

埼玉県特別県営住宅（加須南大桑住宅）指定管理者候補者の選定結果について

埼玉県都市整備部住宅課

埼玉県特別県営住宅（加須南大桑住宅）の指定管理者については、埼玉県議会12月定例会の議決を経て指定しました。

つきましては、指定管理者候補者の選定に当たっての経緯等について公表いたします。

1 埼玉県特別県営住宅（加須南大桑住宅）指定管理者について

指定管理者：埼玉県住宅供給公社

埼玉県さいたま市浦和区仲町3丁目12番10号

理事長 石川幸彦

2 指定の期間について

令和4年4月1日から令和8年3月31日まで（4年間）

3 指定管理者候補者の選定理由（随意指定）について

令和3年4月現在、公営住宅法の管理代行制度などにより、埼玉県住宅供給公社は県内公営住宅の約87%（37,752（公社管理）／43,442（県内公営住宅））の管理を受託している。

公営住宅法の管理代行制度は、管理主体が異なる公営住宅等を一体的に管理し、公営住宅管理の一層の効率化を図るとともに、地域の実情に応じたきめ細やかな入居者の募集・決定などを一体的に行うことにより入居者へのサービスを図ることが可能となるようにするものである。

県内公営住宅とともに、特別県営住宅（加須南大桑住宅）を一体的に管理することで、管理の一層の効率化が図られる。

4 事業計画について

（1）管理執行体制

① 配置

特別県営住宅の役割及び県下全域の特別県営住宅の立地を踏まえ、本社、支所の県内サービスネットワークにより、約2万8千戸の県営住宅等の管理及び入居者へのサービスに対応できる体制をとる。

（組織：1部3課4支所 県営住宅等の管理執行：96人 令和4年度予定）

② 職員研修等計画

指定管理業務の責任の重さを認識し、公平性・中立性のあるサービスを提供するとともに、入居者及び埼玉県住宅供給公社利用者の満足度向上を図るため、職員に対して下記の研修を実施する。

ア 内部教育・研修

(ア) コンプライアンス研修

(イ) 業務研修

新人研修 修繕負担区分 入居資格審査 諸申請 行政財産使用事務手続
工事費執行 明渡検査 福祉関係 駐車場管理事務 収納関係 地区割担当職員研修

(ウ) 接遇・クレーム対応研修

イ 外部研修

ウ 資格取得のための費用助成及び公社の人的資源を活用した対応

(2) 入居者サービス向上策の着実な実施

入居者に対して、安心・安全・迅速・丁寧・親身に暮らせるための対応などが求められている。これらを実施するためには、常に、関係者から寄せられる意見等に対し、真摯に耳を傾け、改善を続けていく。具体的には、以下の方策を確実に実施していく。

① ライフラインに係る24時間体制の確立

② 高齢者世帯等に対する安否確認等の実施

③ 団地自治会との連携

ア 少子高齢化社会への対応

イ 安全・安心への対応

ウ 地域に密着した、自治会・近隣入居者間の共助による見守りへの支援

エ 共益費の負担軽減のサポート

④ 職員の意識改革と接客サービスの向上

ア 電話、窓口対応

イ 業務改善のための提案制度

(3) 利用者等のニーズに対応した指定管理業務の展開

応募者や入居者等のニーズ及び社会経済情勢等変化を背景とする様々な要請に対応した業務の展開として、以下の方策を確実に実施していく。

① 入居管理業務のきめ細やかな対応

ア 定期募集について、少子高齢化の進展等を受けて、子育て支援住宅や高齢・障害者住宅などの入居制度を的確に実施していく。

イ 入居希望者がなく空き家になってしまう住宅について、地域性・利用者のニーズを分析し、空き家解消に向けた提案を行っていく。

(4) ホームページやSNSを活用した取組

埼玉県住宅供給公社ホームページやSNSを活用し、募集する住戸内の写真の公開、手続案内など視覚的に理解しやすいよう工夫を凝らし、より正確かつ分かりやすい住宅情報を発信していく。

(5) 収納管理業務の適正実施

家賃の収納は、口座振替・納入通知書・現金のいずれかにより収納していく。収納状況は、住宅総合管理システムにより家賃収納状況を定期的に確認把握し、適正な管理を行っていく。

① 収納及び滞納整理体制

家賃等の滞納整理に従事する指定出納員を本社各支所に、地区割担当職員を各支所に配置し、毎年度当初に策定する「滞納実施方針」に基づき、滞納者への適切な指導、収納特別対策等を実施する。また、口座振替による家賃納付、生活保護の代理納付を推進するとともに、収納マニュアルや効果的な事例の共有化により、職員のスキルの標準化を図り、高い収納水準を維持し、県の歳入確保に努める。

② 滞納者への適切な対応

家賃の滞納者に対しては、早期対応が肝心であり、本社コールセンター職員による架電やSNSの活用、地区割担当職員による電話・文書・訪問・面談等による催告及び連帯保証人・緊急時連絡先に対して納入協力依頼を行う。対応に当たっては、滞納者の状況を調査・分析した上で、状況に応じた納入指導、家賃減免申請の相談対応を行う。

③ 収入超過・高額所得者への適切な対応

入居者から提出された収入申告書を受理し、毎年度の収入認定を適切に実施する。なお、収入超過者（高額所得者）認定されたものに対しては、収入超過者の世帯状況等を把握し、状況に合わせた面談指導の強化や具体的な物件案内などにより、明け渡しの促進に努める。

(6) 危機管理に対する基本方針

地震、台風等の災害や事故、事件など発生した場合の対応は、埼玉県住宅供給公社の「リスク管理マニュアル」、「事業継続計画（BCP）」及び「災害対策本部要綱」等の規定並びに県の「業務継続計画」や「災害対策要領（県営住宅管理編）」等に基づき、県と連携し適切に対応し、入居者の安心・安全を確保する。また、事業の継続を確保すべく、令和元年東日本台風を教訓に、甚大な被害をもたらす大型災害を想定し、防災ポータルやICTツール等を活用した災害対応の図上訓練を実施するなど災害体制の強化に努め、柔軟かつ機動的な組織運営を図っていく。なお、災害ごとに「事業継続計画（BCP）」などを検証し、改訂に努め、実効性を高めていく。

① 災害・事故等の防止対応

ア 巡回点検及び建築基準法第12条点検の実施

入居者が安心して暮らせるよう住宅の建物及び敷地の巡回点検等を通じて保全・管理するとともに、エレベータ、給水施設、浄化槽遊具等の設備の保守点検業務を実施する。また、建築基準法第12条に基づく、建築及び設備の定期点検を適切に実施する。

イ 防火、防災関係業務の実施

防火管理者を選任し、必要な業務を適切に行い、消防設備の保守点検を適切に実施するとともに、入居者の防火・防災意識の高揚を図るため、自治会の防火・防災訓練の実施を指導・支援する。

ウ 自治会の行う防災防犯活動への協力と注意喚起等の実施

防災対策については、所轄消防署の指導の下に自治会が行う消防防災訓練に協力する。また、回覧文書等を通じ、日頃の防災、防犯について、入居者への注意を喚起する。

5 施設について

施設名	特別県営住宅（加須南大桑住宅）
所在地	加須市南大桑690-3
設置目的	特定公共賃貸住宅を廃止した後、県営住宅に準ずる低所得者向け住宅として賃貸する。
施設概要	加須南大桑住宅 住戸：21戸（全て3LDK） 転用開始年月：令和4年4月
主な施設	住戸棟、駐車場