

## 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 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＞

入居者の居住性、利便性の向上を図るため、提案どおりに取組みを実施し、常に安全で公正な管理運営を行ってきており、経費についても修繕費等を効率的に運用して節減を図り、良好な収支状況であること、利用者満足度調査結果の状況も問題ないことからB判定とした。

- 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。

**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27日	○	×	×	なし	
12月	1月10日	1月27日	○	×	×	なし	
1月	2月10日	2月29日	○	×	×	なし	
2月	3月9日	3月28日	○	×	×	なし	
3月	4月10日	5月2日	○	×	×	なし	

### 3 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してください。

#### <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持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。

#### <実施状況>

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	593件 (H23.10.1～H24.3.31)
要望・相談への対応	98件 (H23.10.1～H24.3.31)
夜間・休日等の緊急連絡への対応	385件 (H23.10.1～H24.3.31)

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。

	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)
下半期 予算額	178,751	178,751	-	-	178,751	0
10月	33,862	33,862	-	-	43,411	△9,549
11月	33,862	33,862	-	-	58,710	△24,848
12月	33,861	33,861	-	-	25,597	8,264
1月	31,056	31,056	-	-	39,588	△8,532
2月	23,054	23,054	-	-	17,166	5,888
3月	23,056	23,056	-	-	67,167	△44,111
今年度 半期計	178,751	178,751	-	-	251,641	△72,890
前年度 同期計	218,580	218,580	-	-	244,418	△25,838

- 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>

- ② 収支差額については、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です。

<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	346,670 千円	建替工事（追浜第二団地ほか1団地：160,933千円） 住戸改善工事（鶴ヶ丘団地ほか1団地：156,946千円） 計画修繕等工事（津久井浜団地ほか2団地：28,790千円）

（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

	利用者数	前年同月利用者数	前年対比増減率
10月	4,727世帯	4,838世帯	△2.3%
11月	4,731世帯	4,835世帯	△2.2%
12月	4,728世帯	4,834世帯	△2.2%
1月	4,719世帯	4,802世帯	△1.7%
2月	4,710世帯	4,791世帯	△1.7%
3月	4,694世帯	4,777世帯	△1.7%

	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、未記入もやむを得ませんが、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	0(0)	99(1)	0(0)	0(0)	179(0)	278(1)

## 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	・ 電話、訪問等による注意喚起等を行い、トラブルの防止に努めるとともに、動物飼育については、親戚等への引取りなど説得に努めた。
	・	

## 8 事故や不祥事等の発生状況

該当なし

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、行政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。

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			
月 日			
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)
12月6日 (一月一日)	東急コミュニティー(センター長他2名) 住宅営繕事務所(入居管理課、施設管理課、整備調整課、計7名)	基本協定に基づき、公金取扱業務、入居者管理に関する業務及び予算の執行状況等について、モニタリングを行った。	概ね適切に処理されていた。今後も指定管理業の適切な執行管理に努めるように指示した。
月 日 (月 日)			

## 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。 ）

指定管理者	<p>平成23年度下半期については、3年間の指定管理期間の最終期でもあることから、県営住宅の現況の把握も出来ており、不具合発生箇所への対応についても速やかに行うことが出来たと思われる。</p> <p>反省点としては不具合発生前に予防保全としての提案及び入居者の潜在的な要望の吸い上げが不十分であったことから、今後自治会長へのヒアリングを重点的に行い、入居者へのサービス向上及び県の資産保全への取り組みについてより積極的に行うべきと思われる。</p> <p>なお、現状の指定管理者制度に関連し、予算の自由度の向上(事業予算の枠に縛られない経費配分の変更等)を行うことが出来れば、より効果的かつ有効的な対応が可能と考える。</p>
施設所管課	<p>入居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、入居者サービス向上に向けた一定の努力が見受けられ、きめ細やかな対応をしていた。</p> <p>予算執行については、予算の枠の中でより多くの修繕工事等を行い、効率的に執行していた。</p>