

## モニタリング結果報告書

施設 県営住宅等（横須賀三浦地域）  
指定管理者 株式会社 東急コミュニティー  
施設所管課 住宅営繕事務所

(平成21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11日	5月29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10日	7月30日	概ね良好に行われていた。
7月	8月10日	8月28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13日	10月30日	一部を除き、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;

・指定管理者は、豊富な管理実績によるスケールメリット、及び組織力と管理運営ノウハウを活用して、県民の方々の視点に立った利用者サービスを充実させるため、入居者サービス向上の一環として、認知症に対する正しい知識をもつように認知症キャラバンメイト・サポーターの育成に取り組むなど、安全で公正な管理運営を行うことなどを提案した。

## &lt;実施状況&gt;

・サービスセンター長が認知症キャラバンメイト（講師格）を取得し、講師として認知症サポーター講習会を開催し、センター員全員が受講した。

### 3 収支状況 (県営住宅等)

(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。

	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	379,925	379,925	—	0
上半期計 (a)	141,529	141,529	—	114,553
下半期計 (b)	—	—	—	—
4月	17,616	17,616	—	3,914
5月	17,616	17,616	—	20,043
6月	17,619	17,619	—	17,117
7月	29,558	29,558	—	22,065
8月	29,559	29,559	—	31,907
9月	29,561	29,561	—	19,505
合計 (a+b)	141,529	141,529	—	114,553

#### 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、指定管理業務初年度であり、修繕事業について事業量の把握が難しく可能なものにとり執行抑制を行ったこと、また、今年度上半期執行予定であった計画修繕工事について、工事箇所の確認や調整に時間がかかり工事の着手の時期が下半期にずれこんだこと等によるもの

#### (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）

	入居世帯数	前年同月利用者数	前年対比増減率
4月	4,837世帯	4,852世帯	△0.3%
5月	4,846世帯	4,858世帯	△0.2%
6月	4,838世帯	4,857世帯	△0.4%
7月	4,838世帯	4,856世帯	△0.4%
8月	4,832世帯	4,838世帯	△0.1%
9月	4,862世帯	4,871世帯	△0.2%

#### 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	0	11				11
5月	4	9	1			14
6月	1	9				10
7月	0	17				17
8月	4	15	1			20
9月	1	8				9

##### （施設所管課受付分）

報告月	口頭	文書	合計
4月	0	0	0
5月	0	1	1
6月	2	0	2
7月	4	0	4
8月	6	0	6
9月	0	1	1

#### 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	・ 電話、訪問等による注意喚起等を行い、トラブル等の防止に努めるとともに、動物飼育に対しては、親類等への引取りなどの説得に努めた。

## 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、行政システム改革推進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16日	<p>共益施設管理業務のうち、専用水道の水質検査について、報告の不備があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>速やかに改善に取り組むとともに、業務の執行方法や社内体制などを見直し、再発防止のため管理体制の構築を図った。</li> <li>施設所管課としても、指定管理者からの報告内容確認の徹底や、指定管理者との間で実施している連絡協議会の場での情報共有の充実を図ることとした。</li> </ul>

## 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18日	<p>東急コミュニティー（センター長ほか計4名）</p> <p>住宅営繕事務所（整備調整課、入居管理課、施設管理課計5名）</p>	<p>基本協定に基づき、収納等に関する業務、入居者管理に関する業務、予算の執行状況、個人情報等の管理状況、提案内容の進捗状況等のモニタリングを行った。</p>	<p>概ね適切に処理されていたが、家賃等の収納等に関する業務に係る帳簿類の誤り・不備について、早急に見直しを行い対応するように指示した。</p>

## 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	<p>修繕業務等の外注委託に関しては、当初の提案では神奈川県の中小企業への受注機会の確保拡充を図るよう努めるとして自社規定に基づき登録された協力専門会社のうち県内業者に対し再委託の発注を行う予定でいたが、地域経済への配慮から地元中小企業への受注機会確保の観点から発注方法の見直しを行い、社内規定の適用を緩和し、サービスセンターに業者選定を委ねたことにより新規に地元中小企業事業者が発注できるよう努めた。</p>
施設所管課	<p>修繕業務の外注委託に関して再委託先の選定について、当初提案の発注方法の見直しを行い、新規地元中小企業事業者への発注機会の確保に努めた結果、中小企業への発注割合を上げることができた。また、センター員全員を対象に認知症サポーター講習会を開催し認知症に対する正しい知識を持つように取り組むなど、福祉世帯の増加の傾向の中、入居者サービスの向上に向けた一定の努力が見られた。</p> <p>共益施設管理業務の一部に不備があったことから、管理体制の改善を図り、適切な指定管理業務の執行とさらなる入居者サービスの向上に期待したい。</p>