

## モニタリング結果報告書

施設 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)

C

- 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8日	月報・連絡協議会等で一部除き概ね良好に業務があったことを確認した。
5月	6月10日	6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。
6月	7月8日	7月28日	月報・連絡協議会等で一部除き概ね良好に業務があったことを確認した。
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たことを確認した。
8月	9月9日	9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たことを確認した。
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

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;

- ・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;

- ・入居者からの要望・相談には労を惜しまずきめ細かい対応を図り入居者サービスの向上に努めていた。
 

緊急修繕への対応	547件 (H23.4.1~H23.9.30)
要望・相談への対応	101件 (H23.4.1~H23.9.30)
夜間・休日等の緊急連絡への対応	374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。

	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)	402,735 (373,176)	402,735 (373,176)			402,735 (373,176)	0 (0)
上半期 予算額	223,984	223,984			223,984	0
4月	18,341	18,341			4,188	14,153
5月	21,839	21,839			15,842	5,997
6月	20,538	20,538			21,146	△608
7月	37,621	37,621			20,427	17,194
8月	65,676	65,676			71,014	△5,338
9月	59,969	59,969			18,385	41,584
今年度 半期計	223,984	223,984			151,002	72,982
前年度 同期計	154,596	154,596			128,572	26,024

- 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>

- ①該当なし  
 ②収支差額の残額については、上半期における震災による被災者住宅の確保に伴い空家募集の時期の変更及び住民調整に伴う仮住宅修繕の時期の変更によるものと、共益施設管理業務の支払いが1ヶ月ずれ込んだことによるもの。  
 ③収入額の増額については、震災による被災者住宅確保に伴う空家修繕を実施するために年間の執行計画を見直し、下半期分から上半期分に指定管理料の配分を変更したことによるもの。

<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。

- 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	(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

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
4月	4,788世帯	4,838世帯	△1.0%
5月	4,799世帯	4,833世帯	△0.7%
6月	4,791世帯	4,831世帯	△0.8%
7月	4,774世帯	4,825世帯	△1.1%
8月	4,759世帯	4,824世帯	△1.3%
9月	4,754世帯	4,845世帯	△1.9%

	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)	15(0)	0(0)	0(0)	0(0)	15(0)
5月	0(0)	16(3)	0(0)	0(0)	0(0)	16(3)
6月	0(0)	15(0)	0(0)	0(0)	0(0)	15(0)
7月	0(0)	17(0)	0(0)	0(0)	0(0)	17(0)
8月	0(0)	17(2)	0(0)	0(0)	0(0)	17(2)
9月	0(0)	21(1)	0(0)	0(0)	0(0)	21(1)
合計	0(0)	101(6)	0(0)	0(0)	0(0)	101(6)

## 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	・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
6月 3日	入居者が退去した際に、駐車場使用の使用終了の手続き入力がされず、口座振替の駐車場使用料の徴収方法であったため、徴収を続けていた旨の報告を受け、調査した結果、誤徴収であり退去者本人に謝罪し、誤徴収分について返還した。改善策としては、住宅明渡し手続きの業務フローに駐車場明渡しを追加し、住宅・駐車場明渡し情報の一本化を図り、駐車場使用料の請求停止についてはセンター長及び湘南支店運営マネージャーが確認するように改善した。

## 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
6月3日	東急コミュニティー（センター長） 住宅営繕事務所（施設管理課長）	駐車場使用料の徴収について誤りがあったとの報告を受け、随時モニタリングを行った。	駐車場使用料を誤って口座引き落とししていたことが判明したことから指定管理業務の適正な履行及び改善等の必要な措置を採るよう勧告した。改善策としては、住宅明渡し手続きの業務フローに駐車場明渡しを追加し、住宅・駐車場明渡し情報の一本化を図り、駐車場使用料の請求停止についてはセンター長及び湘南支店運営マネージャーが確認するように改善した。

## 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>多種多様な入居者等からの要望・苦情・相談等の案件に対して電話対応だけでなく、現地に出向き入居者・自治会等からの聴取だけでなく、市町村・警察等からも事情聴取するなど協力を得て適切な対応をすることにより、新たなクレームの防止に努めた。</p> <p>指定管理業務については、情報の一本化を図り、執行確認体制を強化し、適切な執行管理に努める。</p> <p>今後の予算執行については、執行の見直し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できるように努めたい。</p>
施設所管課	<p>業務については駐車場使用料の誤徴収という事故事案を除いては、概ね良好に実施されている。</p> <p>利用者サービスについては、入居者・自治会等だけでなく、周辺関係機関からの協力も得て問題解決を進めるなど、利用者サービス向上に向けた一定の努力が見受けられた。</p>