

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30日	月報・連絡協議会等で概ね良好に業務が行われていたことを確認した。
11月	12月10日	12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たことを確認した。
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たことを確認した。
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たことを確認した。
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たことを確認した。
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たことを確認した。

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>

・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職員により的確な対応に取り組むなど、安全で公正な管理運営を行うことなどを提案した。

<実施状況>

・入居者からの要望・相談には一定の努力を図り入居者サービスの向上に努めていた。

要望・相談への対応 75件
 夜間・休日等の緊急連絡への対応 317件

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	373,176	373,176	—	0
上半期計 (a)	154,596	154,596	—	26,024
下半期計 (b)	218,580	218,580	—	△25,838
10月	36,281	36,281	—	15,674
11月	36,281	36,281	—	2,717
12月	36,281	36,281	—	9,392
1月	36,579	36,579	—	△9,956
2月	36,579	36,579	—	21,736
3月	36,579	36,579	—	△65,398
合計 (a+b)	373,176	373,176	—	184

- 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。

（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	前年同月利用者数	前年対比増減率
10月	4,838世帯	4,850世帯	△0.2%
11月	4,835世帯	4,842世帯	△0.1%
12月	4,834世帯	4,834世帯	0.0%
1月	4,802世帯	4,829世帯	△0.6%
2月	4,791世帯	4,828世帯	△0.8%
3月	4,777世帯	4,827世帯	△1.0%

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	
10月	0	8				8
11月	1	5				6
12月	0	14				14
1月	1	18				19
2月	0	13			183	196
3月	0	15				15

（施設所管課受付分）

報告月	口頭	文書	合計
10月	6	0	6
11月	3	1	4
12月	2	0	2
1月	2	0	2
2月	1	0	1
3月	1	0	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、動物飼育については、親戚等への引き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、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
	該当事項なし

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
	実施なし		

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

家賃減免等に係る受付・審査業務については、複雑かつ大量案件であったが迅速・的確に対応、処理を行うことができた。特に事務手続き・建築・設備の不具合等に対する各種要望・苦情・相談についても、適切な対応をすることによりクレームの防止に努めた。

また、維持修繕業務、共益施設管理業務については、見積もり合わせにより極力支出を抑えること、及び予算執行の見直し精査を随時行うことにより、経年劣化が著しい箇所に対する追加修繕工事を実施することができた。

危機管理体制につきましては、サービスセンター及び湘南支店だけでなく、当社協力会社も含めた震災時等の体制の充実を図った。

施設所管課

業務については概ね良好に実施されている。

利用者サービスについては福祉世帯の増加傾向のなか、サービス向上に向けた一定の努力が見受けられた。また、今後のさらなる入居者サービスの向上を期待したい。

修繕業務については、効率的な予算執行等を行ったことにより発生した執行残額を経年劣化が著しい箇所に対する追加修繕工事に充当できた。