

モニタリング結果報告書

施設 県営住宅等・借上公共賃貸住宅（相模原地域）
 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 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	概ね良好に行われていた。
11月	12月10日	12月28日	概ね良好に行われていた。
12月	1月8日	1月28日	概ね良好に行われていた。
1月	2月10日	2月26日	概ね良好に行われていた。
2月	3月10日	3月30日	概ね良好に行われていた。
3月	4月9日	4月28日	概ね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。〕

＜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。また、入居者の利便性に配慮した場所にサービスセンターを設置するなどの提案を行った。

＜実施状況＞

・入居者対応については概ね良好に行われていたが、一部の対応において、入居者からの相談内容等の記録が不十分なためその後のフォローが適切にされていない、入居者からの要望・苦情に対し通り一遍な対応が見られるなどの事例が見受けられたこと、また、サービスセンターの立地・利便性については、高齢者への配慮や駐車スペースの確保等、改善の余地があることなど、今後一層の入居者サービスの向上に一層の努力の必要があると感じられる。

3 収支状況 (県営住宅等)

(単位：千円)

注：千円未満を切り捨てているため、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	315,567	315,567	—	315,567	0
上半期計 (a)	106,707	106,707	—	63,033	43,674
下半期計 (b)	208,860	208,860	—	252,494	△43,634
10月	31,016	31,016	—	15,184	15,832
11月	31,016	31,016	—	11,873	19,143
12月	31,016	31,016	—	44,860	△13,844
1月	38,602	38,602	—	17,848	20,754
2月	38,604	38,604	—	84,860	△46,256
3月	38,606	38,606	—	77,866	△39,260
合計 (a+b)	315,567	315,567	—	315,527	40

(借上公共賃貸住宅)

(単位：千円)

	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	7,119	7,119	—	7,119	0
上半期計 (a)	3,559	3,559	—	3,259	300
下半期計 (b)	3,560	3,560	—	3,859	△299
10月	594	594	—	544	50
11月	593	593	—	543	50
12月	593	593	—	543	50
1月	594	594	—	543	51
2月	593	593	—	543	50
3月	593	593	—	1,143	△550
合計 (a+b)	7,119	7,119	—	7,118	1

- 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
10月	3,918世帯	3,943世帯	△0.6%
11月	3,911世帯	3,942世帯	△0.8%
12月	3,905世帯	3,932世帯	△0.7%
1月	3,892世帯	3,927世帯	△0.9%
2月	3,884世帯	3,918世帯	△0.9%
3月	3,874世帯	3,904世帯	△0.8%

利用状況（借上公共賃貸住宅）

	入居世帯数	前年同月利用者数	前年対比増減率
10月	63世帯	74世帯	△14.9%
11月	63世帯	74世帯	△14.9%
12月	62世帯	73世帯	△15.1%
1月	62世帯	74世帯	△16.2%
2月	62世帯	73世帯	△15.1%
3月	61世帯	73世帯	△16.4%

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	7				7
11月	0	8				8
12月	0	6				6
1月	0	4				4
2月	0	9				9
3月	0	8				8

（施設所管課受付分）

報告月	口頭	文書	合計
10月	4	0	4
11月	5	0	5
12月	4	0	4
1月	0	0	0
2月	4	0	4
3月	2	0	2

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
月 日	該当事項なし
月 日	
月 日	

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
3月16日	東急コミュニティー (センター長) 住宅営繕事務所 (入居管理課、施設管理課計2名)	基本協定に基づき、家賃及び駐車場使用料の現金の保管事務等に関する業務の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が、家賃及び駐車場使用料の現金の保管事務等に関する業務に係る帳簿整理上の誤り・帳簿類の不備について、早急に見直しを行い対応するように指示した。

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	<p>利用者サービスについては、認知症キャラバンメイトの養成に取り組むなど利用者サービスの向上に努め、一定の成果があったものと考えます。また、効率的な施設の維持保全については、効率的な執行を行ったことにより発生した執行残額について、各施設の劣化状況等に基づき優位性の高い修繕事業に充当し、年度中に適切に執行を行いました。</p> <p>危機管理体制につきましては、当社サービスセンター及び相模原支店だけでは、対応困難であることから、相模原地域に事業所のある弊社協力業者に、震災時等の対応について一部委託をすることにより更なる充実を図りたいと考えております。</p>
施設所管課	<p>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、要望・相談時の対応について今後のさらなる入居者サービスの向上に期待したい。修繕業務については、結果的には執行残額の有効活用が図られたが、今後は、さらに適宜、計画の迅速な練り直しを行う必要がある。また、サービスセンターの立地・利便性については改善の余地があると感じられる。</p>