（様式2）

指定管理者制度導入施設の管理運営状況【対象年度：令和7年度】

※1～5：所管課記入、6：指定管理者記入、7～8：指定管理者、所管課及び指定管理者評価委員会記入

所管課	釜石市建設部都市計画課
指定管理者	一般財団法人　岩手県建築住宅センター

1　施設名等

施設名	市営住宅、改良住宅、コミュニティ住宅、定住促進住宅及び釜石ビル並びに共同施設
住所	市内各所
電話番号	－
ホームページ	－

2　施設の概要

設置年月	昭和31年～平成30年度	根拠条例等	釜石市営住宅条例、釜石市改良住宅管理条例、釜石市コミュニティ住宅管理条例、釜石市定住促進住宅条例、市営釜石ビル条例、ほか
設置目的	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し、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与する		
施設内容	管理棟数：238棟（公営住宅17棟、復興公営住宅210棟、改良8棟、釜石ビル1棟、定住促進2棟） 管理戸数：1,557戸（公営住宅288戸、復興公営住宅1,003棟、併設店舗11戸、改良98戸、釜石ビル77戸、定住促進80戸）　令和8年3月31日現在		
利用料金	住宅使用料として世帯収入により決定		
開所日	－		
開所時間	－		

3　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
選定方法	公募（応募者数：1社）
指定期間	令和6年4月1日　～　令和9年3月31日　（3年間）

4　指定管理料(決算ベース)

令和6年度（A）	令和7年度（B）	差　（B）－（A）
133,454　千円	128,630　千円	-4,824　千円

5　指定管理者が行う業務

(1) 市営住宅等の入居者の募集に関する業務
(2) 市営住宅等の入居、退去等に関する業務
(3) 市営住宅等の維持管理に関する業務
(4) 市営住宅等の管理運営に関する事務のうち、市長のみの権限に属する事務を除く業務

6　利用実績等

(1)　利用実績　　（単位：人、件、%）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
令和6年度（A）	120	179	371	1,048	241	100	99	147	137	216	175	113	2,946
令和7年度（B）	174	166	345	1,048	229	131	115	206	155	144	144	132	2,989
増減数（B）－（A）	54	▲ 13	▲ 26	0	▲ 12	31	16	59	18	▲ 72	▲ 31	19	43
主な増減要因等	入居申込・収入申告・各種申請・修繕受付・苦情相談の対応件数の合計を入れたため、実際の利用者数とは異なります。 公募に係る申込のあった月と収入申告時期の7月、8月が増加。												

(2)　営業日・時間の見直し状況(対前年度比)

開所日数	令和6年度　：　241　日 令和7年度　：　242　日
開所時間	令和6年度　：　8:30～17:30 令和7年度　：　8:30～17:30
見直しの有無	有　・　(無)
(有の場合)見直し内容	

(3) サービス向上のため実施した内容

【市営住宅・復興住宅入居事務関係】
・市営住宅等募集においては、「広報かまいし」及び当センターホームページにより広く周知したうえで適切に公募を行いました。抽選については、公共施設等での開催とし、公平性を期すため、公開抽選により入居予定者を決定いたしました。復興住宅の一般化、釜石ビル、定住促進住宅など、募集形態が多様化、複雑化していることから、市営住宅等に関しては、年間スケジュールを決めて定期的に募集するよう実施いたしました。
・連続落選者（公募4回以上落選者）への優遇措置では、適正な管理の元、対象者へ優遇措置を実施いたしました。また、優遇措置対象者と非対象者に適切な説明を行い理解を得られるように努めました。
・入居率の低い半島部の住宅について、都市計画課と協議を重ね、入居促進を図るため定期募集から随時募集へ切り替え、募集を実施いたしました。

【収入申告事務関係】
・収入申告事務においては、当センターの長年にわたるノウハウを基に、提出書類や提出方法をわかりやすく記載し、入居者の目線に立った案内文書を作成し、窓口でのきめ細やかな対応に努めました。案内文書は毎年度改良を重ね、わかりやすく見やすい案内を心掛けております。
・データ管理では、クラウドサービス（kintone)を導入することにより、データを一元化することができ、複数人での業務が可能となりました。アクセススピードも飛躍的に向上したことにより、窓口、電話対応で入居者を待たせることなく対応することができました。収入申告の提出状況もデータベース化したことにより、職員も状況の把握が容易になりました。
・未提出者への対応については、これまでの経験等を踏まえ、収入申告書の提出が遅れがちな入居者を把握し、対象者に対して早期の提出を促すなど適切な対応を行った結果、収入申告業務を円滑かつ早期に完了することができました。

【修繕業務関係】
・修繕業務については、入居者からの不具合等の声に即座に対応し、現地を確認して適切な修繕に努めております。夜間休日は、警備会社等と連携し24時間体制で緊急時への対応をしており、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、広く入居者へ周知いたしました。また、専門工種毎の分離発注等によるコスト縮減とあわせ、軽微な修繕については、職員による直営での修繕を実施し、迅速な対応に努めております。

【自主事業等】
■福祉アシスター業務について
75歳以上の単身高齢者及び80歳以上のみで構成する高齢世帯を対象に定期的に電話、訪問により見守り活動をしております。見守り対象者と信頼を築き、通院先、介護の有無、ケアマネージャー、家族との関り、団地内の繋がりについて聞き取り精度の高い安否確認の実施、万一の際には早急な対応ができました。また、クラウドサービス（kintone)を活用し関係情報を記録し継続的な見守り活動を行っています。
■和らぎ推進業務について
団地内生活をするうえで様々な苦情、要望の相談を受け付けております。苦情に対しては、センターの苦情処理対応マニュアルに基づいて親切、丁寧かつ迅速に対応しております。要望に対しては、可、不可の判断だけではなく、要望を実現するためにはどうすれば良いかを常に考えながら対応しております。必要があれば、支所のみならず、盛岡の本部と対応について協議をしております。なお、指定管理者である当センターに裁量が与えられていない要望についても、遅滞なく都市計画課や関係機関と協議し、時間がかかる案件については相手方へ経過を報告するなど、迅速かつ丁寧な対応を心がけております。苦情、要望など複雑化しており当センターのみでの解消が困難な場合には、福祉関係部署や警察などと打合せを重ね対応しています。
■瓦版やわらぎについて
当センターの活動方針や主な事業の紹介、住みやすい住環境の保持に役立つ情報提供、また、各種手続きを円滑にするための案内など、入居者が市営住宅について理解を深める目的として、入居者向け広報誌「瓦版やわらぎ」を年3回発行いたしました。
■団地内コミュニティ活性化事業について
入居者で組織する自治会や有志等を対象に活発なコミュニティ活動を支援するため、1団体あたり3万円の補助金を交付する、「団地内コミュニティ活性化事業」を実施いたしました。自治会等からの反応も良好で、今年も補助金があるかどうか問い合わせをいただきます。令和7年度、申請のあった7団体に対し3万円を上限に交付し、交流会、お祭り等、団地内、また、団地と地域間のコミュニティ形成に役立ててもらうことができました。

(4)利用者の主な声とその対応状況

・入居者から寄せられる苦情、要望は、貴重なものであると考え、これらについては、クラウド上で管理、当センター職員が誰でも閲覧、意見交換をすることができます。また、毎週、支所内で全員参加の会議を開催しており、事例の共有や問題の対応検討、事後検証を行っております。個々の事案について、よりきめ細やかな対応を検討、実施し、日々の業務改善に努めております。必要があれば、支所のみならず、盛岡の本部と対応について協議をしております。今後も真摯に対応し、引き続き業務クオリティの向上に努めてまいります。
・窓口から対応可能な担当者へ、一回でつなぐ「ワンストップサービス」を徹底し、苦情に対しては、センターの苦情処理対応マニュアルに基づいて親切、丁寧かつ迅速に対応しております。また、様々な要望に対しては、可、不可の判断だけではなく、要望を実現するためにはどうすれば良いかを常に考えながら対応しております。なお、指定管理者である当センターに裁量が与えられていない要望についても、遅滞なく都市計画課や関係機関と協議し、時間がかかる案件については相手方へ経過を報告するなど、迅速かつ丁寧な対応を心がけております。
・仕事の都合で開所時間内に手続きに来られない方などのために郵送で書類提出等を案内しております。また、夜間休日の事故や緊急の修繕についても、警備保障会社と協力関係を結び、24時間365日体制を整え、適確かつ迅速に対応しております。併せて、センター、警備保障会社の連絡先ステッカーを作成し、入居者全員に配布することで広く周知しております。

7 管理運営状況(実施状況及びそれに対する評価を記入)　※項目は施設の状況に応じて加除修正してください。

評価項目	指定管理者	評価	所管課	評価	指定管理者評価委員会最終評価
施設の目標に沿った管理運営	市営住宅は、公営住宅法により住宅困窮者が安全で安心して生活ができる住まいのセーフティネットであることを、当センター全ての職員が認識し管理業務を行っております。特にも復興住宅については被災された方々の恒久的な住宅であることを理解し、一般的な公営住宅管理に留まらず、市の関係機関等とともに取り組んでまいりました。また、被災者、非被災者問わず多くの住宅困窮者へのセーフティネットとしての機能を果たしてまいりました。	B	健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を、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、国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する公営住宅制度の趣旨、目的を十分理解し、施設の管理運営を行っている。	B	C
平等な利用の確保	・市営住宅等募集においては、「広報かまいし」及び当センターホームページにより広く周知したうえで適切に公募を行っております。抽選では、申込者数や交通の便、皆様にとって分かりやすい立地であることを鑑みて、公共施設等での開催とし、公平性を期すため公開抽選により入居予定者を決定いたしました。 ・入居者からの様々な要望に対しては、広く入居者からの意見等を確認し、公平性のある対応を心掛けております。また、可、不可の判断だけではなく、要望を実現するためにはどうすれば良いかを常に考えながら対応しております。 ・4回以上応募しても落選していた入居希望者に対して都市計画課と協議しながら優遇措置を設け、募集を行い対象者にきめ細やかな説明をいたしました。 ・入居率の低い半島部の住宅について、都市計画課と協議を重ね、入居促進を図るため定期募集から随時募集へ切り替え、令和7年度から随時募集を開始いたしました。 ・若年単身者からの申込みニーズが高いことから、単身入居枠の拡大について都市計画課と協議を重ね、令和8年度から要件の緩和を実施する予定です。	B	公営住宅法第22条第1項に規定する「公募の原則」に則した対応が徹底されている。 公営住宅法第25条第1項の規定に基づき適正な入居者の選考が行われており、抽選については公共施設等で開催し、公平を期すため公開抽選としている。 入居希望者に対しては優遇措置対象者及び非対象者への適切な説明を行い理解を得られるよう努めている。 市営住宅の入居者などからの苦情や要望に対しては、常に広く意見等のヒアリングを行い、公平性をもって対応している。 入居申込者のニーズや住宅について、常に把握に努めている。	B	C
利用者サービス向上の取組み	・入居事務では、抽選の公平性の確保と効率化のため、担当する職員での勉強会、他の自治体での事例研究、抽選方法のシミュレーション等を行ってまいりました。入居説明においては、「入居者のしおり」の内容を整理し、入居者にとって特に重要な部分を抜粋した「ダイジェスト版」を作成し、入居予定者へ市営住宅での生活について適切かつわかりやすい案内を行っております。 ・当センターホームページに団地や募集情報等を掲載し随時更新を行っております。 ・過去の問い合わせがあった入居希望団地を記録し、どこの団地のニーズが高いのかを把握し、入居希望が多い団地を重点的に公募するようにしています。 ・入居者から寄せられる要望等について、個々の事案に対し、よりきめ細やかな対応ができるよう、引き続き業務の質の向上に努めてまいります。 ・入居者に対し、漏水事故の発生状況や実際の事例を紹介するなど、注意喚起と情報提供に努めました。 ・クラウドサービス(kintone)を導入し、入居者情報等を効率的に管理することで、手続きのため来所した入居者への案内を迅速に行い、窓口対応の円滑化に努めました。	B	「入居者説明会」において、市で作成した「入居のしおり」の内容を整理し、特に重要な部分を抜粋した資料を別途作成するなど、入居者にわかりやすく理解してもらえる工夫をしている。 入居者の見守りや相談等に応じる「やわらぎ推進員」及び「福祉アシスター」を配置し、入居者とのコミュニケーションを図ることにより、入居者の不安解消や安心した生活ができるような支援体制が構築されている。 指定管理者のホームページにおいて、釜石市の専用ページを設け、募集住宅や入居者向けの情報提供など周知に努めている。 クラウドサービスの導入により、データの一元化を図り、窓口や電話での相談において、入居者への迅速な対応に努めるとともに、きめ細かい対応を目指し業務クオリティの向上に努めている。	B	B

自主事業の実施	・相談対応の専門スタッフ「和らぎ推進員」、高齢者等の訪問を行う「福祉アシスター」を当センターに配置し、単身高齢者及び高齢者のみで構成する世帯を対象に定期的に見守り活動を行っております。高齢者の相談に親身に対応し釜石市の福祉部門とも情報共有を行い、悩みごとを軽減し安心して生活ができるよう支援を行っております。また、自治会との連携を深めることを目的として復興住宅自治会役員との意見交換を開催しています。 ・沿岸支所職員全員参加の「支所会議」を毎週開催し、個々の事案についてよりきめ細やかな対応を検討、実施し、日々の業務改善に努めております。 ・入居者で組織する自治会や有志等を対象に活発なコミュニティ活動を支援するため、1団体あたり3万円の補助金を交付する、「団地内コミュニティ活性化事業」を実施いたしました。団地内の交流会・清掃活動等、また団地と地域間のコミュニティ形成に役立ててもらうことができました。 ・定期的に瓦版やわらぎを発行しており、その時期にあった情報を適切に入居者へ届けております。	A	専門スタッフによる高齢者世帯を対象とした見守り活動の実施や、入居者の悩みごとを軽減し安心して生活するための支援体制が構築されている。 入居者向けの広報誌「瓦版やわらぎ」を発行し、事業の照会や情報提供を行うなど、入居者へのサービスを意識した取組が実施されている。 自治会との連携を深めるため自治会役員との意見交換や、自治会等のコミュニティ活動の支援のため「団地内コミュニティ活性化事業」を実施し、団地内や地域間のコミュニティ形成に努めている。	A	B
職員・管理体制 （次頁に続く）	・公営住宅法、釜石市営住宅条例等関係する法令を、対応する全ての職員が理解、遵守し業務を行っております。 ・職員については沿岸支所を中心として配置しております。また、必要に応じ、本部（盛岡）や他の所属から人員を配置し組織全体で対応いたしました。 ・当センターでは「公営住宅災害対策等運営要領」「公営住宅災害対策運営マニュアル」に釜石市営住宅指定管理業務を位置づけ、災害及び危機管理発生時には、釜石市都市計画課と連携し確実な情報収集にあたるとともに入居者への情報提供等を迅速・的確に行う体制を構築しております。また、災害に備えて職員の行動指針や役割分担を定めた「岩手県建築住宅センター災害対応計画（IMP）」及び「岩手県建築住宅センター事業継続計画（BCP）」を定めております。 ・個人情報保護については、当センター規定の「個人情報保護規定」「情報セキュリティ管理規定」「インターネットシステム利用規定」「パソコン使用に関する取扱規定」を定め、個人情報を含む、あらゆる情報の適正な管理、運用を行っております。また、情報収集ツールを運用しペーパーレス化を目指し、個人情報の管理、運用を慎重に行う取り組みを進めております。 ・岩手県精神保健福祉センター主催の「地域ケア検討会」に出席し、精神障がいに関する相談技術向上や具体的な対応事例の共有を行いました。	B	法令に基づき適正な業務管理、運営がなされている 沿岸支所を中心として職員を配置しているが、必要に応じて、本部や他の所属から人員を配置できる体制ができている。 「公営住宅災害対策等運営要領」及び「公営住宅災害対策運営マニュアル」を作成し、災害発生に備えるとともに、「岩手県建築住宅センター災害対応計画（IMP）及び「岩手県建築住宅センター事業継続計画（BCP）」を定め、危機管理にも対応している。 また、個人情報の取扱いについて、「個人情報保護規定」「情報セキュリティ管理規定」「インターネットシステム利用規定」「パソコン使用に関する取扱規定」を定め、個人情報を含む、あらゆる情報の適正な管理、運用について入念な対策を行っている。	B	B
収支状況	・常に経費の削減と、適正かつ合理的な業務推進に努めており、特に経常、緊急修繕のコストを削減するため、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おります。また、軽微な修繕については、職員による直営での修繕を実施するなど、市の指定管理費用の縮減に寄与すべく、日々の小さな削減を心掛けております。また、地元業者（近隣市町含む）への発注を基本とし、迅速かつ的確な維持管理を行っております。 ・管理経費の縮減として、裏紙使用、カラー、2色、白黒印刷の使い分けをし、印刷コスト削減、また、情報収集ツールの活用によりペーパーレス化を促進させ、紙に係るコストの削減に取り組んでおります	B	修繕経費について、仕様や発注方法の工夫や、軽微な修繕については直営で実施するなど、限られた予算の中で適正で合理的な業務を実施し、経費削減に努めている。 印刷コストの削減、ペーパーレス化など紙に係るコストの削減に努めている。	B	B

今年度(令和7年度)の取組み	・入居率の低い半島部の住宅について、都市計画課と協議を重ね、入居促進を図るため定期募集から随時募集へ切り替え、令和7年度から随時募集を開始いたしました。 ・野田復興住宅の駐車場において、2台目利用および区画変更を他団地と同様に常時申請可能にするため、都市計画課と協議を重ね実施しました。これにより、入居者の利便性及び満足度の向上を図るとともに、迷惑駐車の抑制が期待されます。 ・新たな気づきを目的として、釜石市社会福祉協議会の担当者を講師として「異業種交流会」を実施いたしました。市営住宅管理業務を行う上での新たな視点、視野の拡大につなげることができま	B	入居率の低い住宅の随時募集の開始による入居促進、野田復興住宅の2代目駐車場利用による入居者の利便性を考慮した取組がなされた。 また、釜石市社会福祉協議会の担当者による「異業種交流会」の開催は、市営住宅管理業務を行う上で、職員の視野の拡大、地域課題の理解、異業種間連携の促進に大きく貢献した有効な取組であると評価できます。引き続き、定期的な開催を行い、今後の業務に活かしていただきたい。	A	B
総合評価	・第1期から第3期目までの指定管理期間や県営住宅等の指定管理で得た経験を活かし、入居事務及び収入申告業務の効率化、入居者負担軽減等に努めるとともに、引き続き和らぎ推進員、福祉アシスターを配置し、入居者の不安の解消に注力し、瓦版やわらぎの発行等入居者に寄り添ったサービスを展開してまいりました。復興住宅に一般の入居者が増加していく状況下におけるコミュニティ支援や心身のケアなど、新たな段階に沿った切れ目のない支援が必要と考えます。市関係各所及び支援団体等と協力関係を保ち積極的に入居者へ関わっていくことが重要と認識し日々業務に邁進しております。また、積極的に情報収集ツール、クラウドサービスを導入し、入居者へのサービス向上にも取り組んでおります。あわせて、月1回都市計画課と定例打合せを行い、業務における課題や対応方法について共有を図っています。 当センターではSDGsの取組方針のもと様々な活動を行っております。「青葉通緑地花壇花植え作業」への参加、「沿岸支所事務所内へのキッズスペース設置」を行いました。	B	法令に基づいた適正な業務管理、運営がされている。 当市での長期にわたる指定管理期間での経験や県営住宅等の指定管理の経験を活かし、業務の熟知、事務の効率化に努めている。 住宅の管理のみならず、自主事業によるやわらぎ推進員や福祉アシスターの配置により、入居者に寄り添ったサービスに努め、入居者の事務手続等の負担解消や高齢者の見守り、相談事に対する不安解消などきめ細かい対応がみられる。 また、市関係各所や他の支援団体等と連携し、課題解決に臨んでいる。 業務外においても地域の花壇整備活動へ参加し、環境整備や住民とのコミュニケーションを図るなど地域とのつながりを大事にした取組がなされている。 入居者へのサービス向上や、職員の研修など、積極的な取組が見られる。継続的に取り組んでいただきたい。	B	B

〈評価分類〉 A：仕様書等の内容を上回る成果があり、優れた管理運営が行われている。
B：おおむね仕様書等の内容どおりの成果があり、適切な管理運営が行われている。
C：仕様書等の内容を下回る項目があり、さらなる工夫・努力が必要である。
D：仕様書等の内容に対し、重大な不適切な事項が認められ改善を要する。

8 効果と課題

項 目	指定管理者	所 管 課	指定管理者評価委員会
制度の効果	・従来からの直営管理と比べ、当センターでは配置転換も少なく職員の経験を積み重ねることができ、また、指定管理業務を行うことにより、これまで培ってきた公営住宅管理のノウハウを最大限生かし、入居者及び入居予定者の利便性向上やコスト縮減に取り組むことができます。そして、県営住宅等の業務と一体的に行うことにより一層のサービスの向上が図られたと考えております。	公営住宅は、健康で文化的な生活を営なむこと、また市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、整備、運用されているものであるが、公営住宅の意義やセーフティネットとしての機能維持の必要性を十分に理解、認識した維持管理がされている。 施設の管理はもとより、当該施設で生活する入居者の管理についても十分意識され、公益性を持った対応が図られている。 施設所有者である市としてもアウトソーシングによる業務の効率化が図られている。 難解な課題に対して、市と連携、共有しながら対処する土壌が構築されており、目標に沿った管理運営が十分に維持されている	・コストの縮減はもとより経験を積み重ねたノウハウを持つ職員による指定管理業務は公営住宅の目的を認識し、整備運用されている。 ・自治会へのコミュニティ助成事業は自治会活動の活性化や入居者間のコミュニケーション向上に寄与している。 ・各団地における課題への対処について、市との連携や共有がどのくらい進められているか、現場全体に目が行き届いておらず、状況が理解されていないのではないか。
施設の管理運営の課題	■建物に係る課題 ・公営住宅長寿命化計画等の策定に向けた取組み進んでいますが既存の市営住宅の改修において、外壁等の建築工事だけでなく設備面の改修が必要と考えております。 ■入居者対応に係る課題 ・復興住宅への入居申込の一般化が開始され、さらに入居後のコミュニティ形成が重要と考え、市関係部局及び支援団体との、ますますの連携、協力体制、情報共有が必要であると考えております。 ・入居者の高齢化に伴い日常生活能力が低下している世帯も増えています。コミュニティ形成、同様に市関係部局及び支援団体との連携、協力体制、情報共有が必要と考えております。 ・半島部などの入居率の低い団地について若年単身者からの申込ニーズが高いことから単身入居枠の拡大の検討が必要と考えています。	■建物に係る課題 「釜石市公営住宅等長寿命化計画」が令和7年度に策定され、今後、大規模改修する住宅や、修繕、設備の更新等について計画的に実施する必要がある。指定管理者と情報の共有を図り連携した取組が必要である。 ■入居者対応に係る課題 復興住宅の被災者以外の一般入居化に伴い、多種多様な入居者や、被災各地域からの入居世帯により構成される復興住宅も多く、また、単身高齢世帯も多いため、必要な見守り支援やコミュニティ形成支援が重要である。 また、単身高齢者の死亡に伴い、住宅の残置物の処分が課題となっている。日頃から入居者の周囲に関する情報収集が必要と考える。 今後とも関係部局や支援団体との連携・協力を期待する。	・多種多様な住民ニーズや住民間のモラルに起因したトラブルへの対応も多く、コミュニティに対する支援はこれからますます必要になってくる。ますます住民の声を丁寧に拾い上げる必要がある。 ・施設の老朽化に対する維持管理の重要性が高まっている。また、単身高齢者や若年世帯の入居促進策や半島部の入居率向上が今後必要となっている。