

第 1 回県営住宅等指定管理者選定委員会資料編

1. 県営住宅等の概要	1 P
2. 地方自治法（抜粋）	5 P
3. 公の施設の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例	6 P
4. 公の施設に係る指定管理者制度導入のガイドライン	8 P
5. 県営住宅等に係る指定管理運営状況評価シート（H29）	13P
6. 災害公営住宅整備進捗状況	33P

県営住宅等の概要

1 県営住宅

1 定義

公営住宅法（昭和 26 年法律第 193 号）に基づき、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を目的とした住宅。

また、県営住宅のうち、東日本大震災により住宅を失い、自力での住宅再建が困難な方の入居を目的として建設した住宅を災害公営住宅という。

2 設置状況等

(1) 既存県営住宅・管理戸数等（平成 30 年 5 月 31 日現在）

区分	市町村	団地数	管理戸数 (A)	計画空家 (B)	入居可能戸数(A-B) (C)	入居戸数 (D)	入居率 (D) / (C)	駐車場 区画数
災害以外	盛岡市	21	2,953	73	2,880	2,511	87.19%	2,958
	花巻市	3	308	53	255	237	92.94%	308
	北上市	3	274	1	273	239	87.54%	274
	奥州市	3	272	15	257	225	87.55%	272
	一関市	4	269	1	268	237	88.43%	276
	大船渡市	3	226	1	225	208	92.44%	226
	陸前高田市	1	20	0	20	18	90.0%	20
	釜石市	3	297	1	296	251	84.80%	191
	宮古市	5	401	61	340	311	91.47%	307
	二戸市	2	24	0	24	23	95.83%	24
	金ヶ崎町	1	56	0	56	42	75.0%	56
	小計	49	5,100	206	4,894	4,302	82.90%	4,912
	災害	盛岡市	1	24	0	24	17	70.83%
大船渡市		3	262	0	262	243	92.75%	394
陸前高田市		1	301	0	301	236	78.40%	448
釜石市		6	311	0	311	263	84.57%	380
宮古市		7	203	0	203	192	94.58%	260
大槌町		1	151	0	151	139	92.05%	177
山田町		4	231	0	231	193	83.54%	264
小計		23	1,483	0	1,483	1,283	86.51%	1,947
合計	72	6,583	206	6,377	5,585	87.58%	6,859	

※計画空家：建替えや住戸改善のために計画的に空家になっている住戸

(2) H30.6月以降災害公営住宅管理開始予定戸数等

	市町村	平成31年度			備 考
		団地数	管理戸数	駐車場区画数	
災害公営住宅	盛岡市	2	144	144	H30.10 備後第1 2020.1 南青山
	北上市	1	34	34	2020.1 黒沢尻
	奥州市	1	14	14	H31.9 桜屋敷
	一関市	1	22	22	H31.4 駒下
	千厩町	1	13	13	H31.9 構井田
	大槌町	3	69	72	H30.9 大町 H31.1 安渡 H31.4 本町
	合 計	9	296	299	

(3) 2020年度以降管理戸数等

	団地数	管理戸数	駐車場区画数
県営住宅	49	5,100	4,912
災害公営住宅(見込み)	31	1,779	2,246
計	80	6,879	7,158

3 入居者定期募集

県営住宅は、住宅に困窮する低額所得者を対象に整備した公共のための住宅であり、広くかつ公平に住民一般の利用に供せられるべき性質のものであることから、特別の事由がある場合を除いて、入居者の募集は公募しなければならない。(定期募集：5月、7月、9月、11月、3月)

【過去3年間の募集状況】

区 分	県内全域			左記のうち盛岡地区		
	募集戸数	応募数	応募倍率	募集戸数	応募数	応募倍率
平成27年度	285	736	2.58	132	458	3.47
平成28年度	262	639	2.44	138	409	2.96
平成29年度	272	652	2.40	145	383	2.64

※ 災害公営住宅は、完成後速やかに被災者が入居できるよう予め募集を行っており、定期募集は行っていない。

4 入居者資格

次に掲げる条件を全て満たしていることが必要である。

ただし、災害公営住宅に係る入居要件は別に定める。

(1) 同居親族がいること。

※ 本県は、過疎地域等に該当するため、当分の間、若年単身者であっても(2)及び(3)を満たしていれば入居ができる(ただし、指定した住戸に限る。)

(2) 控除後の収入認定額が月額158,000円以下(高齢者世帯、障害者世帯、小学校就学前の子どもがいる世帯等の裁量階層については214,000円以下)であること。

※ 控除(同居親族控除、扶養親族控除、老人扶養親族控除、特定扶養親族控除、障害者控除、寡婦(夫)控除)

- (3) 住宅に困窮していること。
- (4) 入居者及びその同居者が暴力団員でないこと。
- (5) 前回入居していた県営住宅又は県営特定公共賃貸住宅の明渡し請求を受けたことによる当該住宅の明渡しのあった日から2年を経過し、当該住宅に係る金銭債務を負っていないこと。

5 家賃

- (1) 入居者の収入に応じた家賃負担能力と住宅から受ける便益の割合によって算定される。(応能応益家賃制度)
- (2) 本県の家賃は、規模、地区等によっても違いがあるが、収入月額が158,000円以下の方に対しては概ね15,500円～37,000円程度に設定している。

6 家賃収納状況

(単位：千円)

年度	H25	H26	H27	H28	H29
調 定 額	1,406,077	1,444,869	1,484,743	1,544,778	1,595,922
収 入 済 額	1,275,467	1,317,073	1,347,657	1,397,106	1,445,462
収 入 未 済 額	130,610	127,796	137,086	147,672	150,460
徴 収 率	90.71%	91.16%	90.77%	90.44%	90.57%

7 家賃等滞納対策

収入未済額が増加傾向にあることから、県では、次の対策を並行して講じ、家賃滞納の防止及び収納率の向上(未済率の低下)に努めている。

- (1) 督促状(滞納1ヶ月以上の者)、電話(滞納1ヶ月以上の者)、臨戸訪問(滞納2ヶ月以上の者)による納入指導
- (2) 連帯保証人への請求(滞納4ヶ月以上の者)
- (3) 指定管理者が雇用する3名の納入督促員による督促
- (4) 6ヶ月を超えて滞納している者又は30万円を超えて滞納している者の中から対象を絞り込み、法的措置(即決和解、住宅明渡し等請求訴訟の提起)を実施
- (5) 納入指導強化月間の設定(5、9、12月)
- (6) 時効の援用に基づく不納欠損処理
- (7) 生活保護実施機関による代理納付の実施

II 特定公共賃貸住宅

1 定義

特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律(平成5年法律第52号)に基づき、居住環境が良好な賃貸住宅を整備し、中堅所得者等に対して賃貸することにより、県民生活の安定と福祉の増進に寄与することを目的に整備した住宅。

2 設置状況等

(平成30年5月31日現在)

市町村	団地数	管理戸数(A)	計画空家(B)※	入居可能戸数(A-B)(C)	入居戸数(D)	入居率(D)/(C)	駐車場区画数
盛岡市	1団地	24戸	0戸	24戸	16戸	66.66%	24
花巻市	1団地	4戸	0戸	4戸	3戸	75.0%	4
北上市	1団地	6戸	0戸	6戸	1戸	16.66%	6
計	3団地	34戸	0戸	34戸	20戸	58.82%	34

※ 花巻市及び北上市に所在する住宅は、県営住宅に併設されている。

3 募集

県営特定公共賃貸住宅は、特定の者を入居させる場合を除くほか、入居者の募集は公募しなければならない(随時募集)。

4 入居者資格

- (1) 同居し又は同居しようとする親族がある者(所得額が158,000円以上487,000円以下)。
- (2) 災害により住宅を失う等特別な事情のある者(所得要件は(1)に同じ)。
- (3) 同居し又は同居しようとする親族がなく、特別な事情がない者(所得が487,000円以下。158,000円に満たないときは、所得の上昇が見込まれること)。
- (4) 入居者及びその同居者が暴力団員でないこと

5 家賃

- (1) 近傍同種の住宅の家賃と均衡を失しないよう県が定める。
- (2) その額は、盛岡市 61,900円～85,800円
花巻市 65,000円
北上市 67,000円 となっている。

第十章 公の施設

(公の施設)

第二百四十四条 普通地方公共団体は、住民の福祉を増進する目的をもつてその利用に供するための施設（これを公の施設という。）を設けるものとする。

- 2 普通地方公共団体（次条第三項に規定する指定管理者を含む。次項において同じ。）は、正当な理由がない限り、住民が公の施設を利用することを拒んではならない。
- 3 普通地方公共団体は、住民が公の施設を利用することについて、不当な差別的取扱いをしてはならない。

(公の施設の設置、管理及び廃止)

第二百四十四条の二 普通地方公共団体は、法律又はこれに基づく政令に特別の定めがあるものを除くほか、公の施設の設置及びその管理に関する事項は、条例でこれを定めなければならない。

- 2 普通地方公共団体は、条例で定める重要な公の施設のうち条例で定める特に重要なものについて、これを廃止し、又は条例で定める長期かつ独占的な利用をさせようとするときは、議会において出席議員の三分の二以上の者の同意を得なければならない。
- 3 普通地方公共団体は、公の施設の設置の目的を効果的に達成するため必要があると認めるときは、条例の定めるところにより、法人その他の団体であつて当該普通地方公共団体が指定するもの（以下本条及び第二百四十四条の四において「指定管理者」という。）に、当該公の施設の管理を行わせることができる。
- 4 前項の条例には、指定管理者の指定の手續、指定管理者が行う管理の基準及び業務の範囲その他必要な事項を定めるものとする。
- 5 指定管理者の指定は、期間を定めて行うものとする。
- 6 普通地方公共団体は、指定管理者の指定をしようとするときは、あらかじめ、当該普通地方公共団体の議会の議決を経なければならない。
- 7 指定管理者は、毎年度終了後、その管理する公の施設の管理の業務に関し事業報告書を作成し、当該公の施設を設置する普通地方公共団体に提出しなければならない。
- 8 普通地方公共団体は、適当と認めるときは、指定管理者にその管理する公の施設の利用に係る料金（次項において「利用料金」という。）を当該指定管理者の収入として収受させることができる。
- 9 前項の場合における利用料金は、公益上必要があると認める場合を除くほか、条例の定めるところにより、指定管理者が定めるものとする。この場合において、指定管理者は、あらかじめ当該利用料金について当該普通地方公共団体の承認を受けなければならない。
- 10 普通地方公共団体の長又は委員会は、指定管理者の管理する公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をすることができる。
- 11 普通地方公共団体は、指定管理者が前項の指示に従わないときその他当該指定管理者による管理を継続することが適当でないと認めるときは、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

改正

平成23年3月16日条例第16号

公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例をここに公布する。

公の施設に係る指定管理者の指定の手續等に関する条例

(趣旨)

第1条 この条例は、公の施設に係る指定管理者（地方自治法（昭和22年法律第67号。以下「法」という。）第244条の2第3項に規定する指定管理者をいう。以下同じ。）の指定の手續等に関し必要な事項を定めるものとする。

(指定管理者の指定の申請)

第2条 法人その他の団体であつて指定管理者の指定を受けようとするもの（以下「指定申請法人等」という。）は、申請書に次に掲げる書類を添付して、指定管理者の指定を受けようとする公の施設を管理する知事、教育委員会又は公営企業の管理者（以下「知事等」という。）が定める日までに、知事等に提出しなければならない。

- (1) 指定管理者の指定を受けようとする公の施設の管理に関する計画（以下「管理計画」という。）を記載した書類
- (2) 指定申請法人等に係る経営状況及び業務内容を明らかにすることができる書類
- (3) その他知事等が必要と認める書類

(指定管理者の指定)

第3条 知事等は、前条の規定による申請があつたときは、次に掲げる基準に照らして最も相当と認める指定申請法人等を指定管理者の候補者として選定し、議会の議決を経て指定管理者として指定するものとする。

- (1) 管理計画に基づく管理により当該公の施設における県民の平等な利用の確保が図られるものであること。
- (2) 管理計画の内容が当該公の施設の設置の目的を効果的かつ効率的に達成することができるものであること。
- (3) 指定申請法人等が管理計画に基づく当該公の施設の管理を適正かつ確実に実施する能力を有していること。
- (4) その他知事等が別に定める基準

(指定等の告示)

第4条 知事等は、前条の規定により指定管理者を指定したとき、又は法第244条の2第11項の規定に基づき、その指定を取り消し、若しくは期間を定めて管理の業務の全部若しくは一部の停止を命じたときは、その旨を告示するものとする。

(変更の届出)

第5条 指定管理者は、その名称、住所その他知事等が定める事項に変更があつたときは、速やかに、その旨を知事等に届け出なければならない。

2 知事等は、前項の規定により指定管理者の名称又は住所の変更の届出があつたときは、その旨を告示するものとする。

(管理の原則)

第6条 指定管理者は、その管理する公の施設における県民の平等な利用の確保を図るとともに、当該公の施設の設置の目的を効果的かつ効率的に達成することができるよう、管理計画に基づき当該公の施設を適正に管理しなければならない。

(事業報告書の作成及び提出)

第7条 指定管理者は、毎年度終了後速やかに、その管理する公の施設に関する次に掲げる事項を記載した事業報告書を作成し、知事等に提出しなければならない。ただし、年度の途中において法第244条の2第11項の規定に基づき指定を取り消されたときは、当該指定を取り消された日後速やかに、同日の属する年度の開始の日から当該指定を取り消された日までの期間についての事業報告書を作成し、知事等に提出しなければならない。

- (1) 管理の業務の実施状況に関する事項
 - (2) 利用状況に関する事項
 - (3) 経理の状況に関する事項
 - (4) その他知事等が必要と認める事項
- (原状回復義務等)

第8条 指定管理者は、当該指定管理者の指定の期間が満了したとき、又は法第244条の2第11項の規定に基づき指定を取り消されたときは、知事等の指示するところにより、その管理を行わなくなった公の施設の施設又は設備を原状に回復しなければならない。

第9条 指定管理者は、その管理する公の施設の施設、設備、資料又は美術品を汚損し、損傷し、又は亡失したときは、知事等の指示するところにより原状に回復し、又は損害を賠償しなければならない。

(秘密保持義務)

第10条 指定管理者の役員若しくは当該指定管理者に係る公の施設の管理の業務に従事している者又はこれらの者であった者は、当該業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は不当な目的に使用してはならない。

(指定の取消し等)

第11条 知事等は、指定管理者が次の各号のいずれかに該当するときは、法第244条の2第11項の規定に基づき、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

- (1) 法令の規定に違反したとき。
- (2) 第3条各号に掲げる基準に適合しなくなったと認めるとき。
- (3) 第7条本文の規定による事業報告書を提出せず、又は虚偽の事業報告書を提出したとき。
- (4) その役員若しくはその指定に係る公の施設の管理の業務に従事している者又はこれらの者であった者が、前条の規定に違反したとき。
- (5) 前各号に掲げるもののほか、当該指定管理者による管理を継続することが適当でないとき。

追加〔平成23年条例16号〕

附 則

この条例は、公布の日から施行する。

附 則 (平成23年3月16日条例第16号)

この条例は、平成23年4月1日から施行する。

公の施設に係る指定管理者制度導入のガイドライン

平成 16 年 7 月 23 日 策定
平成 17 年 3 月 17 日 一部改正
平成 20 年 4 月 1 日 一部改正
平成 23 年 11 月 4 日 一部改正
平成 24 年 9 月 27 日 一部改正
岩手県総務部管財課

この「公の施設に係る指定管理者制度導入のガイドライン」は、平成 15 年 9 月 2 日に地方自治法の一部を改正する法律（平成 15 年法律第 81 号。以下「改正法」という。）が施行され、地方公共団体が設置する公の施設の管理に指定管理者制度が導入されることとなったことから、その効果的な運用に向けて、基本的な考え方を定めるものである。

1 指定管理者制度の概要

(1) 指定管理者制度とは

- これまでの管理委託制度のもとでは、公の施設の管理は、普通地方公共団体が出資している法人で政令で定めるもの又は公共団体若しくは公共的団体にしか委託できなかったが、今回の法改正により、規制が緩和され、民間事業者等幅広い団体が、議会の議決を経て指定管理者として指定されれば、施設の管理を行うことが可能となったものである。
- 指定管理者制度導入の目的は、「多様化する住民ニーズに、より効果的かつ効率的に対応するため、公の施設の管理に民間の活力を活用しつつ、住民サービスの向上を図るとともに、経費の節減等を図ること」である。
- 指定管理者となれるものは、法人その他の団体（法人格は必ずしも必要ない）であり、個人は除かれる。

(2) 指定管理者制度の仕組み

■ 平等利用の確保（法第 244 条関係）

施設の管理にあたっては、住民の平等利用の確保、差別的取扱いの禁止が義務付けられている。

■ 条例の制定（法第 244 条の 2④）

指定の手続き、指定管理者に行わせる管理の基準、業務の範囲はあらかじめ条例で定めることとされている。

■ 指定の議決（法第 244 条の 2⑥）

指定管理者の指定をしようとするときは、指定管理者に管理を行わせようとする施設の名称、指定管理者となる団体の名称、指定の期間等について、あらかじめ議会の議決を経なければならない。

■ 事業報告（法第 244 条の 2⑦）

指定管理者は、毎年度終了後、知事に業務報告書を提出することとされている。

■ 指定の取消し等（法第 244 条の 2⑩、⑪）

県が公の施設の管理の業務又は経理の状況に関して報告を求め、実地について調査し、又は必要な指示をした場合に、これらの指示に従わない場合や、指定管理者の経営状況が著しく悪化している等、公の施設の適正な管理に著しい支障が生じる恐れがある場合は、指定を取り消すことができる。

■ 権限の範囲

指定管理者は、条例の定めにより施設の使用許可を行うことが可能であるが、使用料の強制徴収（法第 231 条の 3）や不服申立てに対する決定（法第 244 条の 4）、行政財産の目的外使用許可（法第 238 条の 4 第 7 項）等、行政処分権限を代行することはできない。

(3) 制度導入の対象施設

- 従来の管理委託制度は指定管理者制度に一本化されるため、公の施設の管理は、指定管理者制度を導入せず県が直接管理する方法又は指定管理者制度を導入する方法のみが可能となる。
- 公の施設のうち改正前の地方自治法第 244 条の 2 第 3 項の規定に基づき管理委託している施設については、改正法施行（平成 15 年 9 月 2 日）後、3 年以内に、個別の条例を改正し、県が直接管理する場合を除き、指定管理者を指定しなければならない。
- 道路法、河川法、学校教育法など個別の法律で、施設の管理主体が限定されている場合は、指定管理者制度を採れないこととなっている。
例) 学校、道路、河川など

(4) 制度導入に係る条例整備

本県における条例の整備方法としては、指定管理者の指定の方法及び指定管理者に共通な一般的事項については通則条例で定め、それ以外の項目については、個別の設置条例を改正する方法で整備するものである。

条例で定める事項	内 容	整備方法
■ 指定の手続き	申請、選定、指定管理者に共通する一般的事項	「公の施設に係る指定管理者の指定の方法及び指定管理者に共通な一般的事項に関する条例」（以下「指定方法及び指定管理者に共通な一般的事項等条例」という。）の制定（平成 16 年 7 月 12 日施行）
■ 管理の基準	休館日、開館時間、使用制限の要件、管理を通じて取得した個人情報等の取扱い等	
■ 業務の範囲	施設・設備の維持管理の範囲、個別の使用許可など指定管理者が行う業務の具体的範囲	

2 制度導入に係る基本的考え方

(1) 対象となる施設のあり方検討と制度導入の考え方

- 岩手県集中改革プログラム（平成 20 年 1 月策定）の「改革 2 民間力・地域力が最大限に発揮される仕組みづくり」に基づき、質の高いサービス提供や、効果的・効率的な施設の運営を推進するため、指定管理者導入施設のモニタリングによる効果検証や、指定管理者制度の導入や更新にあたって、環境の変化等を踏まえた公の施設のあり方の検討を行う。
- 施設毎に指定管理者に行わせる管理の基準、業務の範囲、指定の期間の他、募集方法、選定方法などについて検討し、基本方針を定める。

(2) 指定の手続き**ア 指定管理者の募集**

- 法改正の趣旨に基づき、民間法人等の幅広い参入の機会を確保し、競争原理を働かせるために、指定管理者の募集は原則、公募とするものとする。
ただし、施設の性格、規模、機能等を考慮し、適当な理由があるときは、公募によらず特定の団体を指定管理者の候補者として選定することも可能である。
- 募集期間は、1ヶ月以上とし、十分な周知期間を設ける。
- 周知方法は、県の広報、ホームページ、掲示板、新聞、広報紙、通知などにより広く周知を行う。
- 公募にあたっては、施設の概要、管理の基準、業務の範囲、指定の期間、申請方法、選定基準・選定方法、現在の委託条件、委託額、利用実績など広く情報提供を行う。

イ 指定管理者の選定

選定の透明性、公平性を確保するために、下記の事項に留意する。

- 最適な候補者を選定するため、選定にあたっては必要に応じて外部の意見を反映させること。
- 外部意見の反映については、必要に応じて専門的な知識を有する有識者などを交えた選定委員会などを設置する。
- 選定委員会は、指定管理者の選定審査の段階での客観性、公平性を確保するため、審査基準等の策定や募集要項の策定の段階から関わっていくことも考えられる。
- 選定にあたっては、指定手続等条例第3条に示している、公平性、効率性及び効果性、安定性について、それぞれの施設の機能、性質、設置目的を踏まえた選定基準を設け、総合的に審査する。
- 選定委員会による選定過程の公開については、「審議会等の会議の公開に関する指針」（平成11年3月31日制定）に従って適正に行う。
- 選定結果については、情報公開条例（平成11年条例第61号）第7条第1項各号に該当するものを除き公表するよう努める。

ウ 指定管理者の指定期間

- 指定管理者の指定期間は、概ね3年～5年程度とする。

エ 指定管理者の指定議決

- 指定管理者の指定にあたっては、次の事項について議決を得る。

【議決事項】

- ・ 指定管理者に管理を行わせようとする公の施設の名称
(類似の施設名称との混乱を避ける必要がある場合は所在地も)
- ・ 指定管理者となる団体の名称と住所
- ・ 指定期間

オ 協定の締結

- 指定管理者と県で協議のうえ、必要に応じて公の施設の管理に関する協定を締結する。
- 協定書には、管理の基準や業務の範囲など条例で定める事項のほか、管理に係る業務の内容に関する事項（指定期間、事業計画、利用料金、業務報告・事業報告、指定の取消し・業務停止、リスク分担、業務の再委託に関する事、関係法令の遵守など）、県が支払う管理費用に関する事項、指定管理者が管理を通じて取得した個人情報の取扱いに関

する事項（必記事項）、危機管理に関する事項、その他管理業務の実施にあたっての必要事項について記載する。

3 施設設置者としての県の対応

(1) 実地調査、指示

- 県は、指定管理者が管理する公の施設の管理の適正を期するため、指定管理者に対して、当該管理の業務又は経理の状況に関し報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をすることができる。

【調査や指示が必要な場合の例】

- ・ 利用者に対し、正当な理由がないのに施設の利用を拒んだり、不当な差別的な取扱いをするようなとき
- ・ 施設の形質を許可なく変更するようなとき。
- ・ 経営効率を重視するなどの理由により、要員の配置や施設の管理が当該公の施設の設置目的を効果的に達成するために適切なものとなっていないとき。
- ・ 承認料金制をとる場合、明らかに値下げを申請すべきにも関わらず、これをしないとき。
- ・ 災害等の緊急時において、施設を利用しようとするとき。
- 施設の設置者としての責任を果たすため、利用者の満足度や苦情などをモニタリングする仕組みを整え、必要に応じて立入り調査を行い、改善勧告など行う。

(2) 指定の取消し等

- 県が公の施設の管理の業務又は経理の状況に関して報告を求め、実地に調査し、又は必要な指示をした場合に、これらの指示に従わない場合や、指定管理者の経営状況が著しく悪化している場合等、指定管理者による管理を継続することが適当でないとき、その指定を取り消し、又は期間を定めて管理の業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

4 その他

(1) 暴力団員等の排除の措置

ア 公の施設の管理運営からの排除

- 団体の代表者、役員（執行役員を含む。）又は支店若しくは営業所を代表する者等、その経営に関与する者（以下「役員等」という。）が、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員又は暴力団（同法第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）若しくは暴力団員と密接な関係を有している者（以下「暴力団員等」という。）であるときは、当該団体を指定管理者に指定しない。
- 県は、指定管理者に応募する団体又は指定管理者の指定を受けた団体の役員等が暴力団員等であるかどうかについて、公の施設の管理運営からの暴力団排除に関する合意書（平成18年1月16日締結）に基づき、必要に応じて警察本部に照会する。
- 指定管理者は、警備、清掃等の個々具体的な業務を第三者に委託するときは、役員等が暴力団員等である者を相手方として契約を行ってはならない。
- 指定管理者の指定を受けた団体の役員等が暴力団員等であることが判明したとき、又

は指定管理者が業務の一部を第三者に委託する場合に、契約の相手方の役員等が暴力団員等であることを知ったにも関わらず指定管理者が当該契約を解除しなかったときは、指定管理者の指定を取り消すことができる。

イ 暴力団等の利益となる施設の利用の排除

- 公の施設の利用が暴力団又は暴力団員等（以下「暴力団等」という。）の活動を助長し、又は暴力団等の運営に資するなど、暴力団等の利益となる利用と認められるときは、施設の利用を許可しない。ただし、暴力団員等であっても、暴力団等の利益とならない個人的又は家族による利用については排除の対象としない。

(2) その他留意事項

- 指定管理者制度においては、利用料金制及び承認料金制を採用することができる。
- 管理に係る業務を一括して第三者へ委託することはできないが、警備、清掃などの個々具体的な業務を指定管理者から第三者へ委託することは可能である。
- 指定管理者が行う処分については、「行政手続条例」（平成 12 年条例第 6 号）第 5 条～29 条及び 35 条が適用される。（聴聞手続きについては、聴聞規則を準用。）

5 関係法令等

- 地方自治法第 244 条関係（昭和 22 年法律第 67 号）
- 総務省自治行政局長通知（平成 15 年 7 月 17 日総行行第 87 号）
- 公の施設に係る指定管理者の指定の手続等に関する条例（平成 16 年条例第 36 号）
- 個人情報保護条例第 9 条（平成 13 年条例第 7 号）
- 外部監査契約に基づく監査に関する条例第 2 条第 5 号（平成 11 年条例第 4 号）
- 情報公開条例第 41 条の 2（平成 10 年条例第 49 号）
- 各施設の設置管理条例及び施行規則

管理運営状況 評価シート【平成 29 年度】

(評価日平成 30 年 3 月 31 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	平成 30 年 3 月 31 日現在 管理戸数：県営住宅 5,100 戸、災害公営住宅 1,459 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。）388,356.13 m ² 、災害公営住宅（共同施設含む。） 104,128.78 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 661,943.96 m ² （県営特定公共賃貸住宅用地を含む）、災害公営住宅 167,025.23 m ² 駐車場区画数：県営住宅 4,949 区画、災害公営住宅 1,916 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	平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 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 ikjc@sweet.ocn.ne.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	33 名（常勤換算 33 名） （平成 30 年 3 月 31 日現在）	組織図 別添 2 のとおり。	
	（内訳） 役員 1 名、正職員 21 名、嘱託員 11 名		
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 (H21~H25)	指定管理期間						備考
		H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	期間平均	
第1四半期末	93.84	91.23	91.66	90.25	88.37			
第2四半期末	93.80	90.77	90.25	89.34	88.45			
第3四半期末	94.44	90.94	88.76	89.62	88.88			
第4四半期末	94.11	91.00	90.48	89.55	88.36			

5 収支の状況

(単位：千円)

区分	前期間平均 (H21~H25)	指定管理期間						備考
		H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	期間平均	
収入	県委託料	509,763	691,780	687,941	722,051	740,987		
	小計	509,763	691,780	987,941	722,051	740,987		
支出	計画修繕	113,325	206,775	214,828	195,859	184,145		
	経常・緊急修繕	195,839	234,767	212,156	231,651	239,173		
	保守点検	68,109	77,194	84,237	102,840	118,193		
	人件費	76,029	81,761	84,453	92,948	97,287		
	事務費・一般管理費	32,192	40,059	41,317	45,278	47,301		
	消費税	24,269	51,224	50,950	53,475	54,888		
	小計	509,763	691,780	687,941	722,051	740,987		
収支差額	0	0	0	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	平成29年度273件(平成28年度235件 対前年比37件増)		
主な苦情、要望等	対応状況		
① 騒音関係 H29:47件(H28:54件)	上下階からの騒音、ペット飼育等、県営住宅ルールを守らないことに起因する苦情が多くなっており、住宅管理人との情報共有及び関係機関(広域振興局等土木部等・警察等)と連携しながら対応している。		
② 共益費関係 H29:41件(H28:25件)	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、住宅管理人から相談があった場合には、未払いの入居者に対する訪問や集金・支払い方法など指導を行っている。		
③ 犬、猫関係 H29:22件(H28:6件)	既存県営住宅並びに災害公営住宅において、ペットによる騒音など苦情が多く出ている。 また、ペット飼育可住宅では、飼育マナーについて苦情が出ている。 対応として注意文章の掲示・起因者への直接注意など行っている。		
④ 駐車場・放置自転車関係 H29:60件(H28:24件)	駐車スペースは、希望する世帯に1台分(一部団地を除く)の許可をしているが、通路や他の入居者の区画に駐車するなど迷惑駐車に関する苦情が多く、現地にて状況を確認の上、カラーコーン設置、車両への張り紙や注意喚起を促す回覧文の配布など行っている。また通路等へのバリケードの設置により対応している。 放置自転車は各団地内で対応することを原則としているが、放置自転車の多くは所有者が不明で処分が進まないため、団地管理人や自治会役員等へ処分のマニュアルなど入居者への周知を行い、適切な管理をするよう指導している。		
⑤ 入居者トラブル関係 H29:35件(H28:17件)	入居者間による話し合いで解決すべきものが大部分であるが、エスカレートしてきている事案も発生してきていることから、対応に苦慮している。 所轄警察との連携による定期的な監視など対応を行っている。		

⑥ 施設等イタズラ・その他 H29：68件（H28：109件）	入居者間トラブルから発生して施設等への落書きやペット飼育住宅におけるマナーの悪さ、ペットによるエレベーター内でのし尿など多種多様な案件が見られるようになってきた。 対応としては、現地確認後、入居者への周知（注意文書の全戸・回覧）・起因者への直接注意など行っている。
その他利用者からの積極的な評価等	

7 業務点検・評価

(I) 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	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 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 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	午前8時30分から午後5時30分まで対応している。 平日は住宅管理部9名、工務部8名が常駐し、平日以外は職員1名が当番制により対応している。（沿岸支所除く） 夜間休日については、警備保障会社と連携して24時間体制を構築している。 沿岸部での県営住宅管理業務や災害公営住宅募集・管理業務に対応するため、沿岸支所・大槌管理センターを開設し、継続して業務を行っている。	A
事業の実施状況	運営業務	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） 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 ③入居相談対応 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 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） ⑥入居請書の受領及び鍵の交付	B

		<p>の説明を行っている。</p> <p>特定公共賃貸住宅についてホームページへの掲載などの広報に努めている。</p> <p>家財保険加入は義務付けとはなっていないが、漏水事故など原因者負担となり多額の賠償費用が発生することから、家財保険について入居説明会時に資料を配布し、事例として紹介している。</p> <p>また、当センターが保険代理店となり入居者へのきめ細かな説明及び紹介を行っている。</p> <p>災害公営住宅入居募集事務については、被災者の負担軽減から現地で抽選会・入居説明会を開催し、鍵引渡し説明会を住宅集会所等で実施している。</p>	
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>住宅返還に関する案内書で敷金還付等の説明を行い、返還届受理後は速やかに退去確認検査の日程調整及び検査を行っている。</p> <p>また、単身入居者の孤独死等の返還手続きや不正入居者、不正退去者への退去手続き指導について各広域振興局土木部等と連携しながら対応している。</p>	B
入居者からの各種届出、申請	<p>①入居者から各種届出等受</p> <p>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、各種届出用紙の記入例、添付必要書類詳細を送付するとともに各種届出、申請等の受理後、内容の確認を行い、所管の広域振興局土木部等へ進達・送付している。</p>	B
収入調査	<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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>④収入認定・家賃決定通知書を入居者に交付</p>	<p>6月に全体スケジュールを作成し、7月上旬に収入申告書を配布している。入居者からの提出があり次第、収入申告入力票を作成している。</p> <p>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場合は、臨戸訪問・文書等で提出を促した。</p> <p>12月の家賃決定通知発送時点で申告をしていない入居者・書類不備がある入居者については、督促文書と併せて家賃決定通知を発送した。</p> <p>所管の広域振興局土木部等との役割分担を明確化し対応した。</p> <p>《7月～9月》</p> <p>未申告者又は書類が不備の者に対する指導は、指定管理者が責任をもって対応した。</p> <p>《10月～12月》</p> <p>広域振興局等土木部等との情報共有のうえ行った。</p> <p>《1月(収入認定・家賃決定後)～》</p> <p>広域振興局等土木部等が対応。</p> <p>未提出者及び不足書類者を報告のう</p>	B

			え所管する広域振興局土木部等へ引き渡しを行った。	
	滞納家賃等納入指導	<p>①督促指導滞納者の選定</p> <p>②納入指導員3名による指導の実施【納入指導基準】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>家賃等滞納の月数3ヶ月以下、4ヶ月～12ヶ月の月毎、13ヶ月以上で分類し、納入指導の対象者を選定した。</p> <p>納入指導基準に則って督促を実施している。</p> <p>災害公営住宅でも、家賃滞納が増加してきたため、指導を実施した。</p> <p>定期的に納入指導員との打合せ会を実施し納入指導における種々の特定課題の情報交換を行っている。</p>	B
	防火管理	<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</p> <p>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</p> <p>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>盛岡地区・釜石地区について、防火管理者を選任し、所管の消防署長に届出を行うとともに各団地において消防計画に基づく消火、通報等の訓練や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。</p> <p>県南広域振興局土木部の要請により、奥州地区の各団地で開催された消防訓練の実施に協力した。</p> <p>また、災害公営住宅北浜アパート消防訓練では、参加した入居者の誘導など一助を担った</p>	B
	施設の維持管理状況	<p>①計画修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 オ 完成確認 カ 完成報告 キ 代金支払 <p>②経常・緊急修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> ア 入居者対応 イ 設計書の作成（10万円以上） ウ 請負者の選定及び契約 エ 工事監理 オ 完成確認 カ 完成報告 キ 代金支払 <p>③退去修繕</p> <ul style="list-style-type: none"> ア 入居者対応 イ 完了確認 <p>④保守点検</p> <ul style="list-style-type: none"> 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>入居しながらの工事となることから、入居者説明会を開催するとともに、十分な安全対策を講じ、事故の防止に努めている。</p> <p>なお、工事の設計、発注、工事監理、完成検査については、県営工事に準じ、適切に実施している。</p> <p>平成29年度の経常・緊急修繕が4,219件ほどあり、膨大な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。</p> <p>なお、契約手続きは、県に準じている。平成29年度は316件の退去検査を実施しており、「入居者のしおり」に基づき入居者に御理解をいただき、畳の表替え、障子の張替えなどを依頼している。</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。</p> <p>なお、契約手続きについては、県に準じている。</p>	B
	記録等の整理・保管	<p>①経理関係書類の整備及び5年間保存</p> <p>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。</p> <p>苦情処理対応表（相談カード）を作成し、適切に保存している。</p>	B

<p>自主事業、提案内容 の実施状況</p>	<p>①沿岸支所の設置 ②管理サポートオフィスの設置 ③ダイヤルサービスデスク体制 ④和らぎ県住推進員の配置と効果 ⑤定期巡回点検システムの実施 ⑥福祉アシスターの配置 ⑦広報誌「やわらぎ」の発行 ⑧滞納家賃督促強化月間の設定 ⑨団地内コミュニティ活性化事業 ⑩入居者サービス検討委員会の運営</p>	<p>別添3 参照願います。</p>	<p>A</p>
<p>(施設所管課評価)</p> <p>○成果のあった点</p> <p>標準業務時間が午前8時30分～午後5時15分までのところ、既存の人件費の範囲内で、終了時間を午後5時30分までとしており、利用者に対する利便を図っている。</p> <p>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、施設管理や入居者対応など、指定管理業務全般にわたり適切に対応した。</p> <p>企画提案のあった沿岸支所の設置の他、28年度には大槌住宅管理センターを設置し、管理戸数が増加している沿岸部においてより迅速できめ細かな対応が可能となった。</p> <p>その他、自主事業については安定した取り組みを行っており、認知症サポーター講座や視聴覚障がい者接遇研修を受講するなど、専門的な知識を習得し、適切な入居者対応を行うことができるよう努力をしている。</p>		<p>B</p>	

(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	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3名を盛岡地方振興局土木部に配置	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。 従事者名簿を作成し、県に報告している。 住宅管理部及び工務部職員（17名）が常駐している。 納入督促員3名を配置し、滞納家賃等の納入指導を実施している。	B
苦情、要望対応体制	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	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。 苦情・要望・相談は、処理対応表を作成並びにデータによる情報共有を図っている。苦情の内容によっては、建築住宅課及び所管の広域振興局土木部等へ報告し、連携して対応することとしている。 和らぎ県住推進員は、ダイヤルサービスデスクに相談のあった苦情処理対応を行うほか、各団地に出向いて入居者の相談に応じている。 行政対象暴力（クレーマー、苦情常習者）への対応は、担当職員1名で行わず組織として毅然と対応をしている。	B
危機管理体制（事故、緊急時の対応）	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、県に緊急事態発生旨を通報 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	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。 平日の業務時間午前8時30分～午後5時30分の間、住宅管理部及び工務部の職員17名が常駐し、平日以外は職員1名（技術1名又は、事務1名）が交替で対応している。 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	B

<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、平成 28 年に基本指針として「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。 平成 24 年に設定された「コンプライアンス宣言」「コンプライアンスマニュアル」により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、相互に情報が混入しない方式 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 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>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及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、承認をいただくに伴い受託者においても、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る。 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。 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。 県営住宅管理システムは、受払簿を設けて操作カードを厳重に管理し、操作カードは、操作時以外は金庫に厳重に保管している。</p>	<p>B</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 ②家賃納入指導業務に従事する 3 名は、盛岡地方振興局土木部に配置 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。 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。 更には、今年度から県営住宅等担当者研修会を実施し、県と指定管理者の業務分担や内容等の説明を行った。 納入指導員 3 名を盛岡広域振興局土木部</p>	<p>A</p>

		に配置し、納入指導の実施に関して連携を図っている。 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>(施設所管課評価)</p> <p>○成果のあった点</p> <p>企画提案のあった 365 日 24 時間体制での緊急対応、ダイヤルサービスデスク（フリーダイヤルによる相談等受付）、管理サポートオフィス（自然災害、緊急修繕等に対応するための協力会社との提携）、和らぎ県住推進員による各種相談受付等により、入居者の安全安心等サービスの向上に努めている。</p> <p>また、コンプライアンスに関する取組も適切に行われている。</p>			B

(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	一般社団法人日本住宅協会主催の「公営住宅管理研修会」「公営住宅管理問題セミナー」等へ積極的に参加し住宅管理業務の研究、実践を行っている。 高齢者世帯の増加に伴い一般社団法人高齢者住宅財団主催の「高齢者住宅担当者研修会」に参加している。 当センター職員による「認知症サポーター」研修を実施し、高齢者対応について理解を深めている。	A
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 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	平成24年度県で実施のアンケート調査の結果について真摯に受け止め、引き続き業務品質の向上に活用している。 また、毎月開催している「入居者サービス検討委員会」並びに「やわらぎ推進会議」において、情報の共有と各事案についての対応を検討している。	B
(施設所管課評価) 高齢世帯の増加に伴う様々な対応が求められる場面が想定されるが、適切な対応を行うための研修を受講し、また、組織内でも伝達研修を実施し、組織として共通認識をもって対応できるような取組がされている。			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・緊急修繕コストを縮減するため、市場単価の活用や材料・機材・工法の仕様の標準化、専門工種毎の分離発注に努めている。	B
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。	B
(施設所管課評価) 健全な経営状態にあり、安定したサービスが提供できる体制が整っている。			B

(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

管理サポートオフィス及び定期巡回システムにより県内全団地において迅速かつ質の高い管理サービスを提供することができた。

また、平成 26 年度に釜石市に沿岸支所を設置したことにより、沿岸部の県営住宅及び災害公営住宅の管理業務や入居事務をより迅速に行うことが出来たが、更に今年度は、人的・物的な補充を行った。

平成 28 年度に大槌町に大槌住宅管理センターを設置し、沿岸部の県営住宅及び災害公営住宅管理の体制強化を行い山田町から陸前高田市までの県営住宅管理の充実による入居者サービスに努めることが出来た。

警備保障会社との連携は年末年始を含み、24 時間体制で行っており県営住宅管理業務全般に対応している。

和らぎ推進員及び福祉アシスターの活動により、高齢者や入居者間のトラブルへの的確な指導等が可能となり、各団地の入居者に対し、生活感の充実・満足度を上げる効果が大であったと考えている。また、年度当初に住宅管理人会議を開催し、管理人業務の徹底を図った。

和らぎ推進員による管理人への業務説明会開催により管理人業務の理解を図り、更に問題について聞き取りなどを行い、各振興局土木部等へ情報共有を図った。

納入指導員の活動により、家賃滞納のある入居者へ指導するとともに、個々の相談等を各振興局土木部等へ情報提供することで、困窮者の救済に助力した。

年々単身高齢者等の安否確認に係る事案が増加傾向にあり、人命に係る連絡があった場合は夜間、休日を問わず警察立会いのもと迅速に対応している。

また、入院等による長期不在の場合は、不在届の提出をするよう入居者向け広報誌で周知し、やわらぎ推進員並びに福祉アシスターの訪問などにより高齢単身入居者等の状況把握に努めた。

災害公営募集事務においては、建築住宅課、広域振興局土木部等と連携し、受付業務、抽選、入居説明会、鍵引渡し業務を被災された方々の負担にならないように現地または、入居する住宅集会所などで開催した。

また、新しく管理人になった入居者へは、共益費の集金方法から支払いに至るまで丁寧な指導を行った。

駐車場契約者と駐車区画の整合性確認のため、災害公営住宅を除く県内の全団地分の駐車場区画図作成と区画図に契約状況を示した一覧を掲示した。

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

県営住宅におけるルールを守らない入居者が多くなり、隣人トラブルが頻繁に起こっている。

また、地域コミュニティの希薄化が顕著となっていることによる地域の見守り体制や単身高齢入居者が増加していることなどから、住宅管理人との情報共有並びに関係機関（市町包括支援センターなど）との連携を一層強化し、対応していきたい。

特に、今後増加すると考えられる災害公営住宅の単身高齢者・高齢世帯等の対応として、市町村福祉部局、社会福祉協議会及び各支援団体と連携、情報交換を密接に行い対応していきたい。

また、高齢者世帯の増加に伴い、一般社団法人高齢者住宅財団主催の「高齢者住宅担当者研修会」を受講し対応している。今後も福祉についてのセミナー講習会を受講するとともに当センターにて開催した「認知症サポーター」研修（職員に認知症キャラバン・メイトが在職）を定期的に開催していきたい。

一般社団法人日本住宅協会主催の「公営住宅管理研修会」「公営住宅管理問題セミナー」等へ担当職員を積極的に参加受講させ住宅管理業務の研究、実践を行ってきたい。

入居者の駐車場不正利用について、他の入居者からの苦情・相談が増えているが、違法駐車車両への貼り紙や回覧等の対応となり、根本的な解決策がないのが現状であるので、他県等の先進地視察を実施し、より効果的な対応について研究、実施していきたい。

「いわて地球環境にやさしい事業所」認定を取得し事務所内の節電、業務車両等の二酸化炭素排出削減に努めた。岩手県公共交通利用促進協議会の「減クルマチャレンジウィーク」にも参加し今後も、環境に配慮した活動を積極的に推進する。

③ 県に対する要望、意見等

災害公営住宅募集事務について被災者の迅速な恒久的住宅確保のために、所管する広域振興局土木部等との情報共有、連携を図ることを希望します。

また、広域振興局土木部等を通じ沿岸市町村との連携についても併せて要望します。

(2) 県による評価等

<p>① 指定管理者の管理運営状況について</p> <p>県営住宅等に係る管理運営業務の実施に当たっては、日常的に関係法令の運用など細部にわたる解釈と判断を要するため、県との密接な連携の下で業務を実施することが求められ、この点については裁量の余地がほとんどないが、独自提案により実施された取組によりサービスの向上が認められ、効果的・効率的な施設管理が行われた。</p> <p>滞納額が増加傾向であり、この点については臨戸訪問などよりきめ細かな対応をお願いする。</p> <p>また、ホームページの更新や内容の充実について、適時適切に行っていただくようお願いする。</p>
<p>② 県の対応状況について（自己評価）</p> <p>指定管理者と連携し、通常の管理運営はもとより、諸課題の解決、緊急時の対応など適切に対応している。</p>

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）

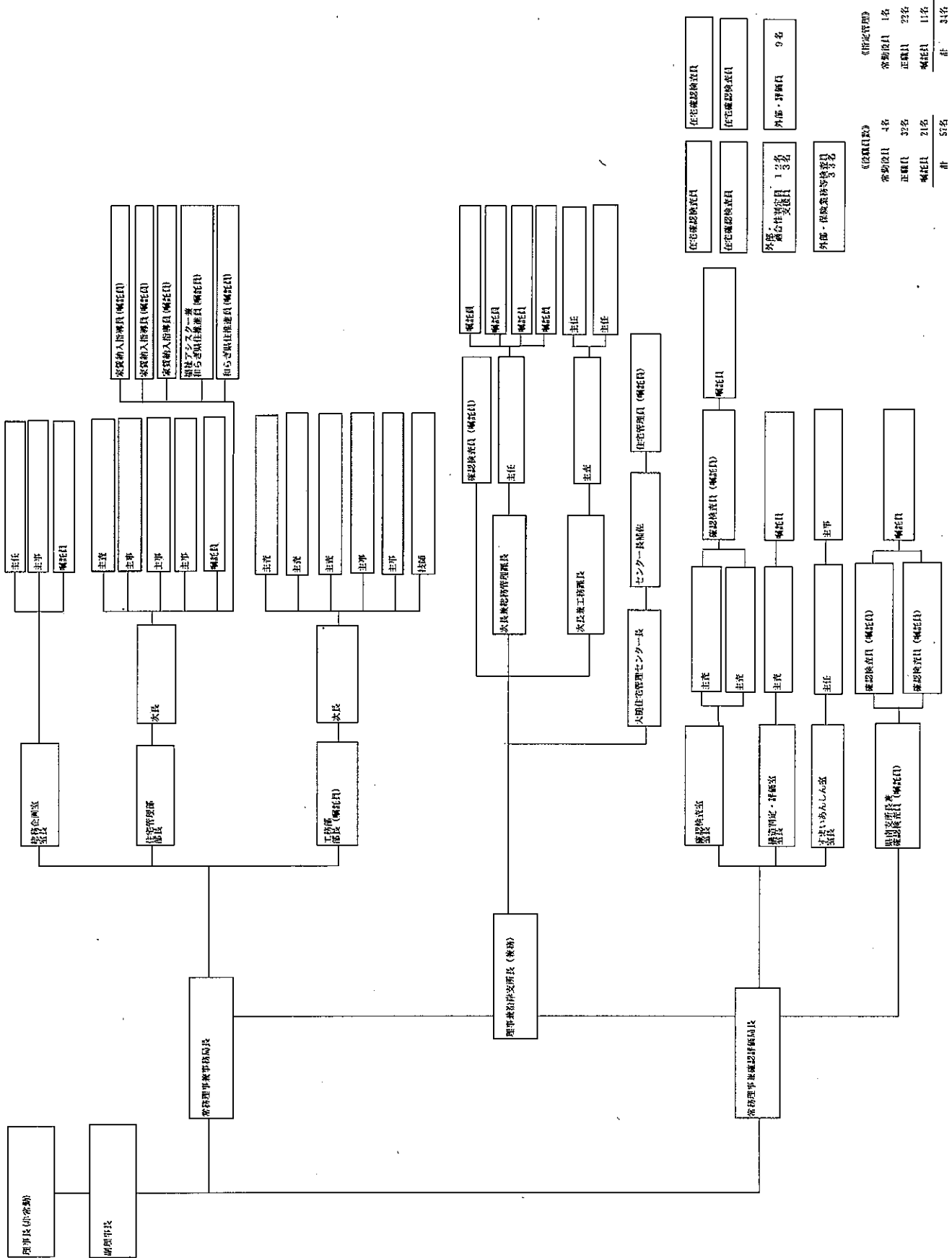
別添1

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
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	25,958.27	12,927.99	152	152
備後第2	盛岡市月が丘三丁目	16,252.62	12,928.00	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	401
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	56,602.64	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	奥州市水沢区真城	13,794.35	11,447.91	128	128
内匠田	奥州市水沢区字内匠田	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	奥州市水沢区佐倉河	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	宮古市西ヶ丘三丁目	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		634,822.72	388,356.13	5,100	4,949
備後第1	盛岡市月が丘二丁目	25,958.27	3,010.32	24	24
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	7,777.28	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5番22号	3,872.75	4,611.95	60	67
嬉石第1	釜石市嬉石町二丁目4番5号	4,483.51	4,100.14	52	59
嬉石第2	釜石市嬉石町三丁目1番12号	2,929.82	2,697.60	32	32
屋敷前	大槌町大槌	14,616.34	13,103.52	151	177
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		167,025.23	104,128.78	1,459	1,916
盛岡駅西通	盛岡市盛岡駅西通一丁目	4,004.98	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		27,121.24	7,143.21	34	34

一般財団法人岩手県建築住宅センター組織図

平成30年3月末日現在



1 データによる情報共有の構築

平成 26 年度の沿岸支所設置と同様に、沿岸被災地の災害公営住宅をはじめとする県営住宅管理業務の更なる強化を図り、被災地の復興支援に努めた。

平成 29 年度は住宅センターと沿岸支所・大槌管理センターとの情報共有を計るために苦情・相談についてのデータ共有システムを構築した。

また沿岸振興局管理課と連携し、沿岸部の県営住宅管理業務や災害公営住宅の入居説明会・鍵渡し会を現地で開催し、被災者の負担軽減に努めた。

2 管理サポートオフィスの設置

緊急修繕や災害等に対応するため、24 時間連絡体制を構築しているが、管理サポートオフィスを通じて現地の情報を迅速に収集し、適切に対応することができた。

なお、管理サポートオフィスは、盛岡地区を除く花巻、北上、奥州、一関、大船渡、釜石、宮古、二戸の 8 地区に設置しており、その業務は、緊急点検業務を行っている。

強風、大雨、地震等の災害警戒時において、センターからの指示で関係する団地を巡回点検し、その状況を報告することとしている。

特にも、災害発生時には、各サポートオフィスとの連携により被害状況を把握するとともに、適切に対応できた。

3 ダイヤルサービスデスク体制

ダイヤルサービスデスク体制は、入居希望者からの問い合わせ、入居者からの相談・苦情・要望に即座に対応するため、センターに直結の通話料無料のフリーダイヤルを設置した。

通話料金無料としたことにより、多くの入居者に利用していただいた。

フリーダイヤル受付件数 (平成 29 年度実績)	: 2, 376 件
県営住宅に関する照会及び入退去、修繕等(概ね)	: 1, 476 件
相談関係	: 900 件

4 入居申込者へのサービス体制強化

「入居希望者は、大切なお客様である」という鉄則を十分認識した上で、入居希望者へのサービス体制の強化を図った。

1 入居者の募集

(1) 広報の方法

岩手日報への募集広告掲載、当センターホームページの内容の充実、更には前回落選した方への次回募集予定送付など、県民に広く、公平に知ってもらうため、きめ細やかな広報を展開することができた。

2 入居希望者等への説明・相談体制について

(1) 入居希望者への説明

公営住宅法や県営住宅条例等を熟知した住宅管理部の職員が面談や電話で対応した。

また、昼休み時間の窓口対応並びに電話対応は、複数体制（当番制）で対応するなど職員の計画的な配置を行った。

(2) 入居決定者への説明

入居決定者に対しては、入居許可書の交付、入居請書の受領、鍵の交付及び引越しの際の各種手続き等に関する説明会を行った。

この入居説明会は、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て、それぞれの入居予定者に対して、負担を掛けないよう実施した。

また、災害公営住宅においては、申込者の住所に近い場所並びに集会所等を選定し開催した。

(3) 認知症サポーター講座の受講（認知症キャラバン・メイトが在職）

入居者及び入居希望者への相談対応時に適切な対応が出来るよう、全職員が認知症サポーター講座を受講し、認知症サポーターとなっている。（岩手県・岩手県長寿社会振興財団発行の認知症サポーター在職の表示シールを掲示している。）

(4) 視聴覚障害者接遇研修受講

入居者及び入居希望者への相談対応時に適切な対応が出来るよう、職員が視聴覚障害者接遇講座を受講し対応している。

5 和らぎ県住推進員の配置と効果

和らぎ県住推進員は、日々の暮らしをサポートし、明るく暮らしやすい団地を形成することを目的として、入居者の困りごと、悩みごと等の相談に応じた。

住宅管理人との懇談会の開催や入居者とのきめ細かな会話等を通じて交流を深め、情報を収集し、適切な対応に努めた結果、入居者の団地内生活に関する満足度を上げることができたと考えている。

なお、和らぎ県住推進員は次のことを実施した。

1 相談業務

入居者からの苦情、トラブル、その他の相談を受け、問題解決に向けたアドバイスをを行った。

2 団地巡回

(1) 関係者訪問

相談内容に応じた関係者（相談者・その相手方）との話し合いに出向き、問題解決に向けてアドバイス等を行った。

(2) 管理人訪問

団地内の現状を把握するため、毎月1回定期的に住宅管理人を訪問した。

(3) 団地内見回り

建物内共用部分の点検及び駐車場等の見回りを行った。

3 フリーダイヤル受付

(1) 苦情・相談・要望の対応

(2) 県営住宅に関する照会、県営住宅の入退去、修繕要望対応

4 収入調査に関する啓発（収入申告時期における対応）

5 団地内美化に関する入居者への啓蒙

6 迷惑駐車解消に向けた啓発

6 定期巡回点検システムの実施

定期巡回点検システムは、センター職員が各団地を定期的に巡回するとともに、遠隔地においては、管理サポートオフィスと連携しながら管理業務を充実させている。

これによる地域密着型の管理運営を目指した結果、団地間の地域格差を軽減できたと考えている。

なお、定期巡回点検システムの内容は次の通りである。

1 巡回の体制

センター職員で班編成し、定期的（通常点検：1回/月・詳細点検：1回/3ヶ月）に各団地を巡回している。

2 巡回の内容

(1) 団地の管理状況（住棟、集会室、公園、植栽、外構等）の確認

(2) 定期点検では、外観等の目視点検を行い。詳細点検では、外壁のヒビなど危険箇所等点検している。

(3) 経常・緊急修繕及び計画修繕の進捗状況及び完成状況の確認、施工業者への安全行動の指導等

(4) 広域振興局土木部等の担当者や管理サポートオフィスとの打合せ、入居者に対する文書の配布等

以上により、入居者への迅速で適切な対応が可能となり、また、修繕工事の安全管理についても指導を行い、管理業務の向上並びに入居者サービスの向上に努めた。

7 福祉アシスターの配置

県営住宅では、入居世帯の高齢化が進んで孤独死等の問題が顕在化しており、各地区の包括支援センターや社会福祉協議会との連携が不可欠となってきている。

福祉に関する相談の橋渡しを担い、入居者に等しく福祉の手が円滑に差し伸べられる環境を整えることを目的に、「福祉アシスター」を配置したところである。

福祉アシスターは、入居者で「75歳以上の高齢者単身世帯」及び「80歳以上の高

「高齢者世帯」へ定期的な訪問による安否確認等を行っている。

これにより、高齢者世帯の生活状況等を把握することができ、必要に応じて地域の福祉関係等への相談や対応などについて情報共有し、きめ細やかなサービスを提供できるものと考えている。

平成29年度 対象者：71団地 対象者数：460名 巡回階数：延べ2,999回

8 広報誌「やわらぎ」の発行

瓦版「やわらぎ」は、センターの活動方針や主な事業の紹介、住みよい住環境の保持に役立つ情報を提供することを目的として、年に3回発行した。

各種手続きの案内を掲載し、申請を円滑にしたほか、県内の団地を紹介することにより、入居者の県営住宅についての理解を深めてもらうことができた。

また、団地の自治会活動を掲載し、入居者の自治会活動への参加や団地内の環境整備に対する意識向上を図るなど、生活のサポート紙としての役割を果たしたと考えている。

加えて、今年度より4コママンガによる各種手続き案内等を分かりやすく伝えた。

なお、平成29年度に発行した主な内容は次のとおりである。

1 第30版（8月号）

- (1) 虫に刺されたらどうする？
- (2) コミュニケーションとっていますか？
- (3) 共益費のふたんは入居者の義務です。
- (4) 収入申告の提出はお済ですか？
- (5) 和らぎ班からの一言通信（生活音、建物周辺、共益費、花壇）

2 第31版（12月号）

- (1) 冬期間の水道などの凍結防止について
- (2) ヒートショックに気をつけましょう！
- (3) 夜間・休日の緊急連絡先が変わりました
- (4) 消防訓練を実施しました
- (5) 家賃決定通知の送付について
- (6) 長期不在の届を！
- (7) 和らぎ班からの一言通信（火事にご用心）

3 第32版（3月号）

- (1) 防火用品を点検しましょう
- (2) 各種手続きについて
- (3) もしもの時に備え家財保険に入りませんか？

- (4) 団地内コミュニティ活性化事業支援補助金について
- (5) 和らぎ班からの一言通信（生活音、路上駐車）
- (6) いわたのお国自慢（りんどう、日本短角牛、あわび類）

9 ホームページによる情報提供・問合せ窓口

業務時間内に電話での問い合わせができない入居希望者や申込者に対応するため、県営住宅及び災害公営住宅における入居募集や抽選結果等について、個別発送とあわせてホームページにより公表し、多様化するニーズに対して質の高いサービスの提供に努めた。また、メールでの問合せについても受付した後に適宜、回答・案内をしている。

10 事業継続計画（BCP）の策定と災害備品・機器の配備

東日本大震災発生時の状況を踏まえ、地震災害のみならず想定されるあらゆるリスクに対応できる組織体制を整備することを目的とし、平成28年度より事業継続計画（BCP）を策定し実施している。

この計画に基づき今年度、万一業務が中断した場合の初動対応から応急・復旧段階までの迅速な回復を図る体制を整備するとともに、即時対応できる災害備品（ヘルメット、雨具、水、食料品、医療品等）を配備した。

また、この計画を定期的に見直し、現状に即したものとなるように適宜更新していく。災害備品についても定期的を確認を行っている。

11 家賃納入督促の総合的体制の強化

1 納入指導マニュアルの作成

現在までの指導業務の経験と実績をもとに、納入指導員及び全職員が納入指導の際、同じ指導が出来るよう納入指導マニュアルを作成し納入指導内容の統一化を行った。

2 滞納家賃の収納目標の設定

滞納解消に向け、四半期ごとに収納目標を設定し目標に向け収納向上に努力をした。

3 初期滞納者への対応

新たな滞納者を増やさない事が重要であるため、初期滞納者を計画的に訪問のうえ、納入指導を行った。

入居者の経済現状などを確認のうえ、家賃減免や再認定などが見込まれる入居者には制度の内容を説明し、手続きを行うよう指導を行った。

4 長期滞納者への対応

今まで同様、滞納原因を的確に把握するよう心がけ、相互の信頼関係を築きつつ粘り強く指導を続けた。

また、悪質な滞納者に対しては工務課の修繕履歴や、和らぎ班からの情報など、あらゆる面から生活環境の把握につとめ、所轄の広域振興局から協力をいただきながら、滞納家賃解消のための指導を行った。

5 多重債務者等へのバックアップ

多重債務を解消させることで滞納家賃が納付出来るよう、公的機関窓口を積極的に紹介した。

6 滞納家賃指導強化月間

県の納入督促月間日程などと重複しないよう建築住宅課と協議し、7月・3月にセンター独自の納入指導月間設定し住宅管理部及び納入指導員が一体となり取組んだ。

また、平日において接触が困難である滞納者をリストアップし休日に訪問納入指導を行った。

1 2 団地内コミュニティ活性化事業

地域社会の人間関係が希薄化しつつある中で、高齢者や障がい者などの要支援入居者も含めた全ての入居者が互いに繋がりを持ち、日常生活での助け合いが行われる共助の気風を醸成するため、住民による自主的なふれあい活動など団地内コミュニティの活性化につながる活動に助成する「団地内コミュニティ活性化事業」を実施した。

なお、平成29年度は、5件の申請を受け、4件の交付を行った。(1件辞退)

1 3 入居者サービス検討委員会の運営

苦情、要望の情報は「相談カード」を作成し職員全体でデータによる情報共有を図るとともに、平成26年度から入居者サービス検討委員会を月に1回開催し、入居者対応の方法検討や違法・放置車両対策等について打合せを行うとともに、対応済や処理済の事後検証を行いトラブルの未然防止と入居者サービスの品質向上につなげた。

平成29年度も継続して月に1回開催し、入居者からの苦情・要望・相談に対して、より質の高いサービス提供に努めた。

また、住宅センター・沿岸支所・大槌住宅管理センターの職員が直接、顔を合わせる機会となっており、有効な情報共有の場となっている。