

平成26年度 指定管理者制度モニタリング結果報告書

1. 施設概要

施設名	県営住宅及び借上公共賃貸住宅（相模原地域）		
所在地			
サイトURL			
根拠条例	神奈川県県営住宅条例		
設置目的(設置時期)	住宅に困窮する低額所得者に対し、低廉な家賃で住宅を提供するため公営住宅等を設置する。		
指定管理者名	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

2. 総合的な評価

総合評価	総合的な評価の理由と今後の対応
A	<p>◆管理運営等の状況 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>◆利用状況 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>◆利用者の満足度 利用者満足度調査については、各種手続き等を行なった個人及び各自治会を対象にそれぞれ実施しており、個人対象については、緊急連絡センターの対応において70%、手続きの際の案内・説明及び修繕工事の依頼の対応において60%以上、受付窓口の職員の対応、態度において50%以上が「大変良い」「良い」と回答し、また自治会対象については、相談・依頼の対応の設問において50%以上が「大変良い」「良い」と回答していることから、B評価とした。</p> <p>◆収支状況 予算的に大変厳しい状況であったが、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、結果として概ね良好な執行状況となったため、B評価とした。</p> <p>◆苦情・要望等 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>◆事故・不祥事等 情報漏えいの事件については、再発防止に向けて情報管理体制の再構築を行なっている。</p> <p>以上の管理運営状況を総合的に勘案し、総合評価をA評価とした。今後も、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もらいたい。</p>
<p>S：極めて良好な管理運営状況 A：良好な管理運営状況 B：一部改善が必要な管理運営状況 C：抜本的な改善が必要</p>	

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
現場確認	実施日	特記すべき事項等があった場合はその内容
	随時	
随時モニタリング 指導・改善勧告等の有無	有	指導・改善勧告等の内容
	無	

4. 管理運営等の状況

[ 指定管理業務 ]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関するコメント
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 992件	

[ 参考：自主事業 ]

事業計画の提案内容	実施状況等
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 25団地 993件

5. 利用状況

評価	＜評価の目安＞目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄には代わりに定員数等を記載してください。
—	

	[参考] 直営/管理委託/指定管理※2	前々年度	前年度	平成26年度
入居世帯数※1		3,862	3,795	3,723
対前年度比			98.3%	98.1%
目標値	[目標値設定根拠]			
目標達成率		—	—	—

[ 参考：最大利用可能人数 ]

						合計
定員						
年間利用可能人数						
最大人数※1	0	0	0	0	0	0
稼働率	%	%	%	%	%	

※1 原則は人数だが、施設の状況等により変更は可能。単位を変更した場合はその理由

※2 現指定期間より前の状況について参考として記載。(既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値)

6. 利用者の満足度

評価	《評価の目安》 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満
B	

満足度調査の実施内容	協定等に定めた調査内容	実施結果と分析
	年1回下半期に調査	調査期間：平成26年12月19日 ～平成27年2月28日 自治会を対象とした総合満足度では満足が36.8%であるが、個人を対象とした調査については、緊急連絡センターの対応において70%、手続きの際の案内・説明及び修繕工事の依頼の対応において60%以上、受付窓口の職員の対応、態度において50%以上が「大変良い」「良い」と回答し、また自治会対象についても、相談・依頼の対応の設問において50%以上が「大変良い」「良い」と回答していることから、B評価とした。

実施した調査の配付方法 郵送 回収数/配付数 19 / 30 = 63.3%

配付(サンプル)対象 自治会

	満足	どちらかといえば満足	普通	どちらかといえば不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
総合満足度の回答数	0	7	9	3	0	19	・「満足」の理由 修繕等の電話相談の後、まもなく現地を見に来てくれるとの意見が多いことから、迅速な対応をしていることが伺える。 ・「不満」の理由 県予算の都合上、優先順位や負担区分から修繕の要望に沿えない場合もあり、不満増の一因となっている。
回答率	0.0%	36.8%	47.4%	15.8%	0.0%		
前年度の回答数	4	7	9	0	0	20	
回答率	20.0%	35.0%	45.0%	0.0%	0.0%		
回答率の対前年度比		105.3%	105.3%				

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B(概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイナスが生じている)：85%未満
B	

[ 指定管理業務 ]

(単位：千円)

	[参考] 直営／管理委託／指定管理※	前々年度	前年度	平成26年度	備考
(1) 収入					
[参考] 年度計画		275,583	214,454	393,250	
指定管理料		275,583	214,454	393,250	
利用料					
その他収入					
合計		275,583	214,454	393,250	
対前年度比			77.8%	183.4%	
対 計画比		100.0%	100.0%	100.0%	
(2) 支出					
[参考] 年度計画		275,583	214,454	393,250	
支出額		274,512	216,477	353,644	
(内 納付金 )					
対前年度比			78.9%	163.4%	
対 計画比		99.6%	100.9%	89.9%	
(3) 収支					
[参考] 年度計画	0	0	0	0	
収支差額(戻入額を含む)	0	1,071	-2,023	39,606	
戻入額		589		41,245	
収支差額		482	-2,023	-1,639	
対前年度比			-188.9%	-1957.8%	
収入合計／支出合計の比率 (戻入額の影響を除いて算出)		100.2%	99.1%	99.6%	

※ 現指定期間より前の状況について参考として記載。(既に指定管理者制度を導入していた場合は期間中の平均値)

※  の欄は記入不要。

[ 参考：県が支出した修繕工事費 ]

※県が支出する計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費

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

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額)
	448,837	建替工事(横山団地：351,439千円) E V設置工事(相生南団地：97,397千円)

( 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： \_\_\_\_\_ 円以上 )

[ 参考：資本的な収入及び支出等の状況 ]

	金額(千円)	内 容(金額)
収 入		
支 出		
積 立		

8. 苦情・要望等

分野	報告件数		概要	対応状況
施設・設備		件		
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容		件		
		件		
その他	電話	2 件	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	住宅営繕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、関係機関や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。
	メール	1 件		

※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。

9. 事故・不祥事等

発生日	事故等の概要	原因・問題点	①指定管理者の対応状況(再発防止策・業務改善策等)
			②県の対応状況(随時モニタリング・改善勧告の実施等)
4月	在日米海軍厚木基地周辺の住宅防音工事(県公社発注工事)をめぐる、元理事が、工事情報を漏らした見返りに建築業者から現金を受け取ったとして、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律違反で逮捕されたため、平成26年4月22日から12か月の指名停止処分を受けた。		①メール監視ソフトの導入など情報管理体制の再構築に取り組んだ。 ②指定管理業務における事故ではないため、業務継続に対する直接の影響はないが、同種の工事を指定管理業務でも行っているため、平成26年度は当該工事を県が直接執行することとし、協定変更を行った。
9月16、17日			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、個人情報をはじめとする重要情報の管理等について、随時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、指摘事項は認められなかった。

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事に関して改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。