

## モニタリング結果報告書

施設 県営住宅及び借上公共賃貸住宅（横浜・川崎等地域）

指定管理者 (社)神奈川県土地建物保全協会

施設所管課 住宅営繕事務所

(平成 22 年度 上半期)

## 管理運営状況総括

## 1 月例報告書によるモニタリングの概況

報告月	受理日	確認通知日	備考（確認事項等）
4月	5月10日	5月28日	概ね良好に行われていた。
5月	6月10日	6月30日	概ね良好に行われていた。
6月	7月9日	7月29日	概ね良好に行われていた。
7月	8月10日	8月30日	概ね良好に行われていた。
8月	9月10日	9月30日	概ね良好に行われていた。
9月	10月8日	10月28日	一部を除き概ね良好に行われていた。

## 2 指定管理者の選定理由にある取組み等の実施状況

## (1) 提案内容の達成度

A：提案を上回る  B：提案どおり  C：提案を下回る

## (2) 実施状況等

指定管理者の選定に際して、サービスの向上や利用促進の観点から提案された各取組み等について、提案内容の要旨とそれに対応する形で実績を記載する。

## &lt;提案内容の概要&gt;

横浜・川崎等地域の県営住宅の従前からの管理運営経験を生かし、また、業務水準を達成するための手堅い体制を整えていく提案を行った。

- ・ 維持修繕業務において、競争入札の導入等により効率的・効果的な予算執行に努めるとともに、入札残額については緊急に対応する必要がある修繕などに充てる。
- ・ 入居者対応において、自治会・他団体との協力・連携をしていくことや、「緊急連絡センター」の設置により、24時間のバックアップ体制をはかる等により、入居者に良質なサービス、安全・安心を提供していく。

## &lt;実施状況&gt;

- |                   |                           |
|-------------------|---------------------------|
| ①緊急修繕への対応         | 3,249件 (H22.4.1~H22.9.30) |
| ②入居者からの要望・相談等への対応 | 428件 (H22.4.1~H22.9.30)   |
| ③休日・夜間の緊急連絡への対応   | 795件 (H22.4.1~H22.9.30)   |

3 収支状況（県営住宅等）（単位：千円）注：千円未満を切り捨てているため、合計は一致しません

	収入額		支出額	収支差額
	指定管理料	その他収入		
年間予算額	2,748,943	2,748,943	—	0
上半期計 (a)	980,734	980,734	—	155,561
下半期計 (b)	—	—	—	—
4月	114,955	114,955	—	83,869
5月	114,958	114,958	—	16,864
6月	114,959	114,959	—	△8,027
7月	211,951	211,951	—	61,019
8月	211,955	211,955	—	58,669
9月	211,956	211,956	—	△56,831
合計 (a+b)	980,734	980,734	—	155,561

（借上公共賃貸住宅）（単位：千円）

	収入額		支出額	収支差額
	指定管理料	その他収入		
年間予算額	32,617	32,617	—	0
上半期計 (a)	16,309	16,309	—	2,515
下半期計 (b)	—	—	—	—
4月	2,718	2,718	—	508
5月	2,718	2,718	—	295
6月	2,719	2,719	—	460
7月	2,718	2,718	—	441
8月	2,718	2,718	—	469
9月	2,718	2,718	—	341
合計 (a+b)	16,309	16,309	—	2,515

- 1 指定管理者の収入を記載する（県の収入である「使用料」は含まない）。  
 2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載する。

収支状況に関する意見等

- ・半期計欄の収支差額が、収入額又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。
- ・また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が、人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載する。
- ・年間予算額の収支が均衡していない場合は、その理由を記載する。

収支差額の残額については、経費節減と効率的な工事執行のために、類似の工事発注を同時期に行えるよう関係機関や入居者との調整を行ったことにより、着手時期がずれ込んでいるため、支出時期も第2四半期以降になっていることによる。

（今期に行った資本的な収入及び支出の状況）

	内容	金額(千円)
収入の状況	該当事項なし	
支出の状況	該当事項なし	
積立等の状況	該当事項なし	

収入の状況：定期預金の取り崩し、借入れによる収入があった場合等は、その旨を必ず記載する。  
 支出の状況：車両の購入、施設の増改築、また定期預金の積み立てを支出に含めた場合等は、その内容を必ず記載する。  
 積立等の状況：積立・借入れ等がある場合は、その内容（施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等）、当該期首及び期末の金額を必ず記載する。

#### 4 利用状況（県営住宅等）

	入居世帯数	前年同月入居世帯数	前年対比増減率
4月	33,801世帯	33,975世帯	△0.5%
5月	33,804世帯	33,989世帯	△0.5%
6月	33,748世帯	33,950世帯	△0.6%
7月	33,706世帯	33,912世帯	△0.6%
8月	33,643世帯	33,842世帯	△0.6%
9月	33,903世帯	34,045世帯	△0.4%

#### （借上公共賃貸住宅）

	入居世帯数	前年同月入居世帯数	前年対比増減率
4月	638世帯	683世帯	△6.6%
5月	635世帯	683世帯	△7.0%
6月	631世帯	683世帯	△7.6%
7月	630世帯	683世帯	△7.8%
8月	627世帯	680世帯	△7.8%
9月	622世帯	679世帯	△8.4%

#### 利用状況に関する意見等

半期計欄の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。

#### 5 苦情・要望等の状況

##### （施設受付分）

報告月	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
4月	2	30		0	0	32
5月	2	71	0	0	0	73
6月	4	87	0	0	0	91
7月	0	79	0	0	0	79
8月	3	85	1	0	0	89
9月	3	61	0	0	0	64

##### （施設所管課受付分）

報告月	口頭	文書	合計
4月	10	2	12
5月	11	2	13
6月	9	1	10
7月	4	0	4
8月	16	2	18
9月	3	0	3

#### 6 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

類似の苦情や要望が多く寄せられたもの、苦情や要望をもとに対応した取組みが利用者に評価されたもの、苦情や要望のうち対応したいと考えるが、諸般の事情により対応できないものなどを記載する。

分野	概要	対応状況
施設・設備		
職員対応		
事業内容		
その他	・近隣トラブル、動物飼育等の迷惑行為に対する苦情等について。	・住宅営繕事務所と適宜対応について打合せを行うとともに、訪問指導、注意文投函、注意チラシ掲示などできめ細やかに対応し、自治会の協力も得ながら、トラブル防止に努めている。

## 7 事故や不祥事等の発生状況

利用者や職員が死傷した場合、業務の実施において法令違反等による指導や処分を受けた場合及び個人情報や公金の管理等において不適切な取扱い等があった場合は、その概要と対応状況を記載する。なお、利用者の死亡事故や個人情報の流出等、重大な事故や不祥事が発生した場合は、県庁改革課に任意の様式により速やかに報告書を提出する。

発生日	概要・対応状況等
9月13日	小倉アパート鉄部塗装工事現場における作業員転落事故発生。経過報告に対し、「勧告」を行うとともに、今後の事故防止のための計画書の提出を求めた。

## 8 随時モニタリングの実施状況

事故や不祥事の発生等に伴い、施設所管課が随時モニタリングを実施した場合は、調査内容や結果を記載する。

実施日	対応者等	経緯・調査内容	調査結果
9月14日	(土地建物保全協会) 公営住宅部、施設管理部、総務部 計5名  (住宅営繕事務所) 整備調整課、入居管理課、施設管理課 計6名	基本協定に基づき、公金取扱業務、許認可補助業務、財務関係、提案内容の進捗状況等のモニタリングを行った。	事務の執行については概ね適切に行われており、指摘事項等は認められなかった。

## 9 上半期の所見等

1～8の各項目の状況等を踏まえ、指定管理業務をより効果的・効率的に推進する観点から、反省点や改善策等を記載する。

指定管理者	維持修繕業務においては、効率的執行に努めている。計画修繕工事については別委託の工事と実施時期をあわせることにより、足場仮設費等経費の軽減を図り、また、修繕項目の統一化などにより、コスト節減への取り組みを行った。入居者対応においては、引き続き適切で良質な管理サービスに努めるとともに、入居者へ適正な手を促すことにより滞納額圧縮等にも取り組んでいる。また、今年度は障害のある方への対応として、本所及びサービスセンターに簡易筆談器を設置するなど、さらなる入居者サービス強化への取り組みも行っている。
施設所管課	指定管理業務については概ね良好に実施している。経費削減への積極的な取組により、より多くの修繕工事を行うことができるよう努めるなど、今期も効果的・効果的な業務執行を行っている。また、入居者対応についても住宅営繕事務所と適宜打合せを行いながら、要望等への対応、適正な家賃決定等を行っている。新たに聴覚障害者への対応として筆談器を導入するなど、積極的に入居者とのコミュニケーションを図る取り組みも行っており、今後もより一層の管理サービス向上に期待したい。 上半期の事故発生については迅速に対応し、再発防止策も講じている。今後このような事故が起きないように適切な管理をしていただきたい。