

令和7年度 指定管理者モニタリング年度評価シート

施設名称	廿日市市営住宅等及び共同施設
指定管理者名	(株) 第一ビルサービス
指定期間	令和7年4月1日～令和12年3月31日
施設概要	市営住宅等（公営住宅・甲種住宅・特定公共賃貸住宅・定住促進住宅・福祉住宅）・市営住宅等の駐車場・市営住宅等の集会所・市営住宅等の児童遊園等
施設の設置目的	住宅に困窮する低額所得者等に対して賃貸することにより、市民の生活の安定と社会福祉に寄与すること
市支出額（委託料）	84,280,000 円（令和7年度）
所管課	建設部 住宅政策課
評価対象期間	令和7年4月1日～令和8年3月31日

1 業務点検シート

指定管理者	[所属] (株)第一ビルサービス 廿日市営業所 [職・氏名] 所長 山下 悟	記入日	令和8年5月28日
市	[所属] 建設部住宅政策課 [職・氏名] 課長補佐 山本 貴之		令和8年6月10日

評価	説明
○（適格）	適格に実施されている。
△（要改善）	一部適格性に欠ける部分があるが、改善案の実施により向上が見込まれる。
×（不適格）	不適格であり、早急または抜本的な改善措置が必要である。

区 分			評価項目	評価欄	
				指定 管理者	市
全体的事項	1	施設の目的や基本方針の確立、施設目的の達成	・施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。	○	○
			・施設の管理運営を通して、施設の設置目的を達成できているか。	○	○
	2	管理運営に対する基本姿勢	・事業計画に沿って業務が執行されているか。	○	○
			・協定書に定められた協議事項について、適切に協議が行なわれているか。	○	○
			・施設に関する課題・問題点が市と共有されているか。	○	○
			・定期報告書は、期日までに提出されているか。またその内容は適切か。	○	○
			・業務内容説明書もしくは事業計画書のとおり営業しているか。	○	○
			・緊急時の連絡体制が確立されているか。	○	○
人事配置・研修	1	職員の勤務実績、配置状況	・管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。	○	○
	2	職員のマナー	・入居者が気持ちよく利用できるよう、職員は服装などの身だしなみを整えており、入居者に対する接客マナーが適切か。	○	○
	3	人材の育成・研修	・施設の設置目的を実現するために必要な人材を育成する取り組みがあるか。	○	○
			・職員の専門的知識・技能を向上させる研修体制が構築されているか。	○	○

			・意識啓発や研修内容（施設管理、安全確保、接遇、個人情報、情報公開等）は、施設の設置目的や施設が抱えている課題・問題に照らして、適切に実施されているか。 ・金銭の取り扱いについて、意識啓発や研修を実施しているか。	○	○
				○	○
安全・危機管理	1	事故防止対策への取り組み	・事故防止のための体制を確立し、事故防止策を講じているか。	○	○
			・指定管理者の管理に起因する事故は発生していないか。	○	○
			・金銭の取り扱いに当たり、適切な事故防止策を講じているか。	○	○
	2	事故発生時並びに災害発生時の対応体制の構築	・事故発生時並びに災害発生時の対応体制が確立しているか。	○	○
施設・設備の維持管理	1	建物・設備の維持管理	・建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。	○	○
			・美観が良好な状態に保たれているか。	○	○
	2	備品の管理	・備品が適切に管理されているか。	○	○
	3	清掃業務	・入居者が安全かつ快適に生活できるような状態が保持されているか。	○	○
	4	警備業務	・安全で安心感のある環境を確保しているか。	○	○
	5	植栽・樹木等の維持管理	・適切に剪定、草刈り等が実施され、入居者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。	○	○
運営及びサービスの質の向上	1	入退去実績及び施設の稼働率	・入退去実績及び施設の稼働率の把握及び利用状況の分析を行い、運営に役立てているか。	○	○
	2	利用しやすい受付案内の実施	・入居者が利用しやすい受付案内を行っているか、受付手順は適切か。	○	○
	3	広報やPRの実施	・当該施設について、ホームページ掲載やPR誌の作成など、具体的な取り組みを実施し、潜在的な入居者の掘り起こしや利用拡大に向けたアピールをしているか。	○	○
	4	サービス水準の確保、適切なサービスの提供	・利用の平等性、公明性を確保しているか。	○	○
			・個々のサービスについて、対応する職員によって格差が生じないよう、サービス水準を確保する体制を確立しているか。	○	○
			・全ての入居者が施設を快適に利用できるよう、適切なサービスを提供しているか。	○	○
			・使用許可に係る業務を適切に実施しているか。	○	○
	5	サービス内容等の向上	・入居者、施設の担当課等からの意見、指摘、苦情並びに事故、トラブルなどに適切に対処し、改善につなげているか。	○	○
			・サービス全体に対する入居者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。	○	○
	6	入居者の意見・要望を抽出する仕組みの構築	・意見箱の設置や入居者会議の開催など、入居者が意見や要望を述べやすい環境を整備しているか。	○	○
	7	入居者の苦情解決体制の構築	・入居者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。	○	○
			・入居者の要望・意見・苦情を把握し、改善に結びつける手順がマニュアル化されており、職員に周知され、実際に運用されているか。	○	○
	8	関係団体等との連携	・協力団体、地元組織、関係機関（保健・医療機関等）等、関係団体との連携に努めているか。	○	○
	9	自主事業の適切な実施、独自の工夫等	・入居者のニーズを踏まえ、独自に工夫して施設の設置目的に合致した自主事業を適切に実施しているか。	○	○
情報公開	個人情報保護	1 個人情報の保護	・個人情報の保護に対する体制を整備し、適切に実施しているか。	○	○
		2 情報公開制度	・情報公開制度に対する体制を整備し、実施しているか。	○	○

執行状況	1	指定管理料の執行状況	・指定管理料は適正に執行されているか。	○	○
			・会計処理に誤りや不正が起こらないような措置がとられているか。	○	○
			・外部委託する際、公明性を確保しているか。	○	○
			・外部委託先から適切に業務報告させるなど、委託先の業務を適切に管理しているか。	○	○
	2	収支決算情報	・収支状況は当初収支計画と整合しているか。人件費割合、委託割合などはお適正か。	○	○
			・収支が極端な赤字になっていないか。	○	○
	3	経費節減状況	・経費節減のための努力を行っているか。	○	○
			・経費の節減及び効率的な管理運営のための創意工夫が見られるか。	○	○
個別項目	1	安心・安全な住環境、法令遵守	・市営住宅等の管理運営にあたって、安心、安全な住環境の維持及び各種法令等の遵守の意識を強く有し業務を遂行しているか。	○	○
	2	個人情報の保護	・住宅管理システムの適切な管理を含め、特に重要な個人情報を取り扱うことを強く意識し、対策を講じているか。	○	○
	3	書類及び金銭の管理	・書類の管理、収納した金銭の管理の方法など十分なセキュリティー体制を整備しているか。	○	○
	4	市との連携	・市の指示に対する考え方、市との連携方法は適切か。	○	○
	5	事務所の利便性	・事務所の設置場所、営業時間等について、入居者等の利便性に十分配慮しているか。	○	○
	6	修繕依頼、要望対応	・窓口対応時間外（夜間、休日等）も含め、入居者等からの修繕依頼、要望等に対して迅速かつ適切な対応が可能な体制が整備されているか。	○	○
	7	収納率向上	・家賃等の収納業務について、収納率向上がなされているか。	○	○
	8	円滑な団地生活	・団地生活が円滑に進むような取り組みをおこなっているか。	○	○
	9	自治会や入居者との連携	・地域コミュニティの活性化及び自治会や入居者等の地域との連携に関する取り組みを行っているか。	○	○
	10	高齢者・障がい者等への対応	・高齢者や障がい者等に対する取り組みを行っているか。	○	○
	11	新しい取り組み	・指定管理者（民間事業者）ならではの新しい取り組みを行っているか。	○	○

利用状況等分析	令和6年度 (%)	目 標 (%)	令和7年度 (%)
現年度家賃収納率	98.99%	98.00%	98.37%

(意見記述欄) 業務実施状況	
指定管理者	令和7年度は、廿日市市市営住宅の指定管理業務について、新たな指定管理期間の初年度にあたり、今後5年間の管理運営の基盤を築く重要な年度として位置付け、業務を遂行しました。 業務の実施に当たっては、これまでの指定管理業務において培ってきた経験と実績を活かしつつ、改めて指定管理者制度の目的と役割を再確認し、入居者サービスのさらなる向上と、廿日市市との一層の連携強化を意識しながら、信頼されるパートナーとして適正かつ着実な管理運営に努めました。そこでは、指定管理者として責務となる、 Ⅰ. 住民福祉の向上を目的とする公の施設の管理者であること。 Ⅱ. 自らが備えるノウハウを活用し、住民福祉の向上を目指すこと。 Ⅲ. 担当課とのパートナーシップを構築し、民間経営と公共経営の両立を図ること。 以上の3項目について、条例等の関係法令を遵守しながら、施設の効率的かつ効果的な管理運営に努めました。 また、管理運営に当たっては、「廿日市市市営住宅等及び共同施設指定管理者業務仕様書」等を基本とし、「廿日市市市営住宅等整備計画」の趣旨を十分に理解した上で業務を遂行しました。 さらに、廿日市市の施策や方針、とりわけ指定管理業務に関連する債権管理の適正化、公共施設マネジメントの推進、災害に強いまちづくり、保有資産の利活用の最適化、DX・民間活用の推進といった視点を踏まえながら、提案書に掲げた基本方針に基づき、各業務を着実に実施しました。 以上のことを踏まえ、令和7年度の業務実施状況について、次のとおり報告します。

1. 窓口事務所について

(1) 業務窓口の体制

令和7年度においても、県営住宅の管理事務所との共同利用を継続し、窓口機能の充実を図ることで、入居者等の利便性およびサービス水準の向上に努めました。あわせて、事務所に隣接する来客用駐車場（最大5台分）を確保し、自家用車で来所される方にも配慮した環境を整備しております。

また、ホームヘルパー2級および認知症介護実践者研修修了者の職員を配置し、高齢者や障がいのある方からの相談に対し、丁寧な聞き取りと福祉的配慮を踏まえた対応を行いました。

(2) 平日窓口の開設時間の延長

利用者の利便性向上を目的として、前年度に引き続き、平日（月曜日から金曜日）の窓口開設時間を18時30分まで延長し、就業後の来所による家賃支払いや各種手続き、電話対応等に対応しました。

(3) 受付窓口について

① 高齢者および障がいのある方への対応

・受付カウンターに老眼鏡や「耳マーク」の設置に加え、デジタル筆談を活用し、状況に応じた円滑なコミュニケーションを実施しました。

・バリアフリー環境（スロープ設置、車いす対応機の配置）を維持し、安心して利用できる窓口環境の確保に努めました。

② 外国籍の方への対応

多機能型電話および翻訳アプリを活用し、言語の違いによる不安軽減と円滑な対応体制の維持を図りました。

③ 安全・衛生対策

感染症対策として空気清浄機や消毒設備を継続設置するとともに、防犯器具の整備により、安全性の確保を図りました。

④ 緊急時対応

AEDの設置および職員の講習受講を継続し、緊急時対応力の維持・向上に努めました。

(4) 入居者の事情に応じた休日対応

入居者の多様な生活状況に配慮し、平日対応が困難な案件については、土日祝日も含め柔軟に対応しました。（対応実績：3件）

(5) 夜間・休日の緊急対応

窓口時間外の問い合わせについては、社内の「ヘルプデスク」にて24時間365日対応体制を確保しております。ヘルプデスクには、建物管理に関して豊富な知識をもった専門の担当者を配置し、入居者からの要望事項、事故内容等の聞き取りを円滑に実施しております。（対応実績：32件）

また、緊急修繕体制については、市内業者との連携を強化し、特に遠隔地域である吉和・宮島地域においても安定した対応が可能となるようバックアップ体制を継続整備しております。

さらに、市への緊急連絡体制として職員連絡先を報告するとともに、入居者向けには各住宅の見やすい場所に緊急連絡先を掲示しました。

(6) 安全な現金管理

住宅使用料等の現金取扱いについては、社内規程に基づき適正に管理し、金銭事故防止に努めました。

また、金庫を防犯カメラの監視下に設置し、一定期間の映像保存を行うとともに、関連書類は施錠可能なキャビネットで保管し、適切な管理を徹底しました。

(7) 個人情報の保護

職員一人ひとりが個人情報を取り扱う重要性を認識し、関係法令および条例を遵守するとともに、コンプライアンスの徹底を図りました。

入居者情報はパスワード等により適切に管理し、業務目的の範囲内でのみ利用するとともに、常に最新の情報に更新することで、情報の正確性維持に努めました。

(8) トラブル防止への取り組み

入居者からの相談や苦情等については重要な意見として受け止め、迅速かつ公平・誠実な対応を

心がけました。対応内容は専用データベースに記録し、履歴管理および情報共有を行うことで、類似案件への迅速対応および職員教育に活用しました。

また、市との協議が必要な案件については業務打合せ簿を活用し、円滑な連携を図りました。通話内容についても記録・保存し、トラブル発生時には適切な検証・対応が可能な体制を整備しています。

(9) 在宅コールサービスの実施

75 歳以上の単身入居者に対し、週 1 回の電話連絡を行い、安否確認や日常の様子の把握に努めました。あわせて、年に 1 度、対象者へ登録案内を実施し、サービス内容の周知を図りました。

(令和 8 年 3 月 31 日現在：対象者 47 名)

(10) 研修の実施

当社は、これまでの実務経験を通じて、指定管理業務が幅広い内容を含み、入居者対応における接遇力や専門的知識・技術など、多様な能力が求められることを十分に認識しています。

このため、職員研修においては、公営住宅管理の特性を踏まえ、業務に必要な知識・技能を習得するための各種研修を実施し、適切な人材の育成に努めました。これにより、入居者の皆様に安心・安全・快適な住環境を提供しました。

2. 収納率の向上と滞納整理対策について

指定管理者として、住宅使用料の収納率向上及び滞納整理は重要な業務の一つと位置付けており、「市営住宅家賃滞納整理手順」に基づき、文書送付や電話連絡を中心とした対応を継続的に実施しました。

また、毎月開催される「収納月次報告会」において、前月の督促実施状況や長期滞納者への対応経過を確認し、今後の対応方針について協議を行いました。市担当者とも適宜情報共有を図りながら、現年度分及び過年度分を含めた滞納整理を計画的かつ効率的に進め、滞納額の縮減に努めました。

(1) 収納率向上に向けた取組み

① 色紙の督促状を使用・書留郵便による督促状の送付

滞納を繰り返す者や悪質滞納者に対しては、通常の督促状と区別できるよう色紙を用いた督促状を段階的に使用し、注意喚起を強める取組みを行いました。

また、必要に応じて書留郵便による督促文書の送付も実施し、文書の到達確認を行うことで、より確実な督促につなげました。こうした対応により、滞納者からの問い合わせや連絡の機会が増え、接触の確保を通じて収納率の向上に結び付けました。

② 関係各所との連携

滞納にはそれぞれの事情や背景があることを踏まえ、単なる督促にとどまらず、本人の生活状況や滞納理由の把握に努めました。必要に応じて、生活支援センターや生活福祉課等の関係機関へつなぐなど、状況に応じた支援を行いました。

また、居住支援法人協議会の構成員として、廿日市市の福祉部門との連携を日頃から深めており、生活困窮者に対しては関係部署と連携しながら対応を進めました。

③ 口座振替制度の利用促進

滞納者の中には、納期限の失念や金銭管理上の課題により滞納に至るケースもあることから、口座振替制度の活用を積極的に案内しました。

窓口や電話での周知に加え、税制収納課が導入している「Web 口座振替受付サービス」について、ホームページや入居のしおりに QR コードを掲載するなど、利用しやすい環境づくりに取り組みました。その結果、口座振替利用者は年々増加しています。

(2) 滞納整理に関する取組み

① 分納誓約の締結

主に過年度滞納者を対象として、個々の生活状況や支払能力に配慮しながら分納誓約を締結し、計画的な納付を促しました。

納付方法については、本人にとって支払いしやすい時期に合わせて口座振替を設定するほか、納付書による支払いにも対応し、履行状況を個別に確認しました。あわせて、不履行となった場合には速やかに督促を行い、継続的な納付指導に努めました。これらの取組みにより、滞納繰越額

の縮減につなげています。

② 滞納者リストの作成と活用

毎月、市から提供される滞納者 CSV データを基に、対象者ごとの滞納月数や滞納額を一覧で把握できる滞納者リストを作成しています。

また、直近 3 か月の増減状況を確認できる資料や、年 1 回の債権管理台帳も整備し、滞納状況を分析しながら、優先度や状況に応じた対応を行いました。

③ 滞納者の状況把握に基づく対応

滞納整理を進めるに当たっては、滞納者の生活状況や所在状況の把握に努め、それぞれの実情に応じた対応を行いました。

特に、過年度滞納者の中には既に退去している者も多く、状況確認が難しい場合もありますが、継続的に連絡を取りながら現況把握に努め、個別事情を踏まえた督促や納付相談を実施しました。

3. 施設の保守維持管理・修繕業務

予算の中でも大きな割合を占める、住宅敷地内の構造物や設備等に係る保守管理業務、環境整備業務および修繕業務については、各項目ごとに関係法令を遵守し、「業務仕様書」および「個別業務仕様書」に基づき、計画的かつ適切に実施し、施設の良好な維持管理に努めました。

(1) 設備保守管理業務

給水施設、エレベーター、児童遊園遊具、消防設備、浄化槽施設、テレビ電波障害対策施設等について、定期的な保守点検を計画的に実施しました。

また、消防設備点検に伴う室内立入や貯水槽清掃による断水等については、事前に各戸への文書配布や掲示板への掲示を行い、入居者への周知徹底と理解促進に努めました。

(2) 環境整備業務

屋上排水ドレン清掃、除草・樹木剪定（不定期を含む）、害虫駆除、ごみ処理業務、LED 化の推進等を計画的に実施しました。

特に LED 化については、エコチューニング事業者としての知見を活かし、環境負荷の低減と省エネルギー化の推進を図るとともに、設備の長寿命化による維持管理コストの削減に取り組みました。

また、月 1 回の巡視点検を実施し、建物や遊具、駐車場等の状況を確認することで、不具合や危険箇所の早期発見に努めました。点検結果については報告書として整理し、月次レポートと併せて市へ提出しました。

これらの情報を基に、市および関係機関と連携しながら対応策を検討し、必要に応じて修繕計画を策定し、早期対応を図りました。

(3) 修繕業務

① 一般修繕

入居者からの連絡や巡視点検により把握した不具合について、速やかに修繕対応を行いました。対応状況はデータベースで一元管理し、情報共有の徹底を図っています。

また、発生頻度の高い修繕については部材を事前に確保し、軽微なものについては現地確認時に即時対応（サービス工事）を行うなど、迅速な対応体制を整備しました。

業者施工の場合には、必要に応じて担当者が現地立会いを行い、安全管理の徹底を図りました。

（実績：203 件、13,123,610 円／サービス工事 112 件）

② 空家修繕

空家修繕については、「市営住宅等空家修繕取扱基準」に基づき、過度な美観追求ではなく、入居に支障がない状態を確保することを基本として実施しました。

また、申込状況に応じて修繕を開始し、入居予定日までに鍵の引渡しができるよう、工程管理を徹底しました。

（実績：37 件、27,674,350 円）

③ 計画修繕

これまでの修繕履歴や現地状況、設備の劣化状況および耐用年数等を踏まえ、市と協議のうえ、重大な不具合の未然防止を目的とした計画的な修繕を実施しました。

実施にあたっては、優先度を整理し、効果的な順序で対応を行いました。

（実績：76 件、10,402,040 円）

	なお、修繕作業に伴い騒音等が発生する場合には、原則として1週間前までに各戸へ文書配布を行うなど、事前周知を徹底しました。 (4) 住宅の建築物及び建築設備定期点検業務 住吉住宅ほか20団地において、建築基準法第12条に基づく定期点検を実施しました。本点検は「予防保全」および「資産価値の維持・向上」の観点から、技術職員による巡視点検に加え、建築士等の有資格者を有する協力会社による専門的な建物診断を行いました。点検結果については報告書として整理し、その内容に応じて必要な修繕計画の検討・策定を行いました。 4. 健全な住宅内の自治会組織の育成及び共同施設の居住ルールの周知 (1) ドアノックサービスの実施 建物巡視点検にあわせて定期的な訪問を行い、入居者や自治会との情報共有を図ることで、信頼関係の維持・強化に努めました。 あわせて、入居者視点による危険箇所や不具合情報の把握に努め、迅速な対応につなげました。 (年間延べ日数 227 日・延べ回数 240 回) (2) 不正駐車対策 駐車場管理については、駐車場管理組合と連携し、日常的な管理および不正駐車対策を実施しました。日常管理では、駐車場台帳を共有し、車両情報の把握を行いました。 また、不正駐車に対しては、警告文書の作成・掲示に加え、必要に応じて陸運局への照会や車両撤去手続き等を行い、適正利用の確保に努めました。 (3) 消防訓練 前年度に引き続き、入居者参加型の消防訓練を実施しました。(住吉住宅、野坂住宅、物見山住宅、梅原住宅、法伝平住宅、新宮原住宅) また、令和7年9月には、廿日市消防署及び廿日市市危機管理課の協力を得て、宮島島内の福祉センターにおいて防災教室を開催しました。南海トラフ地震を想定した防災対策や災害時の対応について説明を受けることで、防災意識の向上に努めました。 参加者は17名で、みどりハイツの入居者を中心に、近隣施設関係者や地元事業者にも参加いただき、地域全体で防災意識を高める機会となりました。 (4) 災害への対応 令和8年1月6日に発生した震度4の地震に際し、エレベーター設置住宅(金剛寺住宅、法伝平住宅、新宮原住宅、みどりハイツ)において、閉じ込めの有無およびエレベーターの稼働状況の確認を実施しました。 また、令和7年度は、火災により行政財産使用として住宅を一時利用する必要があるケースが多く、被災者が速やかに生活の場を確保できるよう、迅速な住宅手配に努めました。 即日で住宅を使用できない場合には、自治会と調整のうえ、集会所を一時的な待機・利用場所として活用していただくなど、関係者と連携しながら柔軟に対応しました。 (5) 「市営住宅入居のしおり」の配付 入居者へのルール周知の一環として、「市営住宅入居のしおり」を全戸配付しました。改定にあたっては過去の対応事例等を反映し、より分かりやすい内容となるよう見直しを行いました。 また、ホームページへの掲載やQRコードの活用により、いつでも情報を確認できる環境を整備しました。 なお、ルールの理解が十分でないことに起因する事案については、個別に注意文書の配布や掲示を行い、継続的な周知に努めました。 (6) 自治会運営への支援 自治会の高齢化に伴い、運営に必要な資料作成が困難なケースに対して、総会や役員会資料の作成支援を行うなど、自治会活動の円滑な運営をサポートしました。 これにより、地域コミュニティ機能の維持・強化に寄与しました。
市	令和7年度に本市市営住宅の指定管理者として引き続き指定(令和7年度から11年度の5年間)を受けられ、令和7年度はその初年度となった。 本市の市営住宅等の管理の指定管理者として、平成24年度に貴社に包括委託して以来14年間

	が経過したことになる。 その間、公の施設の管理者であることを自覚され、民間のノウハウによる住民福祉の向上に努められた結果、入居者との信頼関係を構築されると共に知名度も浸透し、当市だけではなく、入居者にとってもますます心強い存在となっているものと認識している。 引き続きの平日の窓口開設を1時間延長していること、ホームヘルパーの資格（2級）並びに認知症介護職実践者研修修了者の職員を配置し、高齢者・障がい者からの要望の聞き取りをし、引き続き福祉的な対応にも注力されている。 令和7年度は、宮島地域においては消防署、危機管理課の協力を得て南海トラフ地震を想定した防災教室を開催したことは大いに評価する。 また、市営住宅の環境整備においても、入居者の高齢化などの理由による、追加の除草業務にも対応して頂いていること、駐車場のない住宅の敷地内の不正駐車に対して、市と住宅管理人と協力して解消に注力している。 今後においても、これまでに培ったノウハウや積み上げてきた経験を活かし、さらにサービス向上を目指していただきたい。 毎年お願いしていることですが、市営住宅等施設は老朽化しているものが多く、建物及び設備等の管理不備により入居者に事故が無いよう徹底した安全・危機管理及び維持管理に努めるとともに、市における大規模改修計画に反映できるよう市と連絡調整を行っていただきたい。 また、災害への備えとして、例年行っている消防訓練を、住吉住宅、野坂住宅、物見山住宅、梅原住宅、法伝平住宅、新宮原住宅、みどりハイツで実施し、入居者の防災意識の向上に努めている。 令和8年度においても、入居者の安心安全を確保ができるよう最善をつくしていただきたい。 修繕部門については、これまでどおり、募集用の空家修繕を適正に行ってもらい可能な限りの供給に努めていただきたい。 収納対策の部門については、令和6年度の収納率98.99%であったのに対し、令和7年度の収納率は、98.37%であり、前年度に比較して0.62ポイント減少した。 収納対策には毎年度、注力頂いているが、入居者の家計が昨今の物価高騰の影響を受ける中で、98.38%の収納率は評価できる。 また、使用料等の納付相談において、聞き取った内容によっては、生活支援センター等の福祉部局と連携され、入居者に寄り添った対応も評価している。 なお、令和2年度より連帯保証人が不要となったことなどの収納対策について、難しくなっていくと予想されるが、今後の対策についても創意工夫され現状の収納率の向上に努めていただくとともに、市との協議連携による対応を進めていただきたい。
--	---

2 利用状況（目標と実績）

利用状況等分析	令和6年度 (%)	目 標 (%)	令和7年度 (%)
入居率	87.60%	—	89.60%

※ 入居率に政策空家は含めないこととする。

(意見記述欄) 業務実施状況等	
指定管理者	入居者管理業務については、廿日市市が定める「指定管理者業務仕様書」に基づき、入居者募集から入居中の各種管理、退去到至るまで、一連の業務を適切に実施しました。 1. 入居者募集に関する業務 (1) 定期募集・常時募集の実施 「指定管理者業務仕様書」に基づき、年4回の定期募集および毎月の常時募集を実施しました。

また、募集住宅の選定にあたっては、その都度、空家の状況を取りまとめて廿日市市へ報告し、十分な協議を行ったうえで実施しました。

さらに、令和7年度8月の定期募集からは、一部住宅においてポイント方式による申込みを新たに導入しました。これは、従来の抽選方式とは異なり、住宅困窮の状況を点数化し、より必要性の高い方を優先的に入居決定する仕組みであり、住宅確保に特に配慮を要する方への対応強化につながりました。（実績：3住宅、申込者24名）

あわせて、令和7年度から物見山住宅および心和住宅を常時募集の対象としました。常時募集化により、定期募集の時期に限らず随時申込みが可能となったことで、入居希望者の利便性向上につながり、従前よりも多くの入居につなげることができました。

特に心和住宅については、近隣の竹の伐採や除草の実施に加え、専有部分の環境整備を行うなど、入居しやすい住環境の確保に努めました。その結果、6件の入居に結び付けました。

(2) 募集案内の配布、申込みの受付

募集案内については、営業所窓口に加え、廿日市市役所および各支所にも配布し、申込希望者が入手しやすい環境づくりに努めました。

申込み受付は、定期募集を5月・8月・11月・2月に実施し、申込書については、常時募集と定期募集で色分けを行うことで、書類の混在防止と事務処理の円滑化を図りました。

また、公募情報は当社ホームページに常時掲載し、必要な情報を随時確認できるようにしました。さらに、市営住宅は事前の内覧ができないことから、入居後の生活をイメージしやすくするため、「360°ビュー」を活用し、間取りや住戸内の状況を事前に確認できるよう配慮しました。

(3) 公開抽選会の開催、二次審査・入居説明会の実施

定期募集に係る公開抽選会については、廿日市市役所の会議室を使用して実施しました。抽選結果は一覧表に整理し、当日中に営業所内へ掲示するとともに、申込者全員に結果通知書を送付しました。また、公開抽選会に参加した方を対象として、抽選の結果、補欠者又は落選者となった方が再度申込みできる補充募集を、前年度に引き続き実施しました。

入居資格審査については、入居候補者の希望を確認しながら日時を調整し、円滑に実施できるよう配慮しました。あわせて、審査時には書類確認用のチェックリストを活用し、確認漏れのないよう適正な事務処理に努めました。

オンラインによる契約手続きについては、吉和地域、宮島地域及び県外在住者など、来所に係る負担が大きい方にも対応できるよう、引き続き実施可能な体制を整備しています。令和7年度において実績はありませんでしたが、必要に応じて速やかに対応できる準備を継続しています。

鍵渡し時の入居説明においては、修繕負担区分や居住上のルール、使用上の注意事項等について個別に説明を行いました。特に、使用上の注意事項については動画を活用して説明を行い、写真や映像により視覚的に内容を伝えることで、理解しやすい説明となるよう工夫しました。

また、世帯構成や生活状況に応じて説明内容に重点を置き、若年世帯には騒音やペット飼育禁止に関する事項、高齢者世帯には設備の使用方法や各種手続きの流れ等を丁寧に案内するなど、きめ細かな対応を行いました。

(4) 令和7年度入居者数

定期募集については、募集戸数23戸に対し99件の申込みがあり、そのうち17件が入居に至りました。

常時募集については、募集戸数22戸に対し25件の申込みがあり、そのうち22件が入居に至りました。

2. 収入申告（収入認定）・家賃決定に関する業務

収入申告および家賃決定に関する業務については、収入申告のしおりを作成し、市の承認を得たうえで、収入申告書および返信用封筒を同封し、6月中旬に住宅管理人を通じて全入居者へ配付しました。

また、収入申告書の未提出者に対しては、段階的な督促を実施し、2回目の督促では黄色の色紙を使用し、最終通告では赤色の色紙を使用するなど、通常の通知と区別しやすい工夫を行いました。あわせて、最終通告時には、未提出の場合に家賃が近傍同種家賃へ変更となる旨を明記し、提出に向けた動機付けを図りました。

その後も、未提出者に対しては、文書送付に加え、電話連絡や訪問による督促を行い、未申告者

	数の削減に努めました。これらの取組みにより、提出率は98%を超え、安定した回収につなげることができました。 3. 退去手続きに関する業務 冒頭でも記載したとおり、住宅の明渡しに伴う退去立会については、前年度に引き続き、入居者の都合に配慮し、休日対応も含め柔軟に実施しました。 退去の連絡を受けた段階で、残置物の撤去や原状回復の範囲について事前に説明を行いました。特に、長期間入居されている方については、市の設備と入居者自身が設置したものとの区別が難しくなっている場合もあるため、一つ一つ確認しながら丁寧に説明を行うことで、退去検査時の不備の減少に努めました。（退去実績：48件） また、退去予定者に求める原状回復について、当社への依頼があった場合には、前年度に引き続き当社で見積対応を実施しました。これにより、退去予定者は複数の事業者へ個別に依頼する負担を軽減することができ、あわせて地元事業者への発注につなげることで、地域経済への配慮にも努めました。（実績：15件） 4. 水之越住宅（大野地域）の移転支援業務 前年度に引き続き、水之越住宅の移転支援業務に取り組みました。移転先の内覧、関係書類の確認、退去時の立会い等について、入居者それぞれの事情を踏まえ、丁寧かつ柔軟に対応しました。その結果、対象者全員について、令和7年度中に円滑に移転を完了することができました。 5. 各種申請・届出書類の管理業務 入居者管理業務については、これまで培ってきた知識や経験を活かし、迅速かつ丁寧な対応に努めました。 また、各種申請書・届出書類については、必要な添付書類を確認できるチェックシートを整備するとともに、高齢者にも分かりやすいよう記入例を示しながら案内を行うなど、誰にとっても理解しやすい説明を心がけました。 さらに、申請・届出に関する問い合わせについては、「誰が」「どの申請を」「どの段階まで進めているか」を把握できるよう管理し、申請の重複防止や入力作業の二度手間の削減、担当者不在時における円滑な引継ぎ・対応につなげました。 加えて、申請・届出業務に限らず、修繕受付等についてもクラウドサービス（kintone）を活用し、受付日時や相談内容、対応経過等を職員間で共有できる体制を整えました。これにより、誰が電話を受けた場合でも、これまでの対応内容を確認したうえで継続的に対応することが可能となり、担当者不在時においても円滑な対応ができる体制の確保と業務の効率化につながりました。
市	入居率においては、令和6年度入居率(87.60%)を上回る 89.06%を達成したことは高く評価する。年4回の定期募集に加え、物見山住宅、心和住宅等の常時募集、さらに「360°ビュー」を活用した室内情報の公開など、民間ならではのノウハウが実を結んだと言える。 水之越住宅の移転支援について、令和7年度内で完了させた実績も含め、入居者管理・募集業務は適正かつ円滑に執行されている。 一方、入居者アンケートにおいて「入居者が少しずつ入れ替わっており、その都度に、トラブルらしき事案が発生している」との声がある。 新規入居者に対しては、「市営住宅入居のしおり」の配布や動画での説明に留まらず、自治会活動への参加について、より丁寧な初期ガイダンスを行い、既存コミュニティとの融和を図られたい。

3 経営分析

	令和7年度	令和8年度予算	
収入（円）	84,280,000	84,280,000	
指定管理料（円）	84,280,000	84,280,000	
その他（円）	0	0	
支出（円）	84,295,061	84,280,000	

	人件比率 (%)	19.57%	19.57%	
	再委託比率 (%)	60.73%	60.74%	
収支 (円)		-15,061円	0円	

(意見記述欄) 経営分析				
指定管理者	令和7年度も引き続き、諸経費等コストの縮減を図ることと、サービスの質の向上に努めた結果、ほぼ収支バランスの均衡を保つことができました。			
市	毎年度収支バランスを健全に保たれており、次年度も引き続き収支バランスの均衡に努めていただきたい。			

4 業務実施状況確認

(単年度計画)

事業計画・目標	実施状況・効果
別紙参照	

(中・長期計画)

事業計画・目標	実施状況・効果
① 中期修繕計画	昨年度に引き続き、計画修繕・建物巡視点検をベースに令和7年度計画修繕を作成。危険度の高い修繕、および設備の維持管理上発生する不具合等、生活に支障が出る可能性の高いものを優先的にを行い、住民の安全確保に努めました。
② 法的措置を視野に入れた、計画的な滞納整理の実行	毎月開催の「収納月次報告会」では、前月の督促状況、長期滞納者への対応状況等の報告を行い、今後の滞納者への対策を協議し、市担当者とは情報共有を行いながら、円滑かつ効率的に滞納整理を進め、現年及び過年度滞納解消に努めました。また、電話等で聞き取りした状況に応じて、減免申請等の案内を行い、入居者に寄り添った対応を心掛けました。
③ 各種申請マニュアルの整備	各種申請業務のマニュアル整備に向けて、所内にて変更点等を共有し、必要に応じて市と協議を行い整備に努めた。またマニュアルに基づき、各種事務の簡素化にも努めました。

(意見記述欄) 業務実施状況等	
指定管理者	単年度の事業計画については、四半期ごとにセルフモニタリングを実施し、事業計画の履行漏れ等がないか確認した。
市	業務実施状況について、セルフモニタリングを、年4回実施されており、事業計画が適正に行われているか確認されているところは、評価する。 修繕工事については、中長期的な見地で優先順位を設け、入居者等の安心・安全を第一に行っていただきたい。 特に、毎年お願いをしていることですが、住宅の老朽化に伴う外壁の剥離・落下により事故が発生しないよう、点検及び調査を最重要課題として徹底していただきたい。 また、今後は、入居者の高齢化が進むと予測され、多様なニーズも増えていくことが予測される

	中、令和4年度からは、高齢、及び障がいのある入居者から聞き取りを行うなどし福祉的な対応にも注力しており、これまで以上に、高齢、障がいのある入居者にとって現住居が安全で快適であることの実現に、さらに注力していただきたい。 また、募集停止をしている住宅は老朽化が著しく、入居者が安心・安全に暮らせるよう、必要最小限で可能な限りの修繕を行っていただきたい。 次に、収納対策としては、滞納整理マニュアルに沿って適正な滞納整理に努めていただいていると評価する。 今後も未納状況を随時、調査分析し滞納者に対する早期の対応をとり、高い収納率の維持に努めていただきたい。 各種申請マニュアルの整備については、通常業務に加え臨時的に発生する業務においても業務フローや各種マニュアルを備えられており、事務が効率的かつ効果的に執行されていると認識する。
--	--

5 利用者満足度調査実施結果

実施方法	
回答数等	別紙参照
実施結果	

回答者の意見等	対応策等

(意見記述欄) 業務実施状況等

指定管理者	当社職員の対応満足度調査については、「電話対応」「自宅訪問対応」の2項目についてアンケートを採った。結果の内容は別紙のとおりであるが、アンケートの中で、管理業務に関する要望事項については、可否の判断をし、その対応と、緊急を要する個別の案件については、随時の対応を行いました。
市	アンケートの結果からは、指定管理者の強みでもある「福祉的配慮」や「迅速な初動」が入居者等にしっかりと届いていることが確認できる。 具体的には、「耳が少し遠いので大きい声で対応していただき大変助かった」、「一人暮らしで不安を抱えているが、毎週話をいただくので心強く、いつも感謝している」、「水漏れで夜遅くに電話したときも親切に対応してもらった」など、多くの感謝の声が寄せられており、これらは高く評価できる。 しかし、その一方で「窓口・電話対応のバラつき」や「修繕プロセスにおけるコミュニケーション不足」について具体的な不満・指摘が複数寄せられている。 指定管理者においては、これらの声を真摯に受け止め、以下の改善措置を講じること。 ・電話・窓口対応における一次受け時の確実な引継ぎなどサービスの均一化を図ること。 ・修繕受付後、施工までに時間が要する場合は、必ず指定管理者から入居者へ現在の進捗状況を定期的に連絡する仕組みをルール化すること。 ・再委託先の業者に対して、訪問時の「社名・氏名の明示」や「事前連絡」を徹底させるよう指導すること。

6 総合評価

(意見記述欄) 総合評価

指定管理者	○振り返りとこれからのこと 当社は、長年にわたり廿日市市市営住宅の指定管理者として、入居者対応、施設管理、収納対策、修繕対応、福祉的配慮を要する世帯への支援など、多岐にわたる業務に誠実に取り組んでまいりました。令和7年度においても、これまで蓄積してきた経験とノウハウを活かし、安定的かつ実効性のある管理運営を実施することができました。日々の業務においては、単に仕様書に基づく業務を遂行するだけでなく、入居者の声を丁寧に受け止め、状況に応じて柔軟かつ迅速に対応することを重視してきました。高齢者や障がいのある方への配慮、休日対応、見守り支援、緊急時対応、火災や災害時の住宅確保支援など、生活に直結する場面においても、入居者の安心につながる対応を積み重ねてまいりました。 また、令和7年度は、申請・届出や修繕受付等においてクラウドサービスを活用し、対応履歴や進捗状況を職員間で共有できる体制をより効果的に運用することで、担当者不在時においても継続性のある対応を可能とし、入居者サービスの維持と業務の効率化の両立を図りました。こうした取り組みにより、問い合わせ対応や修繕受付、各種手続きにおいて、より正確で切れ目のない対応につなげることができたと考えています。 さらに、入居者募集においては、新たな申込方式への対応や常時募集住宅の運用に取り組むとともに、必要に応じて入居しやすい環境整備を進めることで、住宅に困窮する方への対応強化に努めました。維持管理業務においても、日常点検、環境整備、修繕、法定点検を計画的に実施し、安全性・快適性の確保と予防保全の推進に取り組みしました。 このように、令和7年度は、これまで築いてきた管理実績を基盤としながら、より実践的で質の高い指定管理業務を推進した1年であったと認識しています。大きな事故なく、安定した管理運営を継続できたことは、入居者の皆様、所管課ご担当者様、関係機関の皆様のご理解とご協力があったからこそであり、深く感謝申し上げます。 今後においては、「廿日市市市営住宅等及び共同施設指定管理者業務仕様書」に基づく適正な業務遂行はもとより、令和7年3月改定の「廿日市市市営住宅等整備計画」及び「廿日市市市営住宅等長寿化計画」を十分に踏まえながら、住宅政策の方向性に沿った管理運営をより着実に進めてまいります。 そのうえで、入居者の高齢化、生活課題の複雑化、施設の老朽化など、今後ますます多様化する課題に対しても、現場力と対応力を活かし、関係部署との連携を密にしながら、一つひとつ丁寧に対応してまいります。当社はこれからも、廿日市の住宅施策を支えるパートナーとして、入居者の皆様が安全に、安心して、安定した暮らしを続けられる住環境づくりに全力で取り組んでまいります。
市	令和7年度は5年間にわたる新たな指定管理期間の初年度であったが、これまでの豊富な実績等を活かし大きな事故もなく施設の設置目的である「市民の生活の安定と社会福祉の増進」に寄与した管理運営が行われたと認める。 特に目標を上回る入居率の達成、現年度家賃等の収納率(98.38%)の確保、単身高齢者を対象とした週1回の在宅コールサービスの継続、震度4の地震発生時におけるエレベーターの稼働状況確認など現場の機動力と福祉的配慮が随所に光る1年であった。 しかしながら、利用者満足後調査(アンケート)から得られた入居者の生の声に目を向けると、一部職員の接遇格差や修繕の進捗連絡が滞ることによる入居者の不安・不満といった次年度に向けて改善すべき明確な課題も浮き彫りになった。 また、床がペコペコする、家にひび割れがあり災害が怖いといった築古物件特有のハード面への不安も顕在化している。 今後は、更なる入居率、収納率の向上、令和7年3月に改定された「廿日市市市営住宅等整備計画」等の主旨を踏まえ、ハード面の劣化に対して市(住宅政策課)とより緊密な予防保全の協議を行うとともに、ソフト面においてアンケートの指摘事項に対する具体的な改善策を構築し、業務に反映させることを求める。 本市にとって不可欠な「公共経営のパートナー」として次年度はさらなる質の向上と入居者の満足度の向上を期待する。