

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 下半期)

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）
10月	11月10日	11月29日	月報・連絡協議会等で概ね良好に業務が行われていることを確認した。
11月	12月10日	12月28日	月報・連絡協議会等で概ね良好に業務が行われていることを確認した。
12月	1月7日	1月27日	月報・連絡協議会等で概ね良好に業務が行われていることを確認した。
1月	2月10日	2月28日	月報・連絡協議会等で概ね良好に業務が行われていることを確認した。
2月	3月10日	3月30日	月報・連絡協議会等で概ね良好に業務が行われていることを確認した。
3月	4月8日	4月28日	月報・連絡協議会等で概ね良好に業務が行われていることを確認した。

2 指定管理者が提案した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又は今後の見込みを記載する。〕

< 提案内容の概要 >

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。

< 実施状況 >

- ・ 入居者からの要望・相談に対しきめ細かい対応を図り、入居者サービスの向上に努めた。

①緊急修繕への対応 4,917件 (H22.10.1～H23.3.31)

②入居者からの要望・相談等への対応 337件 (H22.10.1～H23.3.31)

③休日・夜間の緊急連絡への対応 912件 (H22.10.1～H23.3.31)

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	2,748,943	0
上半期計 (a)	980,734	980,734	825,172	155,561
下半期計 (b)	1,768,209	1,768,209	1,923,691	△155,482
10月	282,507	282,507	187,886	94,620
11月	282,509	282,509	195,081	87,427
12月	282,509	282,509	192,047	90,461
1月	306,893	306,893	180,453	126,439
2月	306,893	306,893	280,677	26,215
3月	306,898	306,898	887,545	△580,648
合計 (a+b)	2,748,943	2,748,943	2,748,864	78

（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	32,617	0
上半期計 (a)	16,309	16,309	13,792	2,515
下半期計 (b)	16,308	16,308	18,813	△2,505
10月	2,718	2,718	2,402	315
11月	2,718	2,718	2,316	401
12月	2,718	2,718	2,368	349
1月	2,718	2,718	2,291	426
2月	2,718	2,718	2,337	380
3月	2,718	2,718	7,097	△4,379
合計 (a+b)	32,617	32,617	32,606	10

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。

（今期に行った資本的な収入及び支出等の状況）

	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
10月	33,885世帯	34,012世帯	△0.4%
11月	33,873世帯	33,974世帯	△0.3%
12月	33,844世帯	33,906世帯	△0.2%
1月	33,681世帯	33,793世帯	△0.3%
2月	33,604世帯	33,745世帯	△0.4%
3月	33,489世帯	33,655世帯	△0.5%

（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
10月	615世帯	675世帯	△8.9%
11月	609世帯	670世帯	△9.1%
12月	606世帯	660世帯	△8.2%
1月	601世帯	657世帯	△8.5%
2月	599世帯	654世帯	△8.4%
3月	586世帯	645世帯	△9.1%

〔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	
10月	0	77	0	0	0	77
11月	2	56	0	0	0	58
12月	1	45	1	0	0	47
1月	3	57	1	0	0	61
2月	0	48	0	0	0	48
3月	1	45	0	0	528	574

（施設所管課受付分）

報告月	口頭	文書	合計
10月	1	15	16
11月	9	0	9
12月	2	0	2
1月	7	0	7
2月	2	0	2
3月	1	1	2

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、引き続き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
月 日	特になし

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
1月20日	(土地建物保全協会) 施設管理課 4名 (住宅営繕事務所) 住宅整備課 1名 整備調整課 1名 施設管理課 1名	9月13日発生の「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」にかかる現地調査として、計画修繕工事が行われている団地の仮設足場の設置状況を確認した	①日野団地(外壁塗装その他工事) ②今宿団地(屋上防水工事) ③桜台ハイツ(屋上シングル葺改修工事) 以上の現場を現地調査し、各工事の足場が「設計書」のとおり適切に行われていることを確認した。

9 下半期の所見等

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、当初計画されていた工事に加え、施設の維持保全・機能向上などに必要と思われる工事を提案し、追加工事を行った。入居者対応においては、外国語版火災予防チラシの全自治会への配布や、高齢者対応として認知症サポーター研修などの取り組みを行った。また、東日本大震災発生を受け、被害箇所への迅速な対応に努めるとともに、停電時に電話回線が不通とならないよう設備の見直しを行うなど、緊急時の体制強化を行った。入居者の安全・安心の向上に努めている。
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。効率的・効果的な予算執行の結果生じた残額については、住宅営繕事務所と調整を図りながら、必要箇所への工事に割り当てるなど、施設の維持管理、入居者サービスの向上に努めている。利用者満足度調査でも概ね良い評価を得ており、いただいた意見をもとに業務改善に向けて取り組んでいる。今後もより一層の管理サービスの向上に期待したい。