

モニタリング結果報告書

施設 県営住宅・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 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>

県営住宅の入居者へのサービス向上を図るため、提案内容に沿ってきめ細かく入居者の苦情・要望に対応し、さらに組織力を駆使し効率的効果的に施設管理をおこなった。モニタリングにおいても特に指摘事項も見受けられないことから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1日	○	×	×	なし	

3 指定管理者が提案した取組み等の実施状況

<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 616件 (H23.10.1～H24.3.31)

要望・相談への対応 59件 (H23.10.1～H24.3.31)

夜間・休日等の緊急連絡への対応 377件 (H23.10.1～H24.3.31)

4 収支状況(県営住宅) (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。
(県営住宅)

	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)	268,422 (255,988)	268,422 (255,988)			268,422 (255,988)	0 (0)
下半期 予算額	156,855	156,855			156,855	0
10月	25,697	25,697			26,281	△584
11月	25,693	25,693			37,887	△12,194
12月	25,694	25,694			20,067	5,627
1月	26,591	26,591			38,624	△12,033
2月	26,590	26,590			20,748	5,842
3月	26,590	26,590			38,677	△12,087
今年度 半期計	156,855	156,855			182,284	△25,429
前年度 同期計	169,060	169,060			183,950	△14,890

(借上公共賃貸住宅)

	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)	7,119 (7,119)	7,119 (7,119)			7,119 (7,119)	0 (0)
下半期 予算額	3,559	3,559			3,559	0
10月	594	594			580	14
11月	593	593			543	50
12月	593	593			543	50
1月	593	593			548	45
2月	593	593			555	38
3月	593	593			564	29
今年度 半期計	3,559	3,559			3,333	226
前年度 同期計	3,559	3,559			3,860	△301

- 〔 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>

- ② 収支差額については、上半期における緊急修繕案件の減少及び建替事業に伴う空家封鎖の様相変更に伴うものと、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。また、台風被害に対する緊急修繕を行い対応したためである。

<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。施設の状態をより的確に把握するため、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	74,140千円	計画修繕等工事(大島団地ほか2団地：3,261千円) 建替工事(横山団地：70,879千円)

(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。

5 利用状況（県営住宅）

	入居世帯数	前年同月入居世帯数	前年対比増減率
10月	3,919 世帯	3,924 世帯	△0.1%
11月	3,931 世帯	3,924 世帯	0.2%
12月	3,929 世帯	3,926 世帯	0.1%
1月	3,928 世帯	3,914 世帯	0.4%
2月	3,923 世帯	3,916 世帯	0.2%
3月	3,909 世帯	3,912 世帯	△0.1%

利用状況（借上公共賃貸住宅）

	入居世帯数	前年同月入居世帯数	前年対比増減率
10月	44 世帯	51 世帯	△13.7%
11月	43 世帯	51 世帯	△15.7%
12月	43 世帯	50 世帯	△14.0%
1月	43 世帯	50 世帯	△14.0%
2月	45 世帯	50 世帯	△10.0%
3月	45 世帯	50 世帯	△10.0%

	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>

6 苦情・要望等の状況

受付件数（うち施設所管課受付分）

	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	メール	アンケート	
合計	0 (0)	62 (3)	0 (0)	0 (0)	160 (0)	222 (3)

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する。

該当なし

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説得に努めた。
	・	

8 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。

該当なし

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する。〕

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9日 (月 日)	(株)東急コミュニティー 相模原サービスセンター 2名 相模原支店 1名 住宅営繕事務所 整備調整課 2名 入居管理課 3名 施設管理課 2名	基本協定に基づき、公金取扱業務、許認可補助業務、提案内容の進捗状況についてモニタリングを実施	指定管理業務の執行については概ね適切に行われており、指摘事項等は認められなかった。

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する。〕

指定管理者	<p>平成23年度下半期施については、3年間の指定管理期間の最終期であり、県営住宅の現況・問題点の把握もできており、不具合発生箇所への迅速な対応ができ、入居者の苦情・相談等に対してもきめ細かく親切な対応ができた。</p> <p>県費負担小修繕について相談が多かったため、入居者に対して、費用負担区分についての丁寧な説明を心掛けた。また、新しい案件・対応例が発生した場合は、定期的に簡単な事例集にまとめるとともに、県住宅営繕事務所及び各指定管理者にて見解・対応の相違がないよう一元化するため、月例の協議会に積極的な提案を行った。</p>
施設所管課	<p>指定管理業務については概ね良好に実施している。入居者への対応はきめ細かく効率的・効果的な業務執行を行った。</p> <p>入居者、自治会等からの苦情・相談には相談例等を定型的に整理し、迅速丁寧に対応を行った。</p> <p>住宅営繕事務所と連携を図り、サービスの質を維持しながら予算の効率的・効果的執行を行った。</p>