

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（相模原地域）		
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、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> 今後もサービスの質を落とさず入居者からの要望にできるだけ応えられるよう、修繕方法の工夫をしながら修繕内容の見直しを行うこと等により修繕費の抑制に努め、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><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、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、積極的に取組を行っている。</p> <p>◆利用状況 利用状況（入居者世帯）については、評価の対象とはしていない。</p> <p>◆利用者の満足度 29自治会（26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、回収率は72.41%となっており、前年度に比べて低くなっている。</p> <p>◆収支状況 相模原地域は、古いテラスタイプの住宅が多く、屋上防水シートの剥がれや外壁のひび割れに起因する雨漏り、床板腐食などが数多く発生したが、工夫しながら修繕費の抑制を行い、結果として良好な執行状況となった。</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6件あった。</p> <p>◆事故・不祥事等 なし。</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、より一層効率的・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
現場確認	実施日 随時	特記すべき事項があった場合はその内容
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 1,017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 21団地 1,473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※	3,723	3,647	3,593
対前年度比		98.0%	98.5%
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》
A	「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

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 29自治会（26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83.4%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 21 / 29 = 72.4%

配布(サンプル)対象 相模原等地域の県営住宅26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	2	13	3	1	19	満足：対応が早い。 不満：対応が遅い。
回答率	10.5%	68.4%	15.8%	5.3%		
前年度の回答数	5	14	3	0	22	
前年度回答率	22.7%	63.6%	13.6%			
回答率の対前年度比	46.3%	107.5%	115.8%	0.0%		

(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 21 / 29 = 72.4%

配布(サンプル)対象 相模原等地域の県営住宅26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	3	12	2	1	18	満足：対応が早い。 不満：樹木の剪定をして くれない。
回答率	16.7%	66.7%	11.1%	5.6%		
前年度の回答数	5	13	3	0	21	
前年度回答率	23.8%	61.9%	14.3%			
回答率の対前年度比	70.0%	107.7%	77.8%	0.0%		

(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				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	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	393,250	—	—	—	393,250	393,250	0	100.00%
	決算	352,004	—	—	—	352,004	353,644	-1,640	99.54%
前年度	当初予算	309,479	—	—	—	309,479	309,479	0	100.00%
	決算	309,058	—	—	—	309,058	316,535	-7,477	97.64%
28年度	当初予算	343,788	—	—	—	343,788	343,788	0	100.00%
	決算	323,611	—	—	—	323,611	323,264	347	100.11%

※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こととしている。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 6 件	団地敷地内の樹木の枝が伸びてきたので、伐採してほしいとの問合せ。	優先順位をつけて順次対応
職員対応	件		
事業内容	件		
その他	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	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）
	該当なし

※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。