

# 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 社団法人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 下半期）

## 管理運営状況総括

### 1 今期の指定管理者の管理運営状況（2～10の結果を踏まえ、判定してください）

B

#### <判定理由>

県営住宅の維持管理業務について、提案に沿って確実に取り組みを実施している。効率的な予算執行を実施し、入居者対応においてもきめ細やかに行っている。モニタリングにおいても特に指摘事項等も見受けられないことから B 判定とした。

A：提案を上回る取り組みを実施し、極めて良好な管理運営状況である。

B：提案どおりに取り組みを実施し、良好な管理運営状況である。

C：提案どおりに取り組みを実施したが、管理運営状況については、一部工夫が必要な面がある。

D：提案どおりに取り組みを実施していない。また、提案どおりに取り組みを実施したが、管理運営状況については、抜本的な改善が必要である。

### 2 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	確認方法			指導等の有無	備考（指導事項等）
			月報確認	現場確認	電話確認		
10月	11月10日	11月30日	○			なし	
11月	12月9日	12月28日	○			なし	
12月	1月10日	1月30日	○			なし	
1月	2月10日	2月29日	○			なし	
2月	3月9日	3月29日	○			なし	
3月	4月10日	4月27日	○			なし	

### 3 指定管理者が提案した取り組み等の実施状況

（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り組み等について、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してください。）

#### <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活かし、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 5, 534件 (H23.9.1～H24.3.31)
- ②入居者からの要望・相談等への対応 257件 (H23.9.1～H24.3.31)
- ③休日・夜間の緊急連絡への対応 711件 (H23.9.1～H23.3.31)

4 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)
下半期 予算額	1,583,872	1,583,872	—	—	1,583,872	0
10月	259,311	259,311	—	—	208,353	50,958
11月	252,474	252,474	—	—	301,615	△49,141
12月	252,249	252,249	—	—	206,203	46,046
1月	273,277	273,277	—	—	192,428	80,849
2月	273,278	273,278	—	—	199,510	73,768
3月	238,283	238,283	—	—	658,847	△420,564
今年度 半期計	1,548,872	1,548,872	—	—	1,766,959	△218,087
前年度 同期計	1,768,209	1,768,209	—	—	1,923,691	△155,482

※指定管理料については年度当初から 35,000 千円減額（24 年 3 月分）の変更協定を締結している

（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)
下半期 予算額	16,308	16,308	—	—	16,308	0
10月	2,718	2,718	—	—	2,320	398
11月	2,718	2,718	—	—	2,358	360
12月	2,718	2,718	—	—	2,251	467
1月	2,718	2,718	—	—	2,239	479
2月	2,718	2,718	—	—	2,250	468
3月	2,718	2,718	—	—	2,662	56
今年度 半期計	16,308	16,308	—	—	14,083	2,226
前年度 同期計	16,308	16,308	—	—	18,813	△2,505

- 1 指定管理者の収入を記載してください（県の収入である「使用料」は含みません）。
- 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してください。

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、その理由を記載してください。
- 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してください。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してください。
- 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、詳細に記載してください。

<意見等>

①③ 該当なし

② (県営住宅) 第1四半期に被災者用住宅への対応のため、維持修繕費が支出超過になったことにより、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。

(借上公共賃貸住宅) 第1四半期に被災者用住宅への対応のため支出超過になったことによる。

年間の指定管理料においては、いずれも収支差額の残額はほとんど生じていない。

<参考>

**本施設について県が支出した(する)修繕費等**

(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。

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。施設の状況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。

- 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してください。
- 「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してください。
- 修繕等の一覧がある場合は、参考にご提供くださるようお願いします。

	金額	工事箇所・内容
総額	2,885,070千円	建替工事(平間団地ほか4団地:931,126千円) 住戸改善工事(吾妻団地ほか8団地:1,214,805千円) 計画修繕等工事(日野団地ほか16団地:739,137千円)

(今期に行った資本的な収入及び支出等の状況)

該当なし

	内容	金額(千円)
収入の状況		
支出の状況		
積立等の状況		(期首)
		(期末)

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、その旨を必ず記載してください。

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してください。

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してください。

## 5 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
10月	33,425世帯	33,885世帯	△1.4%
11月	33,603世帯	33,873世帯	△0.8%
12月	33,562世帯	33,844世帯	△0.8%
1月	33,496世帯	33,681世帯	△0.5%
2月	33,409世帯	33,604世帯	△0.6%
3月	33,317世帯	33,489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	563世帯	615世帯	△8.5%
11月	557世帯	609世帯	△8.5%
12月	549世帯	606世帯	△9.4%
1月	545世帯	601世帯	△9.3%
2月	539世帯	599世帯	△10.0%
3月	532世帯	586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	%	%

### 利用状況に関する意見等

- 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してください。(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してください。)
- ② 目標利用者数を下回った場合は、その理由を記載してください。  
 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、次回以降は記入してください。

<意見等>

## 6 苦情・要望等の状況

受付件数（うち施設所管課受付分）

下半期報告	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
合計	6（1）	272（20）	2（2）	1（1）	539（0）	820（24）

## 7 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してください。

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。

## 8 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してください。

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してください。

該当なし

発生日	事故の概要	指定管理者の対応状況	原因・問題点 （指定管理者の課題を含む）
月 日			

## 9 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してください。 ）

実施日 (事故発生日)	対応者等	経緯・調査内容	調査結果(指定管理者の課題の有無等を含む)
3月7, 19, 22日 (月 日)	(土地建物保全協会) 公営住宅部 1名  (住宅営繕事務所) 入居管理課 2名	家賃関連補助業務全般について、平成24年度収入申告受付業務が正しく行われているかを確認。(県と指定管理者で誤徴収を未然に防ぐための相互チェックとして実施)	誤処理は数件みられたが、平成24年度家賃に係る調査であり、誤徴収を未然に防ぐことができた。なお、新年度からは、「収入認定チェックリスト」によるチェックを開始し、チェック体制の強化を図ることとなっている。

## 10 下半期の所見等

（ 2～9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してください。 ）

<b>指定管理者</b>	<p>維持修繕業務においては、今年度は震災対応や、台風災害の対応等修繕費増大の要素があったが、修繕箇所の精査を行い、より効果的・効果的な執行に努めた。入居者対応においては、火災予防チラシを各国語で作成するなど、外国籍入居者へもきめ細やかなサービスに心がけ、また、高齢者に対するサポート事業を試行するなどの取り組みを行った。利用者満足度調査での意見を踏まえつつ、団地の自治会とも連携を図りながら多様化・複雑化する入居者ニーズに迅速に対応するよう努力している。</p>
<b>施設所管課</b>	<p>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、効果的・効果的な業務遂行に努めている。県予算の執行抑制に伴い、指定管理料の減額変更を余儀なくされたが、住宅営繕事務所と調整を図りながら要修繕箇所の精査をきめ細やかにを行い、入居者サービスの質を維持しつつ、効果的・効果的な予算執行ができるよう努めた。</p>