

モニタリング結果報告書 (平成28年度)

1. 施設概要

施設名	県営住宅等（横須賀三浦地域）		
所在地			
サイトURL			
根拠条例	神奈川県県営住宅条例		
設置目的(設置時期)	住宅に困窮する低額所得者に対し、低廉な家賃で住宅を提供するために公営住宅等を提供する。		
指定管理者名	株式会社東急コミュニティー		
指定期間	H24. 4. 1～H29. 3. 31	施設所管課	公共住宅課（住宅営繕事務所）

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p><総合的な評価の理由> 利用者の満足度がS、収支状況がAとなったことから、2項目評価はSとなった。</p> <p><今後の課題・対応等> ㈱東急コミュニティーは平成29年度より横浜等地域を管理することとなるが、サービスの質を落とさず、より一層効果的・効率的に指定管理業務を遂行してもらいたい。</p> <p><各項目の詳細説明></p> <p>◆管理運営等の状況 事業計画書の内容に沿って、民間企業ならではのノウハウを生かした管理運営を行っている。また、入居者からの様々な要望等に応えられるよう、自治会や地域、地域企業との連携強化や窓口受付時間の延長など、積極的に取り組んでいる。</p> <p>◆利用状況 利用状況（入居世帯数）については、評価の対象としていない。</p> <p>◆利用者の満足度 30自治会（26団地）を対象とした総合満足度では回答した割合が100%であったためS評価とした。また、回収率は100%であり、前年度より高くなっている。</p> <p>◆収支状況 予算的に大変厳しい状況であったが、修繕内容の見直しを行いつつ入居者からの要望にできるだけ応えられるよう工夫をしながら修繕費の抑制に努め、結果として良好な執行状況となったため、A評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 メールにて指定管理者の電話対応に関する問い合わせが1件あった。</p> <p>◆事故・不祥事等 なし。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 適切に行われている。</p> <p>平成28年度の2項目評価については、総合評価をS評価とした。今後も、入居者サービスの質を落とさず、より一層効果的・効率的に指定管理業務を遂行してもらいたい。</p>	
2項目評価	S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要 ※3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう
S	

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	随時	
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・ 無	指導・改善勧告等の内容

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
維持修繕業務において、有資格の職員配置や地元専門業者との連携による迅速な対応を行う。	緊急修繕対応件数 1,163件ほか	

[参考：自主事業]

事業計画の提案内容	実施状況等
県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組として、地元生産者農家との連携による団地の活性化や地域とのコミュニケーションの強化活動を実施する。	<ul style="list-style-type: none"> ・三浦市、横須賀市の生産農家による野菜、果物の直売（マルシェ）の開催 <ul style="list-style-type: none"> (1) ① 7月9日（土）10～12時 追浜第二団地 ② 7月9日（土）13～15時 追浜東団地 (2) ① 12月10日（土）9～12時 追浜第二団地 ② 12月10日（土）13時半～16時 追浜東団地 ・横須賀市市民活動ボランティア団体による健康増進を促す活動の実施 2月19日（日） 9～13時 衣笠団地及び同集会所 参加者 計35名

5. 利用状況

評価	《評価の目安》 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。 社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄には代わりに定員数等を記載してください。
—	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	4,512	4,455	4,397
対前年度比		98.7%	98.7%
目標値	—	—	—
目標達成率	—	—	—

目標値の設定根拠：

利用者数の算出方法（対象）： 入居世帯数

[参考：最大利用可能人数／年]

						合計
定員						
年間利用可能日数						
最大人数※	0	0	0	0	0	0
稼働率	%	%	%	%	%	

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

6. 利用者の満足度

評価	≪評価の目安≫ 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
S	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	年1回下半期調査	調査期間：平成29年1月4日～平成29年2月25日 30自治会（26団地）を対象とした総合満足度では満足と回答した割合が100%である。また、回収率は100%となっており、前年度より大幅に高くなっている。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 指定管理者の管理について全体的な印象をお聞かせ下さい。

実施した調査の配布方法 郵送 回収数/配布数 30 / 30 = 100.0%

配布(サンプル)対象 団地自治会

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	11	19	0	0	30	満足：対応が早い。
回答率	36.7%	63.3%				
前年度の回答数	6	16	2	0	24	
前年度回答率	25.0%	66.7%	8.3%			
回答率の対前年度比	146.7%	95.0%	0.0%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：職員の対応状況]

質問内容 修繕や要望・苦情、各種申請などの相談・依頼の対応について

実施した調査の配布方法 郵送 回収数/配布数 25 / 30 = 83.3%

配布(サンプル)対象 団地自治会

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
職員の対応状況の回答数	12	12	1	0	25	満足：相談、依頼した際、迅速に対応していただいた。
回答率	48.0%	48.0%	4.0%			
前年度の回答数	6	12	1	0	19	
前年度回答率	31.6%	63.2%	5.3%			
回答率の対前年度比	152.0%	76.0%	76.0%	0.0%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

--

7. 収支状況

評価	≪評価の目安≫ 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 収入合計/支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B (概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイ ナスが生じている)：85%未満
A	

[指定管理業務]

(単位:千円)

		収入の状況					支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	403,209	—	—	—	403,209	403,209	0	100.00%
	決算	403,209	—	—	—	403,209	401,312	1,897	100.47%
前年度	当初予算	427,396	—	—	—	427,396	427,396	0	100.00%
	決算	446,695	—	—	—	446,695	445,815	880	100.20%
28年度	当初予算	468,599	—	—	—	468,599	468,599	0	100.00%
	決算	463,923	—	—	—	463,923	460,390	3,533	100.77%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数 (単位:千円)
 28年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>
 ※ 指定管理料のうち、緊急修繕、計画修繕、特定修繕、団地整備、建替修繕及び県有地管理の事業費については、毎年度県の予算の範囲内で協定額を定め、財政状況またはこれら修繕の執行状況等により、減額または増額できることとしている。なお、提案時には、工事費が5年間変わらないものと仮定して積算している。
 ※ 指定管理者は、指定管理業務に係る人件費・事務費のみを提案することとしている。

[参考：県が支出した修繕工事費] ※県が支出する計画修繕工事・各所管繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))

(基本協定において県が負担することとしている修繕費等： _____ 千円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額 (千円)	内 容 (金額 (千円))
収 入		
支 出		
積 立		

8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備		なし	
職員対応	メール	1 件	指定管理者職員の電話対応について 電話を聞く時の態度が悪い（話を親身にな って聞いてくれない）ので、改善して ほしいとの問合せ。
		件	メールにて回答 回答内容：対応について お詫びし、指定管理者に 指導を行った旨を回答し た。
事業内容		なし	
		件	
その他		なし	
		件	

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
	該当なし

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事に関して改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	なし	
職員の配置体制	なし	
労働時間	なし	
職場環境	なし	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。