式 1

7 業務点検・評価

(1) 業務の履行状況

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
運営業務	<p>①平日の標準業務時間は午前8時30分から午後5時15分まで</p> <p>②業務時間中は、必ず業務実施場所に少なくとも1名以上常駐</p> <p>③標準業務時間以外においても、入居者への緊急時の対応が迅速に行えるよう夜間、休日等の体制を整備</p>	<p>午前8時30分から午後5時30分まで対応している。</p> <p>盛岡本部は管理部6名、工務部7名、コミュニティ支援部7名が常駐し、沿岸地区は、沿岸支所8名・大槌住宅管理センター3名が常駐している。</p> <p>土日祝日の日中は職員1名が当番制により勤務しており、夜間については、警備保障会社と連携して365日・24時間対応可能な体制を構築している。</p>	B
事業の実施状況	<p>①定期募集に向けた空家状況の調査、募集住戸の決定及び報告（年5回）</p> <p>②募集住戸の入居者公募、入居者募集案内書を作成及び配布、新聞、HP掲載</p> <p>③入居相談対応</p> <p>④入居申込書受理及び入居者資格審査。入居申込者数が募集住戸数を上回った場合は、公開抽選により入居予定者を決定</p> <p>⑤入居予定者の登録及び入居説明会の開催（定期募集の都度）</p> <p>⑥入居請書の受領及び鍵の交付</p>	<p>定期募集と並行して常時募集を実施しており、空家調査、募集住戸の決定及び報告は、どちらとも年5回行っている。</p> <p>公募を実施する際は、岩手日報へ募集広告を掲載している。案内書は当センターと各土木部及び土木センターで配布し、HPでも閲覧やダウンロードが可能となっている。また、入居促進を目的に、県営住宅を所管する振興局、ハローワーク北上、アイーナにチラシを設置（計500枚）、県の広報媒体（HP、X、ラジオ広報枠、いわてグラフなど）を活用させていただき公募をPRした。</p> <p>入居相談については、入居希望者の状況にあわせてきめ細やかに対応している。管理アプリに記録し、リピーターの相談履歴もすぐに呼び出せるようにしている。</p> <p>公営住宅法や県営住宅等条例等に基づき適正な資格審査を行っている。抽選となった場合は、公開の場で厳正な抽選を実施し、入居予定者を決定した。</p> <p>入居予定者の決定後、速やかに県営住宅システムへの登録を行い、入居説明会等は、県営住宅が所在する各広域振興局土木部等において現地開催した。</p> <p>連帯保証人を見つけることができない入居予定者には、保証会社との契約手続きについて案内し、円滑に入居できるようサポートしている。</p>	A
退去手続き	<p>①退去時修繕、敷金還付等の説明</p> <p>②住宅返還届の受理</p> <p>③退去予定者県営住宅システム登録</p> <p>④退去確認検査の実施、指示</p> <p>⑤敷金還付請求書の受理</p> <p>⑥所管広域振興局土木部等との連携</p>	<p>退去予定者には口頭説明はもちろん、返還届の提出から退去完了までを網羅した退去案内を配布している。</p> <p>退去手続書類の受理後は速やかにシステム登録し、退去確認検査を実施している。また、単身入居者の死亡に伴う返還手続や不正入居者、不正退去者への退去手続、指導について、各土木部等と連携しながら対応している。</p>	B

様式 1

<p>入居者からの各種届出、申請</p>	<p>①入居者から各種届出等受理 ②所管の広域振興局土木部等へ送付</p>	<p>入居者からの連絡を受けて、各種様式、記入例、必要書類案内を送付している。受理後は、内容の確認を行い、所管の土木部等へ進達・送付している。 不備・不足がある場合は、速やかに提出するよう入居者に督促している。</p>	<p>B</p>
<p>収入調査</p>	<p>①毎年7月頃、住宅管理人を通じて収入申告書を入居者あて配布 ②入居者から収入申告書を回収。申告書の提出がない入居者に対する督促 ③収入申告書を基に収入申告入力票を作成・提出。必要に応じてデータ修正入力 ④収入認定・家賃決定通知書を入居者に交付</p>	<p>7月1日発送で各管理人あてに申告書類を送付し、速やかに担当住戸に配布していただいた。 申告書は、切手不要(7/31まで)の返信用封筒を同封し、郵送提出していただいている。高齢や障害等で外出が困難な入居者については、訪問回収や所得証明書の取得支援などの配慮をしている。提出期限までに申告をしなかった入居者に対しては、8月～10月に収入申告催告書を送付している。それにも関わらず申告がない者や不備不足がある者には、電話・臨戸訪問・文書で督促している。 収入申告入力票は、提出されたものから順次作成しており、県への引き渡し期限までに全て完結させている。 R8年1月20日に家賃決定通知書を送付した。未提出者・書類不備がある者については、督促文書と併せて近傍同種家賃額の家賃通知書を送付した。</p>	<p>B</p>
<p>滞納家賃等納入指導</p>	<p>①督促指導滞納者の選定 ②納入指導員3名による指導の実施 【納入指導基準】 ・4ヶ月以上の滞納者(2名体制) 盛岡：他地区に従事しない毎日 盛岡・二戸以外：毎月1回以上 二戸：3ヶ月に1回以上 ・3ヶ月以下の滞納者(1名体制) 盛岡：勤務日の毎日</p>	<p>家賃等滞納3か月以下、4か月～12か月、13ヶ月以上で分類し、土木担当者と協議して指導対象者を選定し、納入指導基準に則って督促を実施している。 納入督促員4名を配置し、滞納家賃等の納入指導を実施している。 月1回、納入指導員情報共有会を開き、特定課題の情報交換を行っている。</p>	<p>B</p>
<p>防火管理</p>	<p>①盛岡市及び釜石市に所在する県営住宅等について、防火管理者の任命及び消防計画の作成及び管轄の消防署長等に届出 ②盛岡市及び釜石市に所在する県営住宅等について、作成した消防計画に基づき、消火、通報及び非難の訓練を実施 ③盛岡市及び釜石市以外に所在する県営住宅等にかかる広域振興局土木部等の対応支援</p>	<p>盛岡・釜石(大槌町含む)地区について、防火管理者を選任し、所管の消防署長に届出している。各団地において消防計画に基づく消火、通報等の訓練を行い、一部団地では所管消防署に確認の上、小冊子「読む消防訓練」を作成、各戸配布して、訓練実施と変えた。(実地訓練団地と小冊子配布団地は年度ごとに入れ替えている。)また、自主事業である広報誌による防火周知を実施し、入居者の防火意識の向上を図っている。 盛岡・釜石(大槌町含む)地区以外についても、各土木部等の要請により、消防訓練の実施に協力している。</p>	<p>B</p>
<p>施設の維持管理状況</p>	<p>①計画修繕 ア 入居者対応 イ 設計書の作成 ウ 請負者の選定及び契約 エ 工事監理</p>	<p>入居中の工事となることから、工事についての入居者工事説明会を開催し、参加できなかった入居者へ工事説明書を配布し、十分な安全対策を講じて事故の防止に努めている。なお、工事の設計、</p>	<p>A</p>

様式 1

	<p>オ 完成確認 カ 完成報告 キ 代金支払</p> <p>②経常・緊急修繕 ア 入居者対応 イ 設計書の作成 (50万円以上) ウ 請負者の選定及び契約 エ 工事監理</p> <p>オ 完成確認 カ 完成報告 キ 代金支払</p> <p>③退去修繕 ア 入居者対応 イ 完了確認</p> <p>④保守点検 ア 入居者対応 イ 設計書の作成 ウ 受託者の選定及び契約 エ 完了確認 オ 完了報告 カ 代金支払</p>	<p>発注、工事監理、完成検査については、盛岡土木、各土木と協議をし、県営工事に準じ適切に実施している。</p> <p>令和7年度の経常・緊急修繕は5,425件あり、日々入居者、空室の修繕に対応している。特に、給排水管からの漏水などの緊急を要する修繕が昼夜を問わず発生しており、保守点検業者と連携して速やかに対応しているが、入居者の協力が得られず、修繕に時間がかかる事例が増えており苦慮する案件が増加している。更に、職人の減少や働き方改革の影響で、早急な対応が困難な状況が多くなっている。なお、契約手続きは、県に準じている。</p> <p>令和7年度は275件の退去検査を実施しており、「入居者のしおり」に基づき、畳の表替え、障子の張替えなどを依頼している。本人の怠慢や経済的事情で修繕に時間を要す者、連絡に応じない者の対応に苦慮している。</p> <p>入居者が、安全で快適な生活を送れるよう各団地の給排水設備、エレベーター、消防設備、浄化槽、貯水槽など保守点検を実施している。近年、給排水設備の保守点検業務を請け負う業者が激減しており、これまでの水準を維持しているか非常に不安が残る。</p> <p>契約手続きは、県に準じている。</p>	
<p>記録等の整理・保管</p>	<p>①経理関係書類の整備及び5年間保存 ②苦情処理対応表を作成</p>	<p>元帳、伝票等を適切に保存している。苦情処理については、管理アプリを使用し適切に保存しており、同時に職員間での情報共有もしている。</p>	<p>B</p>
<p>自主事業、提案内容の実施状況</p>	<p>①管理サポートオフィスの設置 ②和らぎ県住推進員の配置 ③センター瓦版「やわらぎ」の発行 ほか</p>	<p>別添3 参照願います。</p>	<p>A</p>

様式 1

<p>(施設所管課評価)</p> <p>○成果のあった点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 県営住宅の目的外使用による事業 (R3～：県営住宅活用促進モデル事業 (R6～ 若者・地域応援住宅支援事業 に事業名変更)、R4～：いわてお試し居住体験事業) に対しても積極的な協力を頂き、住宅に対する目的外事業入居者からの評価も高く、事業の効果的また、円滑的な実施につながっています。 ・ 岩手県公営住宅等長寿命化計画に基づき将来的に実施する予定の用途廃止事業についても、円滑に事業が進むように協力を頂いております。 ・ 夜間、休日については、警備保障会社と連携して 24 時間体制で対応するとともに、施設管理や入居者への対応など、指定管理全般にわたり適切に対応しています。 ・ 災害公営住宅の増加に伴い、企画提案により釜石市に沿岸支所を設置したほか大槌町にも大槌住宅管理センターを設置し、沿岸部において迅速できめ細かな対応を図っています。 ・ 納入指導基準に則って滞納者に対し督促を行っています。また、納入指導員を沿岸部にも配置しており、供用開始により増加傾向にある災害公営住宅の滞納者に対する指導体制を強化しています。 ・ 寄せられる苦情や要望に対し、相談カードを作成して職員全体で情報共有を図っているほか、入居者サービス向上委員会を開催して、入居者がより良い環境で居住できるよう自主的に取り組んでいます。 ・ 県営住宅管理人については、令和元年度まで非常勤嘱託員として県が任用していましたが、会計年度任用職員制度に移行することができない業務のため、令和2年度から「県営住宅監理員等の職務を補佐する事務」として指定管理業務に追加し、管理人等を任命しているところです。 ・ 県営住宅への入居促進を目的として、公共施設等へのチラシの設置、わんこ広報室やいわてグラフへの掲載など積極的に広報活動を行っているところです。 <p>○改善を要する点</p> <p>以下の点について、継続して対応いただきたいこと。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 令和2年度以降に強化している進捗管理及び文書管理について、適正に管理されているものと見受けられますが、引き続き徹底していただく必要があります。 ・ 令和3年2月9日付けで、岩手県代表監査委員より監査の結果について、留意改善を要する事項として、指定管理者の業務規程に定める予定価格を定めていないものが1件あったので、適切な事務の執行に努められたいと通知があり、以降は適切に事務が執行されているものと認識していますが、今後も継続して適正な事務の執行に努めていただきたい。 	A
--	---

(2) 運営体制等

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
職員の配置体制	<ul style="list-style-type: none"> ①統括責任者を選任し、県に報告 ②従事者名簿を作成し、県に提出 ③業務時間中は、必ず業務実施場所に少なくとも1名以上常駐 ④専門の納入指導員4名の配置 	<p>毎年度事業開始前に統括責任者を選任し、県に報告している。</p> <p>従事者名簿を作成し、県に報告している。</p> <p>管理部、工務部、コミュニティ支援部職員が常駐している。また、沿岸支所、大槌住宅管理センターにも職員が常駐し対応している。</p> <p>納入督促員4名を配置し、滞納家賃等の納入指導を実施している。</p>	B
苦情、要望対応体制	<ul style="list-style-type: none"> ①苦情等に対し誠実に対応 ②苦情処理対応票を作成 ③対応方法について、検討を要する場合は建築住宅課に協議 ④継続案件等の建築住宅課、広域振興局土木部等への報告 ⑤センター内に「ダイヤルサービスデスク」を設置し、フリーダイヤルによる受付を実施 	<p>苦情処理対応マニュアルに則り、適切に業務を行っている。</p> <p>苦情処理対応票はアプリ化し、対応内容は職員間で随時共有している。</p> <p>苦情の内容によっては、建築住宅課及び所管の土木部等へ報告し、連携して対応している。必要に応じて福祉へ繋ぐなど、関係機関と協力関係を築いている。</p> <p>フリーダイヤルでの受付のほか、現地</p>	A

様式 1

<p>危機管理体制（事故、緊急時の対応）</p>	<p>①緊急事態が発生した場合、速やかに必要な措置を講じるとともに、県に緊急事態発生を通報 ②事故等が発生した場合、原因調査を実施して県に報告するとともに再発防止に努める ③岩手県建築住宅センター災害対策等運営要領の策定 ④緊急連絡系統図の作成 ⑤休日・夜間等の緊急時には警備保障会社を通じ、各課担当者が業務に当たる体制 ⑥県内 8 箇所に管理サポートオフィスを設置し、盛岡地区以外の遠距離団地における緊急時業務対応力を強化</p>	<p>に出向いて入居者の相談に応じている。 緊急事態に迅速に対応するため、「災害対策運営要領」「災害対策運営マニュアル」「緊急連絡系統図」を作成し、対応している。 R7. 12. 8 に発生した地震対応では、被害の有無、EV の稼働状況などを速やかに県建築住宅課当番職員に報告した。 平日の業務時間午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分の間、管理部、工務部、コミュニティ支援部の職員が常駐し、盛岡本部では、休日においても職員が 1 名交代で対応している。 夜間については警備保障会社を通じて対応する 24 時間体制としており、入居者に安心して住んでいただくための危機管理体制を構築している。 ⑥については、別添 3 のとおり</p>	<p>B</p>
<p>コンプライアンスの取組み</p>	<p>①公営住宅法、県営住宅等条例、個人情報保護条例、その他関係法令等の遵守及び業務に関して知り得た情報の秘密保持 ②「コンプライアンス委員会」を設置し、委員によるチェックを受ける体制づくり ③関係団体が主催する職員研修に積極的に参加し、業務に関連する法令等を学習</p>	<p>法令遵守は基本的ルールであり、毎週開催されている部局長会議を通じて所属長から全職員に伝達している。 また、基本指針として「行動憲章」を掲げ、行動基準の「センターベーシック」を職員研修等において浸透を図っている。 「コンプライアンス宣言」「コンプライアンスマニュアル」に基づき委員会による管理体制を構築している。 職員研修を定期的実施しコンプライアンスの意識を高めている。 また、関係団体が主催する職員研修には、積極的に職員を派遣し研修を行っている。</p>	<p>B</p>
<p>個人情報の取扱い</p>	<p>①個人情報の保護に関する法律及び個人情報保護条例を遵守 ②個人情報の安全管理体制を整備し、これを維持 ③業務の一部を第三者に委託し又は請け負わせようとするときは、県の承認が必要。受託者等には、個人情報の保護に関して指定管理者に課せられる義務と同等以上の義務を課すこと ④県営住宅管理システムを使用するときは、「岩手県情報セキュリティポリシー」及び「県営住宅管理システム処理要領」を遵守 ⑤「個人情報保護規程」を定め、事務局長を総括責任者とした管理体制を確立 ⑥「個人情報保護に関するガイドライン」を整備し、情報の管理を徹底 ⑦県営住宅管理システムの端末は、他の業務システムと完全に独立し、相互に</p>	<p>個人情報保護の理念に基づき個人情報内部規定（コンプライアンスマニュアル規定）を整備し、責任者を配置の上、個人情報の保護に努めている。 県営住宅緊急電話対応業務並びに県営住宅管理サポートオフィス業務を第三者へ委託するにあたり、県と協議し、承認をいただくとともに受託者においても、個人情報の遵守体制を整え、厳格に関連情報の保護管理を行うよう指導を徹底している。 個人情報管理においては、総括責任者を事務局長とし、部門別に管理責任者を配置して、それぞれの責任分担を明確にする管理体制を確立している。 また、「個人情報保護規定」を定め、厳格に関連情報の保護管理を行っている。 「個人情報保護に関するガイドライン」に基づき情報の管理を徹底してい</p>	<p>B</p>

様式 1

	<p>情報が混入しない方式</p> <p>⑧県営住宅管理システムの管理責任者を総務管理課長とし、その管理の下に操作取扱者を特定</p> <p>⑨県営住宅管理システムの操作状況は「操作カード使用受払簿」で管理し、操作カードは耐火金庫に保管</p>	<p>る。</p> <p>県営住宅管理システムの端末は、他の業務との併用を避け、独立した場所で専用端末を使用している。</p> <p>県営住宅管理システムの使用に当たっては、住宅管理部長の責任の下に、操作職員を限定し行っている。なお、令和6年度より管理システムが刷新され、操作カードは廃止されている。</p>	
<p>県、関係機関等との連携体制</p>	<p>①運営協議会を設置し、事業の実施における相互の連携に関して必要な事項を協議</p> <p>②家賃納入指導業務に従事する納入指導員4名を配置。③緊急時の通報・報告体制を整備</p>	<p>適切な管理運営を実施するため、運営協議会を年1回開催し諸課題等の協議を行っている。</p> <p>また、日頃より住宅管理について建築住宅課、広域振興局土木部等と情報交換、報告を行い密接な連携と意思疎通を図り様々な課題への対処を実施している。R7年度からは情報共有会を盛岡、北上、宮古の各土木で実施。各担当者と特定入居者の対応状況を共有した。次年度以降も各土木で実施予定である。</p> <p>納入指導員4名を配置し、納入指導の実施に関して連携を図っている。</p> <p>地区毎の緊急連絡系統図を作成し、緊急時への対応に備えている。</p>	<p>A</p>
<p>(施設所管課評価)</p> <p>○成果のあった点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 県営住宅監理員(広域振興局土木部管理課長)の職務を補佐して、県と密接に意思疎通を図りながら、増加する相談対応等様々な課題に対処しています。 ・ 県営住宅の目的外使用による事業 (R3～：県営住宅活用促進モデル事業 (R6～ 若者・地域応援住宅支援事業 に事業名変更)、R4～：いわてお試し居住体験事業) で入居した者との入居者・団地内管理人(入居者からの選任)との橋渡しや調整等に協力を頂き、目的外事業入居者からの満足度の向上につながっています。 <p>○改善を要する点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 令和2年度以降に強化している進捗管理及び文書管理について、適正に管理されているものと見受けられますが、引き続き徹底していただく必要があります。 		<p>A</p>	

様式 1

(3) サービスの質

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
運営業務	①業務に関連する法令や他県の最新情報等を学習 ②関係団体が主催する職員研修にも積極的に参加	日本住宅協会主催の公営住宅管理研修会に参加し、管理業務に関する見識を深めている。 岩手県精神保健福祉センター主催、「依存症支援者研修会」「地域ケア検討会（全6回）」に参加している。地域ケア検討会は、認知症や精神障害についてテーマ別に開催され、各々の会に積極的に参加している。高齢者、精神障害者が増えており、対応するうえで大変参考となっている。	B
利用者サービス	①管理サポートオフィスの設置 ②ダイヤルサービスデスク体制 ③入居申込者へのサービス体制強化 ④和らぎ県住推進員の配置 ⑤定期巡回システムの実施 ⑥福祉アシスターの配置 ⑦センター瓦版「やわらぎ」の発行 ⑧ホームページによる情報提供	別添3 のとおり。	A
利用者アンケート等	①入居者から寄せられる苦情・要望を的確に把握し、対応	入居者から寄せられる苦情・要望・相談事は多岐にわたり年々件数も増えているが、対応記録アプリを用いることで対応漏れもなく、全職員がリアルタイムで情報共有できる体制を整えている。 また、毎月「やわらぎ会議」で対応内容の検証、改善を検討し、業務品質の向上に努めている。	B
(施設所管課評価) <ul style="list-style-type: none"> 住民による自主的な活動など団地内のコミュニティの醸成につながる活動へ支援する「団地内コミュニティ活性化事業」を実施し、団地内の人間関係の構築に配慮した事業を行っています。 福祉アシスターを設置し、75歳以上の高齢者単身世帯及び80歳以上の高齢者世帯に対し定期的に訪問して安否確認や生活状況等の把握に努め、地域の福祉関係者と連携して対応するなど、高齢者が安心して入居できるよう、積極的に体制整備を行っています。 職員が研修会やセミナーに積極的に参加をし、求められるニーズに応えられるよう能力向上に努めています。 			A

(4) サービス提供の安定性、継続性

項目	事業計画、県が求める水準	実績（指定管理者の自己評価）	評価指標
事業収支	①指定管理料は、指定管理者の募集の際に提案された額を上限とし、各年度の予算の範囲内で設定 ②管理を行う施設の数に増減があった場合においても、管理経費の増額又は減額はなし	常に経費の節減と、適正かつ合理的な業務推進に努めており、健全な事業収支となっている。 経常・緊急修繕において、市場単価の活用や材料・機材・工法の仕様を標準化、専門工種毎の分離発注を行うなどし、コストの縮減に努めている。	A
指定管理者の経営状況	①指定管理者が、倒産法制上の手続きの申立てを決議したときは、指定管理者に係る指定を取消し	健全な経営状態にある。	A

(施設所管課評価) 健全な経営状態であり、安定したサービスが提供できる体制を整えています。	A
--	---

(注) 評価指標

- A : 協定書、提案書等の内容について高レベルで実施され、また、計画を上回る実績（効果）があり、優れた管理がなされている。
- B : 概ね協定書、提案書等の内容どおり実施され、計画どおりの実績（効果）があり、適切な管理が行われている。
- C : 一部、改善・工夫を要する事項が見られたが、改善済み、または改善される見込みである。
- D : 協定書等の内容に対し、不適切な事項が認められ、改善を要する。

8 指定開始年度から評価年度までの総合評価

(1) 指定管理者の自己評価

① 成果があった取組み、積極的に取り組んだ事項

入居率の向上に資するべく R6 年度から「入居率向上プロジェクト」を立ち上げ、積極的に取り組んでいる。R6 年度の主な成果として、次の 4 点を実施した。①団地紹介リーフの作成（花巻・奥州・大船渡地区 15 団地）、②募集案内チラシの設置（県立病院 10 か所、公共施設・振興局 11 か所、盛岡 BC、いわて生協 13 店舗）、③広報媒体の活用（1/14 放送わんこ広報室、いわてグラフ 3 月号、県内 10 市町の広報誌）、④定期的な内覧会実施に向けたルール、マニュアル作成。

R7 年度も上記について継続して取り組んだ。①は釜石、大槌、山田地区の 17 団地を追加。順次 HP に掲載した。②は振興局、アイーナなどに計 500 枚設置。③は県の HP、X、ラジオ広報枠、いわてグラフを活用させていただき公募を PR した。④については、リフレッシュ工事後に新規入居申し込みが伸び悩んでいる内匠田 AP の内覧会を企画し希望者を HP で募ったが、残念ながら応募はなかった。

和らぎ推進員と福祉アシスターを中心として、苦情相談対応業務、高齢者の見守り業務、管理人支援業務に積極的に取り組んでいる。特に見守り業務では、800 世帯前後の高齢世帯に定期的な声掛けや訪問を行っており、高齢世帯からの信頼を得ていると自負している。

地域ケア検討会に積極的に参加し、認知症や様々な精神疾患等を持つ方への接し方を学習し、関係職員一同でスキル向上に取り組んだ。

② 現在、苦慮している事項、今後、改善・工夫したい事項、積極的に取り組みたい事項

職人の減少や働き方改革などの影響か、保守点検業務の応札や経常・緊急修繕に迅速対応できる業者が減少している。特に保守点検を担う給排水設備業者が激減している一方で、経年劣化による配管破損等による漏水事故が増えており、今後の維持管理に大きく影響しかねないと非常に憂慮している。

本来は管理人を中心として入居者が自分達で運用（集計、集金、支払い）すべき共益費だが、未納について当センターに相談が寄せられるケースが増えており対応に苦慮している。管理人より相談があれば、電話やメールで督促支援をしているが、入居者の減少や高齢化が進む現況を鑑みると、近い将来管理人業務の負担が増大し、なり手がなくなる恐れがあると危惧している。

R6 年度に「カスハラ対応マニュアル策定プロジェクト」を立ち上げ、マニュアル策定に取り組み、令和 7 年度に完成した。理不尽な要求や非常識な受け答えをしてくる入居者が一定数いるが、すぐにカスハラ認定するのではなく、冷静に傾聴して状況を正確に把握し、マニュアルを基に毅然と対応していきたい。

③ 県に対する要望、意見等

上述のとおり、共益費の取り扱いに関する相談が増えており、一入居者である管理人が「支払い能力のない」または「支払う気のない」入居者から共益費を徴収、督促することは、非常に困難であると考え。すでに徴収を行っている自治体もあると聞き及んでいる。ぜひとも共益費を家賃に含めて県が直接徴収する方法を早急に検討していただきたい。

毎年度、新規入居数を退去数が上回っており、入居者数が年々減少している。今後、県営住宅に残るのは、転居する余裕のない高齢者等の要配慮者が増えていくと思われる。上記の共益費問題にも関連することだが、入居率が下がると、入居者 1 人あたりの共益費が上がるだけでなく、輪番制で入居者が管理人を担っていくことも困難になっていく。募集停止団地が増えている状況でこれらの問題は益々深刻化していくと考える。用途廃止、集約を早く進めていただきたい。

(2) 県による評価等

① 指定管理者の管理運営状況について

- ・ 入居率向上を目指し、チラシの設置、県の広報媒体による周知等積極的に行っていただいています。
- ・ 県営住宅等に係る管理運営業務の実施に当たっては、高齢者世帯の割合が増えていることから、団地内コミュニティ活性化や福祉アシスターの配置など独自提案による事業の強化に努めています。
- ・ 沿岸部への納入指導員の配置など滞納者への対応をきめ細かく対応いただいています。
- ・ 地域ケア検討会などの研修に参加をし、様々なニーズ、課題に対応いただけるよう努めています。
- ・ カスハラ対応マニュアルを整備し、多様化する入居者からの苦情相談に対し、相手に応じて適切な対応がされています。

様式 1

② 県の対応状況について（自己評価）

- ・ 県営住宅を管理するうえでの諸課題については、現状把握に努め、引き続き指定管理者と連携しながら、その解決に向けて進めてまいりたい。

9 改善状況等

改善を要すると評価された項目（C、D評価の項目について）

改善状況

（指定管理者から県への報告年月日： 年 月 日）

改善状況の確認

（再評価年月日 年 月 日）

別添1

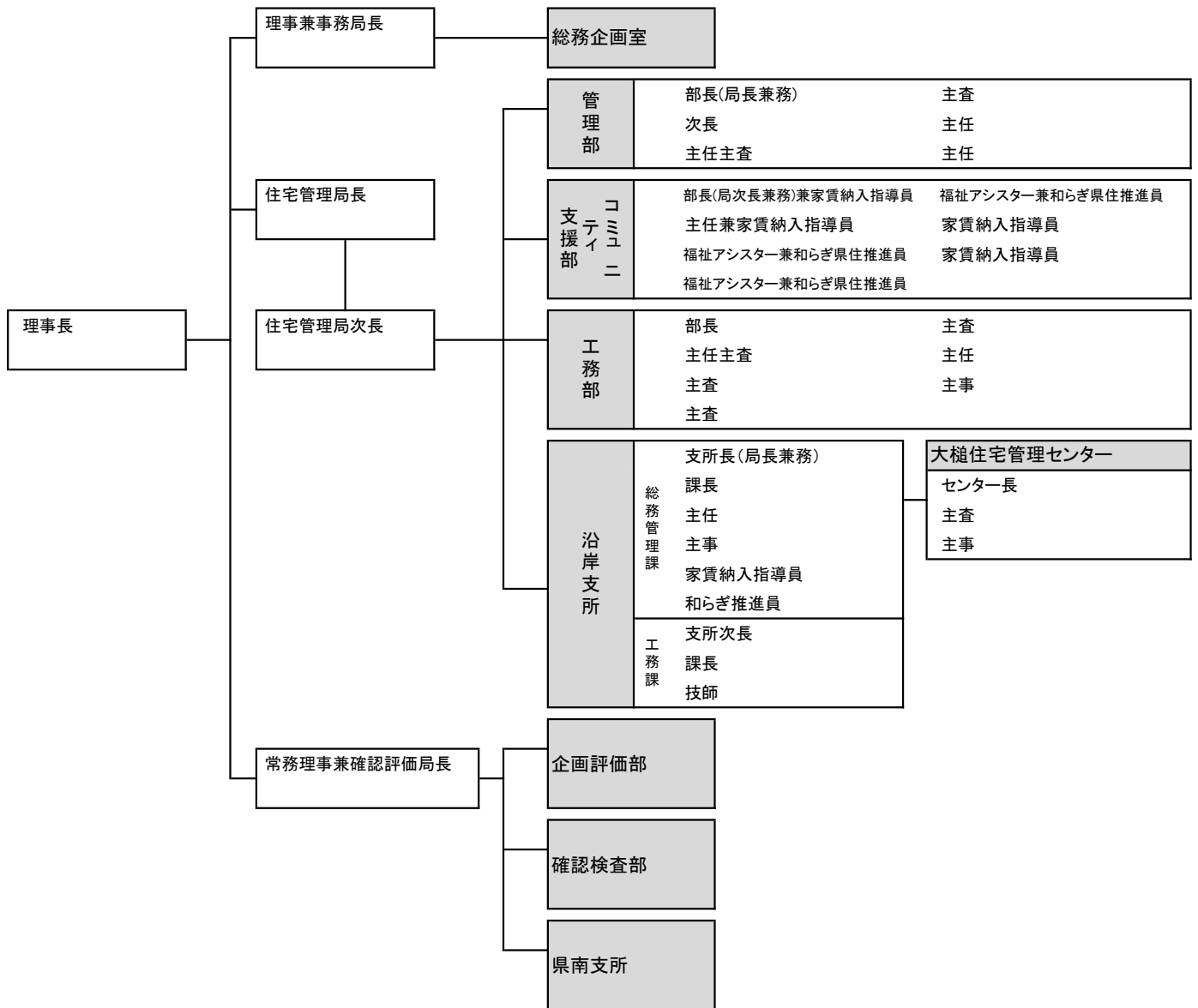
県営住宅等一覧

	名称	所在地	敷地面積	建物延床面積	管理戸数	駐車場区画数	
県営住宅	加賀野	盛岡市加賀野二丁目	4,312.14	6,740.57	74	21	
	仙北	盛岡市仙北三丁目	6,558.39	10,276.62	75	75	
	青山	盛岡市西青山一丁目	11,332.02	8,434.65	112	112	
	みたけ	盛岡市青山四丁目	9,137.94	9,343.58	120	120	
	備後第1	盛岡市月が丘二丁目	20,180.16	12,373.76	152	152	
	備後第2	盛岡市月が丘三丁目	16,252.62	16,142.13	192	192	
	つつじが丘	盛岡市つつじが丘	11,795.25	5,144.44	76	77	
	岩脇緑が丘	盛岡市岩脇町	19,845.95	12,839.45	187	140	
	松園	盛岡市松園三丁目	22,941.10	11,909.08	168	231	
	松園東	盛岡市東松園一丁目	47,247.78	26,712.63	360	364	
	松園西	盛岡市西松園二丁目	26,334.24	14,915.90	176	207	
	松園北	盛岡市東松園四丁目	56,878.30	26,861.12	386	391	
	湯沢	盛岡市湯沢東三丁目	39,529.22	18,579.69	253	253	
	みたけ北	盛岡市みたけ五丁目	9,629.95	4,010.09	58	58	
	境田	盛岡市境田町	6,113.03	5,988.37	72	66	
	夕顔瀬	盛岡市北夕顔瀬町	4,850.29	4,449.48	56	44	
	厨川	盛岡市みたけ四丁目	5,906.63	4,024.33	50	50	
	上堂	盛岡市上堂一丁目	2,846.53	2,715.90	32	32	
	緑が丘	盛岡市緑が丘三丁目	16,281.08	6,470.05	82	82	
	厨川北	盛岡市厨川四丁目	11,149.05	11,020.56	136	136	
	月が丘	盛岡市月が丘二丁目	16,281.08	13,850.66	136	155	
	宮野目	花巻市西宮野目	11,322.79	10,246.19	116	116	
	天下田	花巻市西宮野目	12,828.73	7,076.16	112	112	
	万丁目	花巻市下北万丁目	9,368.90	6,570.93	80	80	
	藤沢	北上市常盤台四丁目	11,793.47	8,453.26	90	90	
	大堤	北上市大堤北二丁目	11,263.02	7,070.78	112	112	
	蒲沢	北上市村崎野	9,797.30	5,416.26	72	72	
	北野	奥州市水沢真城	13,794.35	11,447.91	128	128	
	内匠田	奥州市水沢内匠田	5,525.88	4,863.35	64	64	
	羽沢	胆沢郡金ヶ崎町西根	5,649.03	4,395.35	56	56	
	常盤	奥州市水沢佐倉河	10,037.11	6,342.79	80	80	
	駒下	一関市萩荘	13,331.14	8,095.44	101	106	
	関が丘第1	一関市関が丘	4,977.74	1,538.88	24	24	
	関が丘第2	一関市関が丘	9,658.48	5,567.58	96	96	
	銅谷	一関市銅谷町	4,092.25	3,615.50	48	50	
	長谷堂	大船渡市猪川町	13,866.60	6,089.00	70	70	
	赤沢	大船渡市大船渡町	17,308.25	6,792.06	104	104	
	明神前	大船渡市大船渡町	9,483.86	4,032.34	52	52	
	鳴石	陸前高田市高田町	3,850.90	1,346.47	20	20	
	大平	釜石市大平町二丁目	5,955.11	5,061.14	58	58	
	日向	釜石市鶴住居町	6,942.18	6,819.89	95	12	
	上平田	釜石市大字平田	27,689.73	10,316.88	144	121	
	山口	宮古市山口三丁目及び山口四丁目	8,777.44	5,693.01	112	33	
	佐原	宮古市佐原一丁目	6,838.40	3,100.90	49	49	
	八木沢	宮古市八木沢三丁目	9,103.67	5,563.62	96	81	
	西ヶ丘	宮古市西ヶ丘二丁目	8,498.95	5,391.78	72	72	
	西ヶ丘北	宮古市西ヶ丘三丁目	9,390.56	5,422.68	72	72	
	北福岡	二戸市石切所	1,072.00	960.60	12	12	
	石切所	二戸市石切所	1,699.68	922.22	12	12	
	計			629,320.27	391,016.03	5,100	4,912
	県営住宅(災害公営住宅)	備後第1	盛岡市月が丘二丁目	5,778.11	3,542.93	50	50
		南青山	盛岡市南青山町	12,198.01	7,550.77	99	99
		黒沢尻	北上市黒沢尻四丁目	2,649.79	2,382.21	34	34
		桜屋敷	奥州市桜屋敷	1,969.36	832.73	14	14
		駒下	一関市萩荘	2,579.58	1,426.93	22	22
		構井田	一関市千厩町構井田	3,768.71	773.36	13	13
		上平	大船渡市大船渡町字上平	3,975.70	4,222.62	65	75
みどり町		大船渡市盛町字みどり町	12,000.00	11,400.90	147	229	
関谷		大船渡市立根町字関谷	7,777.29	3,119.90	50	90	
栃ヶ沢		陸前高田市高田町字栃ヶ沢	19,109.60	18,691.97	301	448	
平田		釜石市大字平田	15,408.89	7,969.66	126	161	
片岸		釜石市片岸町	2,390.76	1,553.97	17	30	
松原		釜石市松原町三丁目	3,872.75	4,611.95	60	67	
嬉石第1		釜石市嬉石町二丁目	4,483.51	4,100.14	52	59	
嬉石第2		釜石市嬉石町三丁目	2,929.82	2,697.60	32	32	
両石		釜石市両石町	3,125.36	1,865.25	24	31	
屋敷前		大槌町大槌	14,616.34	13,103.52	151	177	
大町		大槌町大町	1,447.75	1,689.70	23	24	
安渡		大槌町安渡	1,452.93	1,713.33	23	23	
上町		大槌町上町	1,518.22	1,664.47	23	25	
佐原第2		宮古市佐原	12,976.07	3,326.33	50	82	
宮町		宮古市宮町	1,668.35	1,688.28	20	20	
磯鶏		宮古市磯鶏	4,621.19	1,808.57	30	32	
実田		宮古市実田二丁目	1,408.34	1,327.93	17	17	
上鼻		宮古市上鼻二丁目	2,480.39	1,507.10	24	33	
鴨崎		宮古市鴨崎町	2,760.25	1,511.10	20	21	
八木沢第2		宮古市八木沢	3,986.47	2,654.33	42	55	
織笠		山田町織笠	6,096.89	3,255.94	52	52	
豊間根		山田町豊間根	7,792.70	4,840.34	72	80	
大沢		山田町大沢	2,682.81	2,917.90	35	35	
北浜	山田町山田	8,028.85	4,808.41	72	97		
計			177,554.79	124,560.14	1,760	2,227	
特貸住宅 公営住宅	盛岡駅西通	盛岡市盛岡駅西通一丁目	4,047.88	1,905.46	24	24	
	宮野目	花巻市西宮野目	11,322.79	1,933.16	4	4	
	藤沢	北上市常盤台四丁目	11,793.47	3,304.59	6	6	
	計			27,164.14	7,143.21	34	34

※備後第一の敷地面積は、25,958.27㎡で、建築面積により一般と災害公営分に按分した。

一般財団法人 岩手県建築住宅センター 組織図

別添2



1 沿岸支所・大槌住宅管理センターの配置

釜石市に沿岸支所、大槌町に大槌住宅管理センターを配置し、沿岸地区の管理・修繕業務、苦情・相談対応等のコミュニティ支援、納入指導業務を行いました。

2 管理サポートオフィスの設置

盛岡市を除く11市町の21社と協定を締結して、災害等の緊急対応に備えました。災害警戒時、センターからの指示で担当する団地を巡回点検し、状況報告することとしております。

3 事業継続計画（BCP）の策定と災害備品・機器の配備

災害対応計画（IMP）と事業継続計画（BCP）を策定しました。特に県営住宅管理業務については「指定管理業務災害対策運営要領」及び「公営住宅指定管理業務に係る災害対策運営マニュアル」を策定し、緊急時でも業務を遂行し続けていくための体制を整備しております。

4 ダイヤルサービスデスク体制

実働242日で1,513件の問合せに対応しました。内訳は、管理部（各種申請・届出など）250件、コミュニティ支援部（苦情・相談など）913件、工務部（修繕関係）350件でした。

5 家賃滞納督促強化月間の設定

平日に接触が困難である滞納者をリストアップし、7/27（日）（沿岸地区は7/13（日））と3/15（日）に訪問指導を行いました。

6 定期巡回点検システムの実施

毎月の巡回点検では、建物、公園、植栽、外構等の目視点検を行いその都度報告書を作成して住宅管理局内で共有し、修繕が必要な場合は速やかに対応しました。

また、タブレット端末を用いて現地で報告書を作成できるアプリを導入し、対応スピードを上げるよう努めています。

7 入居者サービス向上委員会の設置

月1回の和らぎ会議に取り込むかたちで開催。苦情やトラブル対応の検討、事後検証として対応方法の反省や最善策の模索を行い、入居者サービスの品質向上に繋がりました。

8 広報誌「やわらぎ」の発行

年3回（8/27第53版、12/15第54版、2/16第55版）刊行しました。収入申告などの各種手続きや季節ごとの住み方に関する記事、団地内コミュニティ活性化事業支援補助金の周知記事を掲載しました。

9 和らぎ県住推進員の配置

コミュニティ支援部（和らぎ班）を中心として苦情・相談に対応しました。件数は前年より47件増の1,348件でした。また、団地巡回による、苦情・相談の現地対応、管理人面談なども行っており、巡回数は965回でした。

10 団地内コミュニティ活性化事業

11団地（仙北、備後第1、松園北、湯沢、厨川、緑が丘、南青山、蒲沢、栃ヶ沢、嬉石第1、大沢）の自治会などから、環境美化活動や交流会などについて申請があり、各団体に3万円（※仙北17,318円、緑が丘29,867円）助成しました。

11 福祉アシスターの配置

75歳以上単身世帯、80歳以上のみの世帯に対し、定期的に訪問・架電して安否確認を行いました。4～6月対象813世帯、7～9月対象805世帯、10～12月対象793世帯、1～3月対象770世帯、各期間で全対象者とコンタクトを取りました。また、必要に応じて福祉への誘導や、関係各所との情報共有も行ってまいります。

12 各地区公所等意見交換会の開催

地区毎での開催はなかったものの、新任担当者の土木部土木センターを中心に情報共有会を実施（盛岡6/26、宮古7/25、北上9/18）。特定入居者の情報や対応状況を共有しました。

13 入居者ニーズの把握

過去のアンケート結果やダイヤルサービスデスクに寄せられた苦情・要望をデータベース化して、入居者サービス向上委員会や各部のミーティングで内容を検討しました。近年、管理人業務（なり手不足、共益費集金・支払い）に関する相談が増えており、入居者ニーズとしても管理人廃止を希望する声は年々高まっていると感じています。

14 入居率の向上に資する取組み

R6年度にプロジェクトチームを立ち上げ、R7年度も継続して次の4点に取組みました。①団地紹介リーフの作成（釜石・大槌・山田の17団地）、②募集案内チラシの設置（県営住宅を所管する振興局、ハローワーク北上、アイーナ、計500枚）、③県の広報媒体を活用させていただき公募をPR（県HP、X（旧ツイッター）、ラジオ広報枠、いわてグラフなど）、④内匠田AP内覧会（11月）実施（センターHPで参加を募りましたが申込みはありませんでした）