

## 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23年度 上半期)

## 管理運営状況総括

今期の指定管理者の管理運営状況（1～9の結果を踏まえ、判定してください）

B

- A：提案を上回る取組みを実施し、極めて良好な管理運営状況である。  
 B：提案どおりに取組みを実施し、良好な管理運営状況である。  
 C：提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、一部工夫が必要な面がある。  
 D：提案どおりに取組みを実施していない。また、提案どおりに取組みを実施したが、管理運営状況については、抜本的な改善が必要である。

## 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	6月2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。
5月	6月10日	6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。
6月	7月8日	7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。
7月	8月10日	8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。
8月	9月9日	9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。
9月	10月7日	10月31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

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。

## &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;

- 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 3,957件 (H23.4.1～H23.9.30)
  - ②入居者からの要望・相談等への対応 355件 (H23.4.1～H23.9.30)
  - ③休日・夜間の緊急連絡への対応 784件 (H23.4.1～H23.9.30)

3 収支状況（単位：千円）注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しません。

（県営住宅）

	収 入 額				支出額	収支差額
	収入合計	指定管理料	利用料金	その他収入		
年間予算額 今期 (前期)	2,624,775 (2,748,943)	2,624,775 (2,748,943)	—	—	2,624,775 (2,748,943)	0 (0)
上半期 予算額	1,040,903	1,040,903	—	—	1,040,903	0
4月	114,770	114,770	—	—	31,047	83,722
5月	117,771	117,771	—	—	206,273	△88,502
6月	117,774	117,774	—	—	114,266	3,507
7月	230,127	230,127	—	—	130,000	100,126
8月	230,129	230,129	—	—	173,616	56,512
9月	230,332	230,332	—	—	167,586	62,745
今年度 半期計	1,040,903	1,040,903	—	—	822,791	218,111
前年度 同期計	980,734	980,734	—	—	825,172	155,561

（借上公共賃貸住宅）

	収 入 額				支出額	収支差額
	収入合計	指定管理料	利用料金	その他収入		
年間予算額 今期 (前期)	32,617 (32,617)	32,617 (32,617)	—	—	32,617 (32,617)	0 (0)
上半期 予算額	16,309	16,309	—	—	16,309	0
4月	2,718	2,718	—	—	2,210	508
5月	2,718	2,718	—	—	2,279	438
6月	2,719	2,719	—	—	6,796	△4,077
7月	2,718	2,718	—	—	2,485	232
8月	2,718	2,718	—	—	2,371	346
9月	2,718	2,718	—	—	2,387	330
今年度 半期計	16,309	16,309	—	—	18,529	△2,220
前年度 同期計	16,309	16,309	—	—	13,792	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

- ①年間予算額における収支差額が0でない場合は、その理由を記載する。
- ②今年度半期計欄の収支差額が、収入合計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、その理由を分析し詳細に記載するとともに、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。
- ③今年度半期計における収入額又は支出額が前年度対比30%以上プラス又は、マイナスとなっている場合は、理由を分析し、詳細に記載する。

<意見等>

①③該当なし

②（県営住宅）収支差額の残額については、被災者用住宅への対応のため、第1四半期に維持修繕費が支出超過となったことにより第2四半期において執行抑制をかけたことと、定期公募の時期が例年より2か月遅れたことに連動し、修繕費の支出時期が第3四半期以降になっていることによる。

<参考>

本施設について県が支出した（する）修繕費等

管理施設の改修（施設の資産価値の増加又は耐用年数の延長につながるもの）、改造、増築又は移設のための修繕費等については、県が支出することと基本協定で定めている。施設の状態をよりの確に把握するため、県が支出した修繕費等についても参考に記載している。

1 県が支出した施設の修繕費等の金額及び工事内容を記載する。

2 「金額」欄は、半期ごとの総額を記載し、「工事箇所・内容」欄には、主な工事とその金額をカッコ書きで記載する。

	金額	工事箇所・内容
総額	3,769,877千円	箇所：30団地 内容：建替工事、住戸改善工事（老朽化した水回りを中心とした住戸内の改善等）、計画修繕工事（屋上防水工事等）

※修繕費総額については、全地域の年間予算額

（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	該当なし	
支出の状況	該当なし	
積立等の状況	該当なし	

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)

	入居世帯数	前年同月入居世帯数	前年対比増減率
4月	33,779世帯	33,801世帯	△0.1%
5月	33,743世帯	33,804世帯	△0.2%
6月	33,703世帯	33,748世帯	△0.1%
7月	33,669世帯	33,706世帯	△0.1%
8月	33,611世帯	33,643世帯	△0.1%
9月	33,550世帯	33,903世帯	△1.0%

(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	580世帯	638世帯	△9.1%
5月	573世帯	635世帯	△9.8%
6月	572世帯	631世帯	△9.4%
7月	571世帯	630世帯	△9.4%
8月	566世帯	627世帯	△9.7%
9月	565世帯	622世帯	△9.2%

	目標利用者数	利用者数	前年同月利用者数	目標対比増減率	前年対比増減率
今年度 上半期計	—人	—人	—人	—%	—%
今年度 下半期計	—人	—人	—人	—%	—%

①今年度上(下)半期計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、その理由及び対応策を分析し記載する。(特に、理由の記載にあたっては、各月の状況を分析し、わかりやすく具体的に記載する。)

②目標利用者数を下回った場合は、その理由を記載する。

なお、目標利用者数を定めていない場合は、未記入もやむを得ないが、次回以降は記入する。

<意見等>

#### 5 苦情・要望等の状況

受付件数(うち施設所管課受付分)

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	0(0)	45(5)	0(0)	0(0)	0(0)	45(5)
5月	1(0)	58(4)	1(1)	0(0)	0(0)	60(5)
6月	0(0)	64(4)	0(0)	0(0)	0(0)	64(4)
7月	0(0)	72(1)	0(0)	0(0)	0(0)	72(1)
8月	0(0)	76(6)	0(0)	0(0)	0(0)	76(6)
9月	0(0)	65(6)	0(0)	0(0)	0(0)	65(6)
合計	1(0)	380(26)	1(1)	0(0)	0(0)	382(27)

## 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、特に注意すべき場合に記載する。

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	該当なし

## 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
8月29日	(土地建物保全協会) 公営住宅部 3名 施設管理部 4名 総務部 1名  (住宅営繕事務所) 整備調整課 1名 人居管理課 2名 施設管理課 2名	基本協定に基づき、公金取扱業務、許認可補助業務、提案内容の進捗状況等についてモニタリングを実施	指定管理業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

指定管理者	維持修繕業務においては、住宅営繕事務所と打合せを行いながら効率的・効果的な予算執行に努めているが、修繕工事においては、居住者負担部分が含まれる修繕工事を行う場合、事前にサービスセンターに情報提供し、入居者が無用な出費をしなくてよいように配慮するなど、入居者にも配慮しつつ効率的に工事執行できるよう努めている。また、今年度上半期は特に、東日本大震災を受け、緊急復旧工事をはじめ、安全管理の再点検、被災者受入に係る業務協力などを行ったほか、大規模災害発生を想定した訓練を行い、対応強化を図っている。
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。維持修繕業務、入居者への対応ともに、効率的・効果的な業務遂行に努めており、修繕工事を行う際には入居者サービスにも心がけるなどバランスよく管理業務を行っている。入居者管理業務においても、要望・苦情等に関して住宅営繕事務所と打合せを行いながらきめ細やかに対応しており、上半期においては、外国籍入居者を対象とした「住まい方説明会」の開催等を通じて外国籍入居者に対してもフォローを行うなど、住みよい環境づくりのための積極的な取り組みを行っている。