

モニタリング結果報告書 (平成27年度)

1. 施設概要

施設名	県営住宅及び借上公共賃貸住宅（横浜・川崎等地域）		
所在地			
サイトURL			
根拠条例	神奈川県県営住宅条例、神奈川県借上公共賃貸住宅条例		
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供給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、住宅計画課 (住宅営繕事務所)

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<p><総合的な評価の理由> 利用者の満足度がA、収支状況がAとなったことから、2項目評価はAとなった。</p> <p><今後の課題・対応等> 今後も引き続き修繕費が厳しい状況にあるが、サービスの質を落とさず、より一層効果的・効率的に指定管理業務を遂行してもらいたい。</p>
<p><各項目の詳細説明></p> <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なっている。また、NPO法人と連携し、高齢者や障がい者が安心して生活できる環境づくりなど、自主事業にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>◆利用状況 利用状況（入居者世帯）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 197自治会（166団地）を対象とした総合満足度では満足と回答した割合が87.8%であったためA評価とした。また、回収率は75.1%であり、前年度に比べて高くなっている。</p> <p>◆収支状況 維持修繕等においては、綿密に必要な不可欠な工事の精査を行い、計画的・効率的・効果的な予算執行に努めた。</p> <p>◆苦情・要望等 メールにて施設・設備に関する問い合わせが10件あった。</p> <p>◆事故・不祥事等 財政的援助団体監査において、契約事務について指摘されたため、適正な事務処理を徹底するよう指導した。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 指摘事項はなかった。</p>

2項目評価	S：極めて良好 A：良好 B：一部改善が必要 C：抜本的な改善が必要 ※3項目評価とは、3つの項目（利用状況、利用者の満足度、収支状況）の評価結果をもとに行う評価をいう
A	

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	特記すべき事項があった場合はその内容
	随時	
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	(有)・無	指導・改善勧告等の内容
		今後の適正な会計事務処理の徹底について指導した。

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	実施状況に関わるコメント
維持修繕業務において、有資格の職員の配置や地元専門業者との連携による迅速な対応を行なう。	緊急修繕対応件数 7,875件ほか	

[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さまざま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 139団地 7,929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。
—	

	前々年度	前年度	平成27年度
利用者数※	33,180	32,873	32,452
対前年度比		99.1%	98.7%
目標値	—	—	—
目標達成率	—	—	—

目標値の設定根拠：

利用者数の算出方法（対象）：

入居世帯数

[参考：最大利用可能人数／年]

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

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

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 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
A	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	年1回（下半期に調査）	調査期間：平成27年12月22日～平成28年2月29日 197自治会（166団地）を対象とした総合満足度では満足と回答した割合が87.8%である。また、回収率は75.1%となっており、前年度に比べて高くなっている。

[施設としての総合的評価]

質問内容 指定管理者の全体的な印象をお聞かせ下さい。

実施した調査の配布方法 郵送 回収数/配布数 148 / 197 = 75.1%

配布(サンプル)対象 横浜・川崎等地域の県営住宅166団地に組織されている自治会

	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
施設としての総合的評価の回答数	17	106	—	14	3	140	「満足」：予算が少ない時に、よく対応している。 「不満」：見回りの回数を増やしてほしい。
回答率	12.1%	75.7%	—	10.0%	2.1%		
前年度の回答数	13	47	51	13	5	129	
前年度回答率	10.1%	36.4%	—	10.1%	—		
回答率の対前年度比	120.5%	207.8%	—	99.2%	—		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：職員の対応状況]

質問内容 修繕や要望・苦情、各種申請などの相談・依頼の対応について

実施した調査の配布方法 郵送 回収数/配布数 148 / 197 = 75.1%

配布(サンプル)対象 横浜・川崎等地域の県営住宅166団地に組織されている自治会

	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
職員の対応状況の回答数	30	90	—	13	5	138	「満足」：相談に対して親身に回答してくれている。 「不満」：修繕を依頼したが、対応に時間がかかった。
回答率	21.7%	65.2%	—	9.4%	3.6%		
前年度の回答数	32	49	35	8	6	130	
前年度回答率	24.6%	37.7%	—	6.2%	4.6%		
回答率の対前年度比	88.3%	173.0%	—	153.1%	78.5%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[参考：その他]

7. 収支状況

評価	<評価の目安> 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 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
A	

[指定管理業務]

(単位:千円)

		収入の状況				収入合計	支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の内訳		支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	2,368,827	—	—	—	2,368,827	2,368,827	0	100.00%
	決算	2,452,211	—	—	—	2,452,211	2,449,292	2,919	100.12%
前年度	当初予算	3,327,251	—	—	—	3,327,251	3,327,251	0	100.00%
	決算	2,532,283	—	—	—	2,532,283	2,518,329	13,954	100.55%
27年度	当初予算	3,401,909	—	—	—	3,401,909	3,401,909	0	100.00%
	決算	3,114,879	—	—	—	3,114,879	3,081,042	33,837	101.10%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数			(単位:千円)
27年度 /	前年度 /	前々年度 /	

<備考>	
※指定管理料のうち、緊急修繕、計画修繕、特定修繕、団地整備、建替修繕及び県有地管理の事業費については、毎年度県の子算の範囲内で協定額を定め、県の財政状況またはこれら修繕の執行状況等により、県と指定管理者とで協議の上、減額または増額できることとしている。	
※指定管理者は、指定管理業務に係る人件費・事務費のみ提案することとしている。	

[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

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(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： _____ 千円以上)

[参考：資本的な収入及び支出等の状況]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
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	メール	10件	設備等の不具合の際の連絡先について	メールにて回答 回答内容：指定管理者の連絡先を案内した。
		件		
職員対応		件		
		件		
事業内容		件		
		件		
その他	メール	11件	団地敷地内歩道での犬の散歩について	メールにて回答 回答内容：入居者の居住環境や団地の管理上支障があるためご遠慮いただくようお願いした。
	電話	1件		

※指定管理者に起因するものを記載。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) ③責任の所在及び現在の状況
11月19日 (財政的援助団体監査において指摘された日)	県営住宅の駐車場の空区画における無許可駐車対策として設置している封鎖ブロックについて、空区画の利用開始に伴うブロック撤去作業における単価の取扱いを誤った請求書を施行業者から受領し、過大に支払っていた。	職員の認識不足及び確認行為が不十分であったことによる。	①単価表の一部を改正し、サービスセンター及び本部において、事務管理の徹底を図るとともに、複数の職員による確認体制を強化した。 ②今後の適正な事務処理の徹底について指導した。 ③責任の所在は指定管理者にあり、現在は適性に契約事務が行われている。

※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。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	なし	
職員の配置体制	なし	
労働時間	なし	
職場環境	なし	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。