

モニタリング結果報告書（平成25年度上半期）

|       |   |                       |
|-------|---|-----------------------|
| 施設    | 設 | 県営住宅及び借上公共賃貸住宅（相模原地域） |
| 指定管理者 |   | 一般社団法人かながわ土地建物保全協会    |
| 指定期間  |   | H24.4.1 ～ H29.3.31    |
| 施設所管課 |   | 公共住宅課（住宅営繕事務所）        |

今期の指定管理者の管理運営状況（1～6の結果を踏まえた総合評価）

**B**

（総合評価の基準）

- A：極めて良好な管理運営状況である。  
（「1 管理運営等の状況」を含むAが3つ以上で、CとDが1つもない場合）
- B：良好な管理運営状況である。  
（Cが1つ以下でDがない場合）
- C：一部改善が必要な管理運営状況である。  
（Cが2つ以上の場合。または、Dが1つの場合）
- D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。  
（Dが2つ以上の場合）

|   |
|---|
| <p>&lt;1 管理運営等の状況&gt;<br/>事業計画書の内容に沿って、これまでの管理実績を生かした手堅い管理運営を行っている。また、入居者からの様々な要望等に応えられるよう、ライフサポート事業の導入や窓口受付時間の延長など、積極的に取り組みを行っている。</p> <p>&lt;2 収支状況&gt;<br/>修繕工事については、予算的に大変厳しい状況にあるが、修繕内容の見直しを行いつつ入居者からの要望にできるだけ応えられるよう工夫をしながら修繕費の抑制に努めている。</p> <p>&lt;3 利用状況&gt;<br/>利用状況（入居世帯数）については、評価の対象としていない。</p> <p>&lt;4 利用者の満足度&gt;<br/>利用者満足度調査については、下半期に実施予定。</p> <p>&lt;5 苦情・要望等&gt;<br/>苦情・要望等については、隣人トラブル等指定管理者に起因しないものがほとんどであるが、きめ細やかに対応し、入居者の居住環境の向上に向けて積極的に取り組んでいる。</p> <p>&lt;6 事故・不祥事等&gt;<br/>特になし。</p> <p>&lt;今後の方針等&gt;<br/>下半期においても、引き続き修繕費が大変厳しい状況にあるが、入居者サービスの質を落とさず、より一層効率的・効果的に指定管理業務を遂行していただきたい。</p> |
|---|

1 管理運営等の状況

評価 **B**

（評価の目安）

- A：事業計画、仕様書等の内容を上回る事業を実施した。
- B：概ね事業計画、仕様書等の内容どおりに事業を実施した。
- C：事業計画、仕様書等の内容のうち、一部の事業を実施していない。
- D：事業計画、仕様書等の内容のうち、半数以上の事業を実施していない。

(1) 事業の実施状況

|                   | 提案内容                                       | 実施状況等         |
|-------------------|--|---------------|
| 1<br><br>(指定管理業務) | 維持修繕業務において、有資格の職員配置や地元専門業者との連携による迅速な対応を行う。 | 緊急修繕対応件数 415件 |

| 提案内容        |   | 実施状況等                     |
|-------------|---|---------------------------|
| 3<br>(自主事業) | 県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取り組みとして、NPO等との連携による環境整備作りや、高齢者の見守り・相談を行うライフサポーターという独自の制度を設ける。 | ライフサポーター訪問実績<br>25団地 570件 |

(2) 月例報告書による確認状況

| 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 |        |           |
| 4月  | 5月15日  | 5月31日 | ○    | ○    | ○    | 無      |           |
| 5月  | 6月14日  | 7月3日  | ○    | ○    | ○    | 無      |           |
| 6月  | 7月12日  | 8月6日  | ○    | ○    | ○    | 無      |           |
| 7月  | 8月15日  | 9月3日  | ○    | ○    | ○    | 無      |           |
| 8月  | 9月13日  | 10月3日 | ○    | ○    | ○    | 無      |           |
| 9月  | 10月15日 | 11月5日 | ○    | ○    | ○    | 無      |           |

※基本協定書上の月報等提出期限 翌月の 15 日まで

## 2 収支状況

評価 **B**

(評価の目安)

収支計画（支出額）と比較して

- A：収支状況が良好である（収支差額のプラスが10%以上）。
- B：概ね計画どおりの収支状況である（収支差額がプラスマイナス10%未満）。
- C：計画と異なり、収支差額に10%以上20%以下のマイナスが生じている。
- D：計画と異なり、収支差額に20%を超える大幅なマイナスが生じている。

単位：千円

|                        |                | 収入額（自主事業収入は除く） |      |       |         | 支出額       | うち納付金 | 収支差額   |
|------------------------|----------------|----------------|------|-------|---------|-----------|-------|--------|
|                        |                | 指定管理料          | 利用料金 | その他収入 | 収入合計    |           |       |        |
| 募集時の県積算額<br>(参考) ※県費のみ |                | 300,643        |      |       | 300,643 | 300,643   |       | 0      |
| 年度計画                   | 前年度            | 275,583        | 0    | 0     | 275,583 | 275,583   | 0     | 0      |
|                        | 上半期            | 102,795        |      |       | 102,795 | 102,795   |       | 0      |
|                        | 下半期            | 172,788        |      |       | 172,788 | 172,788   |       | 0      |
|                        | 今年度            | 214,454        | 0    | 0     | 214,454 | 214,454   | 0     | 0      |
|                        | 上半期            | 98,351         |      |       | 98,351  | 98,351    |       | 0      |
|                        | 下半期            | 116,103        |      |       | 116,103 | 116,103   |       | 0      |
| 上半期実績                  | 4月             | 10,998         |      |       | 10,998  | 3,740     |       | 7,258  |
|                        | 5月             | 11,000         |      |       | 11,000  | 8,683     |       | 2,317  |
|                        | 6月             | 11,481         |      |       | 11,481  | 12,334    |       | ▲ 853  |
|                        | 7月             | 19,965         |      |       | 19,965  | 14,720    |       | 5,245  |
|                        | 8月             | 19,965         |      |       | 19,965  | 20,477    |       | ▲ 512  |
|                        | 9月             | 24,942         |      |       | 24,942  | 20,379    |       | 4,563  |
|                        | 上半期合計          | 98,351         | 0    | 0     | 98,351  | 80,333    | 0     | 18,018 |
|                        | 対収支計画比         | 0.0%           |      |       | ① 0.0%  | ② ▲ 18.3% | ③     | 18.3%  |
| 参考                     | 前年度<br>上半期実績合計 | 102,795        |      |       | 102,795 | 74,904    |       | 27,891 |
|                        | 対前年度<br>上半期実績比 |                |      |       | ▲ 4.3%  | 7.2%      |       |        |

※その他収入の内容 事業収入、補助金、助成金、寄付金、参加者負担金、預金利息、雑収入等から該当するものを記載

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

### 収支状況に関する確認等

| 確認項目                      | 該当 | 収支計画と異なる理由等   |
|---------------------------|----|---|
| ① 収入の増減（収支計画対比±10%以上）     | ×  | 該当なし  |
| ② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）     | ○  | 財源の確保が不透明であったため、一部の修繕については、当面の間執行を見送っていたこと及び下半期における台風被害等による修繕費増が懸念されたことから、上半期においては緊急を要しない案件以外は修繕の発注件数を減らすとともに、発注時期を遅らせることとしたため。 |
| ③ 収支差額のマイナス（上半期収支計画支出額対比） | ×  | 該当なし  |

<参考>

本施設について県が支出した（する）計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費等

基本協定において、県が負担することとしている修繕費等：

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

|    | 金額（千円）  | 工事箇所・内容（金額）  |
|----|---------|--|
| 総額 | 954,882 | 箇所：11団地<br>内容：建替工事、住戸改善工事（老朽化した水周りを中心とした住戸内の改善工事等） |

※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

|     | 金額（千円） | 内容 |
|-----|--------|----|
| 収入  | 0      |    |
|     | 0      |    |
|     | 0      |    |
|     | 0      |    |
| 支出  | 0      |    |
|     | 0      |    |
|     | 0      |    |
|     | 0      |    |
| 積立等 | 0（期首）  |    |
|     | 0（期末）  |    |

収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等

支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立て等

積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

### 3 利用状況（入居世帯数）

評価 —

※入居世帯数を記載しており評価の対象としていない。

(評価の目安)

今年度上半期利用者数が、  
目標対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～95%未満
- D : 85%未満

- (目標利用者数等を設定していない場合、前年同期対比増減率で)
- A : 105%以上
  - B : 95%以上～105%未満
  - C : 85%以上～95%未満
  - D : 85%未満

- (入所施設等定員がある場合、定員比で)
- A : 100%
  - B : 90%以上
  - C : 80%以上
  - D : 80%未満

(県営住宅)

|    | 入居世帯数    | 前年同期入居世帯数 | 前年同期対比増減率 |
|----|----------|-----------|-----------|
| 4月 | 3,824 世帯 | 3,913 世帯  | 97.7 %    |
| 5月 | 3,821 世帯 | 3,909 世帯  | 97.7 %    |
| 6月 | 3,809 世帯 | 3,891 世帯  | 97.9 %    |
| 7月 | 3,805 世帯 | 3,882 世帯  | 98.0 %    |
| 8月 | 3,798 世帯 | 3,870 世帯  | 98.1 %    |
| 9月 | 3,806 世帯 | 3,884 世帯  | 98.0 %    |
| 合計 | —        | —         | %         |

(借上公共賃貸住宅)

|    | 入居世帯数 | 前年同期入居世帯数 | 前年同期対比増減率 |
|----|-------|-----------|-----------|
| 4月 | 42 世帯 | 46 世帯     | 91.3 %    |
| 5月 | 42 世帯 | 46 世帯     | 91.3 %    |
| 6月 | 42 世帯 | 46 世帯     | 91.3 %    |
| 7月 | 42 世帯 | 46 世帯     | 91.3 %    |
| 8月 | 42 世帯 | 45 世帯     | 93.3 %    |
| 9月 | 41 世帯 | 45 世帯     | 91.1 %    |
| 合計 | —     | —         | %         |

※借上公共賃貸住宅については平成25年度から順次借上期間満了につき用途廃止

|      | 利用者数 | 前年同期利用者数 | 目標利用者数<br>(または定員数) | 目標(定員)<br>対比増減率 | 前年同期<br>対比増減率 |
|------|------|----------|--------------------|-----------------|---------------|
| 上半期計 | — 人  | — 人      | — 人                | ① %             | ② %           |
| 下半期計 | — 人  | — 人      | — 人                | — %             | — %           |
| 合計   | — 人  | — 人      | — 人                | %               | %             |

※目標値の設定の有無

期間基準 リストから選択

その他の場合の期間  
その他の場合の基準

利用状況に関する確認等

| 確認項目                               | 該当 | 理由及び対応策 |
|------------------------------------|----|---------|
| ① 目標対比±5%（目標値対比増減率105%以上または95%以下）  |    |         |
| ② 前年対比±5%（前年同期対比増減率105%以上または95%以下） |    |         |

<参考>

施設の最大利用可能人数

|                |   |   |   |   |   |   | 合計 |
|----------------|---|---|---|---|---|---|----|
| 定員（1日あたりの延べ人数） |   |   |   |   |   |   | 0  |
| 年間利用可能日数       |   |   |   |   |   |   |    |
| 最大人数           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  |
| 半期             | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0  |

※複数の施設がある場合は個別に記入する。

#### 4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価 **—**

（評価の目安）

「満足」（4段階評価及び5段階評価の場合、上位2段階）と答えた割合が

A：80%以上

B：60%以上～80%未満

C：40%以上～60%未満

D：40%未満 又は（A～Cにかかわらず）「不満足」と答えた割合が50%以上

—：今期は実施していない

|            | とても良い | 良い | 普通 | 悪い | とても悪い | 合計 | 上位2段階の割合 |
|------------|-------|----|----|----|-------|----|----------|
| 総合満足度の回答結果 |       |    |    |    |       | 0  | 0<br>( ) |

※今年度の実施予定

上半期 \_\_\_\_\_ 回 下半期 1 回 その他 \_\_\_\_\_

※配布・回収件数

配布 \_\_\_\_\_ 件 回収 \_\_\_\_\_ 件 回収率 \_\_\_\_\_ %

※実施方法

リストから選択 リストから選択 リストから選択 リストから選択

#### 5 苦情・要望等

評価 **B**

（評価の目安）

A：要望等を積極的に把握して改善を行う等、サービス向上を図った。

B：指定管理者に起因しない苦情・要望等があったが、適切に対応した（苦情・要望等がない場合も含む）。

C：指定管理者に起因する苦情・要望等があったが、適切に対応した。または、指定管理者に起因しない苦情・要望等があり、適切に対応していない。

D：指定管理者に起因する苦情・要望等があり、適切に対応していない。

##### 報告件数

| 上半期報告件数          | 口頭    |       | 文書    |       |          | 合計    |
|------------------|-------|-------|-------|-------|----------|-------|
|                  | 対面    | 電話    | 手紙    | 電子メール | 簡易アンケート等 |       |
| 上段：報告件数          | 2     | 59    | 0     | 0     | 0        | 61    |
| 下段：報告件数のうち所管課受付分 | ( 0 ) | ( 1 ) | ( 0 ) | ( 0 ) | ( 0 )    | ( 1 ) |

##### 苦情・要望等への対応

該当あり

| 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について。 | 住宅管轄事務所と適宜対応について打ち合わせを行うとともに、訪問指導、注意文書投函、注意チラシ掲示などできめ細やかに対応し、自治会の協力も得ながら、引き続きトラブル防止に努めている。 |

※ 指定管理者に起因するものは必ず記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

## 6 事故・不祥事等

評価 **B**

(評価の目安)

- A : 事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、事故等が発生しなかった。
- B : 軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した（事故等が発生していない場合も含む）。
- C : 事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。または、軽微な事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
- D : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。

発生状況及び対応状況

**該当なし**

| 発生日 | 事故等の概要 | 原因・問題点 | 指定管理者の対応状況・改善策等 |
|-----|--------|--------|-----------------|
|     |        |        |                 |
|     |        |        |                 |
|     |        |        |                 |

随時モニタリングの実施状況

**該当あり**

| 実施日<br>(事故発生日)   | 経緯・調査内容  | 調査結果等                       |
|------------------|--|-----------------------------|
| 9月11日<br><br>( ) | 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等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いた。 |
| <br><br>( )      |  |                             |
| <br><br>( )      |  |                             |