

指定管理者管理運営状況検証調書①

令和7年7月17日

施設名	香川県営住宅天神前団地 外29団地	所在地	高松市亀岡町1番59 外29箇所
施設所管課	香川県土木部住宅課	施設所管課 連絡先	県営住宅グループ 087-832-3581
指定管理者名	あなびき公営住宅コンソーシアム	指定期間	令3年4月1日～ 令和8年3月31日

1 指定管理者が行う業務

委託業務の内容	①県営住宅の入居者の入居・退去等に関する業務 ②施設の維持管理・保守管理に関する業務	県からの委託料	令和3年度499,400千円 令和4年度502,844千円 令和5年度503,250千円 令和6年度512,079千円 令和7年度515,068千円
---------	---	---------	--

2 施設の利用状況等

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	平均
		利用者数 (稼働率)	6年度	3,868	3,864	3,855	3,839	3,851	3,838	3,821	3,826	3,805	3,789	3,788
63.5%	63.5%			63.3%	63.0%	63.2%	63.0%	62.8%	62.8%	62.5%	62.2%	62.2%	61.9%	62.8%
5年度	3,968		3,973	3,961	3,947	3,951	3,940	3,922	3,928	3,921	3,912	3,910	3,895	3,936
	65.0%		65.1%	64.9%	64.7%	64.7%	64.5%	64.3%	64.4%	64.2%	64.1%	64.1%	63.8%	64.5%
4年度	4,126		4,134	4,107	4,077	4,072	4,060	4,049	4,052	4,040	4,025	4,026	4,006	4,065
	67.5%		67.6%	67.2%	66.7%	66.6%	66.4%	66.2%	66.3%	66.1%	65.8%	65.8%	65.5%	66.5%
3年度	4,192	4,205	4,186	4,165	4,184	4,168	4,156	4,172	4,162	4,149	4,162	4,151	4,171	
	67.0%	67.2%	66.9%	66.6%	66.9%	66.6%	66.4%	66.7%	66.5%	66.3%	66.5%	66.3%	66.7%	
導入前	5,476	5,468	5,444	5,423	5,439	5,411	5,400	5,468	5,443	5,428	5,457	5,424	5,440	
	85.4%	85.3%	84.9%	84.6%	84.5%	84.0%	84.4%	85.5%	85.1%	84.9%	85.3%	84.8%	84.9%	

※上段：入居戸数（戸）、下段：入居率（％）

(単位：千円)

		4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
		利用料金収入 (使用料)	6年度	75,615	68,920	70,490	69,786	69,057	67,073	70,853	66,934	71,277	66,018	66,539
5年度	72,001		72,936	72,654	69,916	70,558	66,499	70,156	68,031	71,272	69,793	68,888	66,553	839,257
4年度	73,781		73,825	76,260	71,623	75,916	70,485	73,806	70,771	75,027	70,734	72,257	71,472	875,957
3年度	76,797		74,775	79,121	72,318	77,707	71,980	75,989	72,675	75,993	72,200	73,626	73,450	896,631
導入前	101,553		101,553	101,553	101,553	101,553	101,553	101,553	101,553	101,553	101,553	101,553	101,553	1,218,636

※導入前については、合計を収入月数で除した使用料

3 利用者からの意見への対応

利用者意見の把握方法	①巡回管理人による団地巡回時の自治会役員・連絡員・入居者との面談による把握。 ②入居者から各団地連絡員へ伝えられたご意見による把握。 ③自治会役員・連絡員の勉強会時の意見交換による把握。 ④管理センターへ各種手続きのため来庁された入居者・応募者のお問合せによる把握。 ⑤管理センターホームページ内のお問合せフォームによる把握。
------------	---

利用者からの積極的な評価

- ・各団地自治会役員や連絡員から管理センター課員へ直接の連絡が可能で、緊急時の連絡及び迅速な対応に満足いただいている。
- ・入居者の安否確認など生命に関わる案件については特に住宅課と連携して対処されている。
- ・全入居者へ配布された防災ハンドブックにより、入居者の震災に対する関心が高まったと喜ばれている。
- ・植樹維持管理に関し、伐採等を積極的取り組んでくれ自治会の負担を軽減してくれている。

利用者からの苦情・要望	対応状況
<p>①苦情件数は以下の通り。 R3年度 84件 R4年度 73件 R5年度 60件 内訳は、ペット・隣人・その他。 ②住戸の修繕要望は、年間約1,100件程度。</p>	<p>①ペットについては、飼育者に対する注意を継続している。隣人については、騒音など入居者間の住生活に起因する問題が多いが、それぞれ相互の歩み寄りを促している。その他については、自治会関連、住戸内以外の共用部や近隣住民関連もあり、関係者との調整を行い適切に処理している。 ②住戸の修繕要望については、巡回管理人による部材購入と作業にて復旧を行うなどして迅速に対応している。</p>

4 管理運営状況の評価

項目	細項目	指定管理者による自己評価	施設所管課の評価		人事課の評価
適正な管理運営の確保の状況	利用許可	<p>①定期募集時などの応募者に対し、規定の応募条件に基づき書類審査等を実施している。</p> <p>②応募者からの各種申請書及び届出等についても、申請書類の審査・確認を行うとともに、未提出者が判明した時点で適宜速やかな手続きを行っている。</p>	<p>①関係法令や条例に基づく書類審査等は適切に履行されている。</p> <p>②応募者からの申請書や届出等の審査についても、適切に履行されている。</p>		
	建物・設備の保守点検及び維持管理	<p>①建物・設備については、一級建築士・一級建築施工管理技士・水道技術管理者・電気工事士・消防設備士などの有資格者が保守・維持管理に当たっている。</p> <p>・巡回管理人と各団地連絡員が連携をとる管理体制にて、定期点検実施及び平素からの異常事態の情報収集等を実施している。管理状態については各巡回管理人が「日報」を作成、課員にて回覧確認、情報共有している。</p> <p>②エレベーター・遊具などの保守・定期点検は、県の承認を得た専門業者に委託し適切に実施している。</p>	<p>①建物・設備の保守管理・定期点検については、一級建築士等の資格を持った担当者及び巡回管理人により適切に履行されている。</p> <p>②エレベーター・遊具等の保守点検については、専門業者へ委託することで、適切に履行されている。</p>	A	A
	安全性の確保	<p>①上記体制で、建物や設備の安全確認により、老朽化などによる危険箇所の早期発見・早期対応を行い、大規模な修繕が必要と判断した場合は、県に報告するなど、安全対策を実施している。</p> <p>②建築基準法、給排水・電気設備について定期点検を実施し、その結果を記録に残し、整理・保管し、県に報告をしている。</p> <p>③管理センター事務所及び巡回管理人（3ブロック）がAEDを保有しており、来庁者・入居者の緊急時に対応出来るようにしている。</p>	<p>①営繕担当者、巡回管理人及び専門業者が適切に点検を行い、老朽化等による危険箇所を把握し安全対策を実施している。大規模緊急修繕が必要な案件については、県に報告している。指定管理者の責めに帰すべき事故は生じなかった。</p> <p>②建築基準法・電気事業法による定期点検結果は、記録・編纂されている。</p> <p>③AEDの保有により緊急時対応の準備が整っている。</p>		
	物品・備品管理	<p>賃借している県の事務所及び備品等については「行政財産使用許可申請書」及び「物品貸付契約書」により、毎年確認、必要に応じ変更を行っている。</p>	<p>県からの貸付物品については、適切に管理されている。</p>		
法令等の遵守等	法令等の遵守	<p>①「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」に基づき、国土交通大臣の登録を受け、事務所に業務管理者を配置している。</p> <p>②県営住宅の管理は、「公営住宅法」を基本に、「香川県営住宅条例」・「香川県営住宅条例施行規則」などに則り、維持・管理を行っている。</p> <p>③再委託の範囲は、法令等により特定の国家資格が必要な業務に限っており、業者選定も、業務遂行能力や過去の実績を総合的に勘案し、県の承認を得て選定している。</p> <p>・業者に対しては、下請法や独占禁止法に抵触していない。</p> <p>・また、暴力団の排除も実施している。</p>	<p>①賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律に基づき国土交通大臣の登録を受けた業務管理者を適切に配置している。</p> <p>②公営住宅法等関係法令等を遵守している。</p> <p>③再委託する業務については、専門性の観点から適切に選択されており、委託業者の選定にあたっては、実績、資格者の配置に留意し、適切に実施されている。</p>	B	B

法令等の 遵守等	職員配置	<p>①県との協定書・仕様書に定められた建築士や水道技術者などの有資格者を配置している。その他、集合住宅の管理に適している賃貸住宅不動産経営管理士・管理業務主任者・宅地建物取引士などの有資格者を配置している。</p> <p>②職員採用は、面接基準に基づき人材を採用している。特に技術者や経験者及び資格者の採用を促進している。現職員に対しても毎年人事評価を実施している。</p> <p>③巡回管理人は2名体制とし、入居者への修繕や苦情に対して迅速・丁寧に対応している。チーム編成も、年度毎に適宜変更している。</p> <p>④法的事案など専門性の高い業務については、本社顧問弁護士などの支援体制を整備している。</p>	<p>①県との管理協定に定められた建築士や水道技術管理者等の有資格者を配置することに加え、その他集合住宅管理に適している賃貸住宅不動産経営管理士・管理業務主任者・宅地建物取引士等の有資格者を配置し、よりの確な業務遂行のための体制が整備されている。</p> <p>②新たな職員採用についても、経験者及び資格者を積極的に採用し、より適切な人員配置がなされている。</p> <p>③二人体制の巡回管理人により入居者からの苦情について、より適切かつきめ細かく丁寧に対応できている。また、修繕についても、簡易なものは巡回管理人で対応する等、迅速で多岐にわたる対応が図られている。</p> <p>④管理業務を支える法律等の専門知識を有した弁護士が本社と顧問契約を締結しているため、法令等を遵守するための組織体制が整備されている。</p>		
	緊急時の体制	<p>①安否確認や火災発生などの緊急時には、「緊急連絡体制」に基づき住宅課と連携し迅速に対応している。また、台風・大雨等の警報に伴う水防本部設置の際は、管理センター事務所にて住宅課との連携が図れるよう警報解除まで待機する体制を構築している。</p> <p>②管理センター業務時間外は、弊社独自のコールセンターにて24時間受付体制を整備しており、受電後、速やかに対応している。別途、警備保障会社へ24時間出動体制を再委託しており、対応案件の重複発生にも対処出来るよう整備している。</p>	<p>①安否確認や火災発生等の緊急時に県と連携し迅速な対応を行う体制が整備されている。また、台風、大雨等の警報発令時等、事故発生が予見される時は、迅速な対応ができるよう、待機体制を執る等緊急時の体制は適切である。</p> <p>②緊急時に迅速に対応できるように24時間体制で、担当者、管理責任者、県への連絡体制が整備されている。</p>	B	B
	県の指示事項への対応	<p>①他県の公営住宅における建物・遊具による事故等発生時には、県の指示・問合せに、迅速に対応し、通常の点検・巡回以外に確認し、結果報告を行っている。</p> <p>②入居者からの要望・苦情に基づく住宅課からの指示に対しても、速やかに事実関係を確認、現場対応を行っている。</p> <p>③濁水時などの団地入居者への速やかな周知について県の指示のもと迅速に対応している。</p>	<p>①他県で生じた事故に伴う建物・遊具等の点検について、県の指示を受け、迅速かつ適切に対応している。</p> <p>②入居者からの要望・苦情に基づく、指示についても、迅速に事実確認を行い適切に対応している。</p> <p>③濁水時の団地入居者への周知についても、迅速に対応している。</p>		
	個人情報の保護	<p>個人情報保護法や香川県個人情報保護条例を遵守している。日常扱う個人情報に関して、事務職員及び巡回管理人に年間2回全体研修において「情報セキュリティガイドンス」で重要性を認識させ、専用の鞆やファイル等により保管・管理を実施している。</p> <p>R3年4月に発生した、督促状誤送付については、即座に当該関係者へ説明・謝罪を行い、他へ影響が無いことを確認した。その後の督促封入作業には管理センター長が参加し現場作業の進捗及び正確性を確認・継続している。</p>	<p>全般として法令等に則り適切に実施されていると認められるが、令和3年4月と令和7年4月に郵便物誤発送による個人情報の流出が発生した。作業員以外の者による内容物のチェックや、通知文書ごとの発送等再発防止に努めている。</p>		
労働関係法令 遵守の状況	労働関係法令に基づく各種届出等を適切に行っており、関係法令は遵守している。	労働関係法令に基づく届出等が適切に実施されている。	A	A	

利用者サービスの維持向上の状況	利用者数の状況	<p>①各年度の入居戸数は以下の通り推移している。 R3年度末 4,151戸 R4年度末 4,006戸 R5年度末 3,895戸 R6年度末 3,769戸 単身高齢者の入居継続が困難となり施設へ移る、また死亡するケースが増加している。 ②住戸の公募については、協定書に定められた通り風呂釜の設置、浴室防水措置を講じて設備を充実させて募集も行っている。 ③入居者の応募が、特定の団地に集中するのを防ぐため、募集期間中は応募状況をホームページにて毎日更新している。その情報により選択・調整の機会を広げ、より多くの応募者が入居できるしくみを継続している。</p>	<p>①協定書に定められている募集戸数は達成している。現状から単身高齢者への対応を今後は強化していく必要がある。 ②協定書に定められている風呂釜の設置、浴室防水措置を講じた設備の充実を適切に対応している。 ③募集期間中の応募状況の公開により、応募倍率の平準化が図られている。</p>	A	A
	利用促進	<p>①入居応募者の要望を丁寧に聞き、希望に近い県営住宅を紹介している。 ②PCに加えて携帯電話においても香川県営住宅管理センターのホームページにて随時の募集状況等の進捗が確認できるようにして広く対応している。 ③R3年度から常時募集を開始し、年4回の定期募集に加え随時の応募が可能となるよう入居者数の増加を図っている。</p>	<p>①入居応募者の要望を聞き、抽選に外れた方に再募集や常時募集の案内等を行い、入居機会の拡大を図っている。 ②応募状況の掲載を様々な媒体で閲覧できるようにし、応募者や、応募希望者への周知が図られている。 ③常時募集の実施により、入居機会を増やし、入居率の向上に繋げている。</p>		
	各種事業・プログラムの内容	<p>自治会長及び連絡員の勉強会をPMアカデミーにて開催、共益費の節約方法、給排水設備エリアにて設備構造を見学、展示の防災物品等の紹介を実施。団地入居者へ全戸配布した「防災ハンドブック」の説明を行い防災意識高揚を喚起した。また、出席者による意見交換を実施し情報共有を実施。コロナ下で集合形式が難しい時期にはPMアカデミー開催の集合住宅に関する防災テーマ配信を行い意識喚起を継続した。</p>	<p>マンション管理のノウハウを有する指定管理者のPMアカデミーを活用して、自治会長及び連絡員の勉強会を開催し、円滑な業務運営の実施に取り組んでいる。また、意見交換を実施し、団地内の情報共有を実施している。</p>		
	利用者満足度調査	<p>①平時の巡回管理人訪問時に、自治会役員・連絡員及び入居者から直接聞き取りし、要望に対応している。 ②就業時間外の受付については、コールセンターにて受電し即日・翌営業日に対応している。急を要しない書類提出などの事務手続き等の問合せについては、営業日での連絡を案内することにより件数は減少している。 R3年度 350件 R4年度 356件 R5年度 253件 R6年度 178件 ③修繕案件のなかでも簡易なものについては、巡回管理人が部材を購入のうえ作業を行い迅速に対応し満足度を高めている。</p>	<p>①巡回管理人による日々の団地訪問により、自治会役員等からの要望に適切に対応している。 ②夜間や休日はコールセンターで適切に対応している。 ③簡易的な修繕の要望に対しては、迅速に修繕等を実施することにより、入居者の満足度の向上に努めている。</p>		

利用者サービスの維持向上の状況	苦情等への対応	①入居者からの苦情・相談等については、団地現場を巡回管理人が2名で訪問・面談して案件趣旨に相違が無いよう注意して対応している。 ②管理センターへの来庁者・電話連絡では、ご意見受付書を記録し課員にて情報共有のうえ改善を行っている。 ③案件の内容により適宜住宅課へ報告している。	①苦情に対する対応は適切である。 ②苦情に対する指定管理者内の情報共有は適切に行われている。 ③県に報告し、事案によっては連携して解決に努めている。	A	A
	広報、PR、情報提供の実施	管理センターホームページにて屋島西団地の住戸内の状況を360度見られるようにして入居をイメージしやすいよう工夫しており、今後も各団地にて掲載を増やしていく。 湧水時による取水制限など広く入居者へ周知すべき事案は速やかに行っている。	入居者に対して、必要な情報提供を迅速かつ適切に実施している。		
収支の状況	経費節減の取組	①各委託業者への発注については、適正な価格にて発注を行っている。 ②簡易修繕工事の中でも、給水関係のパッキン交換など巡回管理員で対応できる簡易な事案については、適宜対応し経費節減に努めている。 ③事務所内業務にて使用する物品についてもグループ会社にて提携する量販店にて購入している。	①委託業者への発注は適切な価格で行われている。 ②簡易修繕は巡回管理員が対応することで経費削減に努めている。 ③物品についてもグループ会社が提携する量販店にて購入している。	A	A
	収支の状況の把握	年度開始前には業務に係る事業計画及び収支予算書を作成し、県の承認を受けている。 業務報告書を県に提出し、収支状況を報告している。	適切に収支の状況を把握している。		
	会計処理の状況	①あなぶきハウジングサービス本社にて、経理担当及び経理責任者を配置し、会計ソフトにより収支管理を実施している。 ②現金受払簿、収納消込一覧を作成し、日々業務終了後に現金出納残高を確認している。手形・小切手は使用していない。 ③現金は施錠できる金庫に保管し、現金収納は、2名以上で対応している。 通帳管理・印鑑保管責任者は以下の通り区分している。 印鑑：センター長 通帳：副センター長	担当職員や責任者により、適切に処理されている。		

《評価指標》 S：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を上回っている。
A：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を実施している。
B：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある。
C：従前の管理水準や仕様書等に定める水準を下回っている。

総合評価	施設所管課の評価		人事課の評価
	県営住宅の入居者及び応募者に対して、適切にサービスを提供する運営がなされている。個人情報の保護において一部不適切な点があったため、一部改善を期待する。		B

《評価指標》 S：適正であり、優れた実績をあげている。
A：適正である。
B：概ね適正であるが、一部改善を期待する。
C：改善が必要である。