

モニタリング結果報告書 (平成28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	※借上公共賃貸住宅については、平成27年度で事業終了		
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> (一社)かながわ土地建物保全協会は平成29年度より川崎地域ほか2地域を管理することとなるが、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 196自治会（163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78.9%であったためA評価とした。また、回収率は70.41%であり、前年度に比べて低くなっている。</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22件あった。</p> <p>◆事故・不祥事等 平成28年度には計6件の事故が発生した。いずれの事故についても指定管理者及び県で適切な対応を行い、大きな問題には至っていない。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 適切に行われている。</p> <p>平成28年度の2項目評価については、A評価とした。今後も、入居サービスの質を落とさず、より一層効果的・効果的に指定管理業務を遂行してもらいたい。</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
	なし	なし
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	なし
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

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 7,871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様々な課題についての取組として、NPO等との連携による環境整備や、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 136団地 8410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28年度
利用者数※	32,873	32,452	31,024
対前年度比		98.7%	95.6%
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※	0	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28年12月26日～平成29年2月28日 196自治会（163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78.9%である。また、相談・依頼の対応について、満足と回答した割合は87.1%であった。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 指定管理者の管理について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 138 / 196 = 70.4%

配布(サンプル)対象 横浜・川崎等地域の県営住宅163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	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
サービス内容の総合的評価の回答数	19	82	24	3	128	満足：対応が早い。 不満：施設のメンテナンス、修繕に関して、何を、どこを、どの位できるのか案内してほしい。
回答率	14.8%	64.1%	18.8%	2.3%		
前年度の回答数	17	106	14	3	140	
前年度回答率	12.1%	75.7%	10.0%	2.1%		
回答率の 対前年度比	122.2%	84.6%	187.5%	109.4%		

(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 138 / 196 = 70.4%

配布(サンプル)対象 横浜・川崎等地域の県営住宅163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	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	35	80	15	2	132	満足：対応が早い。 不満：対応が遅い。
回答率	26.5%	60.6%	11.4%	1.5%		
前年度の回答数	30	90	13	5	138	
前年度回答率	21.7%	65.2%	9.4%	3.6%		
回答率の 対前年度比	122.0%	92.9%	120.6%	41.8%		

(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	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%
前年度	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%
28年度	当初予算	2,803,155	—	—	—	2,803,155	2,803,155	0	100.00%
	決算	2,775,483	—	—	—	2,775,483	2,774,263	1,220	100.04%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数 (単位:千円)
28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、毎年度県の予算の範囲内で協定額を定め、財政状況またはこれら修繕の執行状況等により、減額または増額できるとしている。なお、提案時には、工事費が5年間変わらないものと仮定して積算している。
 ※ 指定管理者は、指定管理業務に係る人件費・事務費のみを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 22 件	○団地内の樹木の伐採をしてほしい。(件数の多かった苦情) ○団地内に自動車が放置されているので、撤去してほしい。	メールにて回答 ○優先順位をつけて順次対応 ○警察と連携を図りながら対応しており、まだ時間がかかる可能性がある旨を伝えた。
	件		
職員対応	件	なし	
	件		
事業内容	件	なし	
	件		
その他	件	なし	
	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	<p>①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況 (内容及び実施日を記入) ③その後の経過 (現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等) ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無 (有の場合は概要を記入) ⑤原因及び費用負担の有無 (費用負担が有の場合は内容および負担者を記入) ⑥記者発表の有無 (有の場合はその年月日を記入)</p>
4月7日	<p>①細谷戸ハイツ団地内通路においてインターロッキングブロックの凹凸が従前から発生しており、入居者がつまづいて転倒した。 ②4月8日付け事故報告書及び配置図・写真にて被害状況及び措置内容等を確認した。 ③細谷戸ハイツ入居者1名が腰部打撲、4月19日に補修を完了した。 ④転倒した入居者から早急に段差の修理をしてほしいとの要望があった。 ⑤自然の地盤沈下によるもの。 ⑥なし</p>
4月8日	<p>①平塚消防本部から横内アパート27号棟南側の街路樹が倒れて道路を塞いでいるとの通報があり、出動したとの報告があった。 ②4月8日付け事故報告書及び配置図・写真にて被害状況及び措置内容等を確認した。 ③負傷者及び施設等への被害はなし、4月13日に倒木の撤去作業を完了した。 ④なし ⑤強風による倒木。 ⑥なし</p>
7月17日	<p>①近隣住民が千丸台アパート11号棟南側屋外階段で、アスファルト舗装が盛り上がっていた場所につまづき転倒し、階段下まで落ちた。 ②7月21日に団地役員より事故について情報提供あり。同日付け事故報告書及び配置図・写真にて被害状況及び措置内容等を確認した。 ③自治会によると、転倒した近隣住民は3箇所を骨折し、病院へ搬送されたということであった。なお、段差解消工事を実施し、7月27日に完了した。 ④自治会役員から、現場を確認し直してほしい旨連絡があった。 骨折に伴う治療費は、県では負担していない。 段差解消工事に要した費用は、県が負担した。 ⑤木の根の成長によりアスファルト舗装を下から押し上げたことによる。 ⑥なし</p>
7月27日	<p>①長津田アパート2号棟第一階段大庇見付部分のコンクリート爆裂により、幅約1.5m厚み約7cmほどのコンクリートが地面へ落下した。 ②7月27日付け事故報告書及び配置図・写真により被害状況及び措置内容を確認。同日、指定管理者が緊急修繕手配。その他の住棟についても緊急点検の実施を依頼した。 ③負傷者及び施設等への被害はなし。 なお、8月3日に外壁の不良箇所の補修が完了した。 ④なし ⑤建物の老朽化に伴うコンクリート爆裂によるもの。 ⑥なし</p>

10月31日	①汲沢アパート2号棟北側の通路において、通路の隆起に足を取られた団地入居者が転倒し、手首を捻挫した。 ②10月31日付け事故報告書及び配置図・写真により被害状況及び措置内容を確認。指定管理者が緊急修繕を手配。 ③入居者が手首を捻挫した。12月7日に通路コンクリート舗装の破損補修完了。 ④入居者から、早急に通路の補修をしてほしいとの要望があった。(対応済み) ⑤通路が経年劣化によりひび割れを起し、段差を生じた。 ⑥なし
12月29日	①いちょう上飯田アパートにおいて、照明器具が落下し、入居者が頭に怪我を負った。 ②県職員が現地に伺い、怪我を負った入居者にお詫びした。(1月6日付け事故報告書及び配置図・写真により被害状況及び措置内容を確認。) ③入居者は頭に怪我を負った。12月29日に、設備を取り替えて復旧完了。 ④なし ⑤設備の老朽化が原因。 ⑥なし

※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。