

モニタリング結果報告書 (令和元年度)

1. 施設概要

施設名	県営住宅等（横浜等地域）		
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供給するため公営住宅等を設置する。		
指定管理者名	株式会社東急コミュニティー		
指定期間	H29. 4. 1 ～ R4. 3. 31 (2017年) (2022年)	施設所管課 (事務所)	公共住宅課（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S、収支状況がAとなったことから、2項目評価については、S評価とした。</p> <p><今後の課題と対応等> 県営住宅等を取り巻く様々な課題「高齢者への配慮」「障がい者への配慮」「外国籍住民への配慮」「施設老朽化への対応」「地域や自治会との連携」などに応えるべく積極的に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。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り、迅速な対応に努めている。</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 157自治会（130団地）を対象とした総合満足度では「満足」「どちらかといえば満足」と回答した割合が93.1%であったためS評価とした。また回収率は94.3%だった。</p> <p>◆収支状況 維持修繕等においては、必要不可欠な工事の精査を行い、効果的な予算執行に努めた結果、収支比率が、100.04%となったため、A評価とした。</p> <p>◆苦情・要望等 電話等にて、職員対応等に関する問い合わせが5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>	
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 ※2項目評価とは、2つの項目（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
S	

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
	無	
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
	令和元年10月18日	
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]

事業計画の主な内容	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 8,198件	

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	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、地元団体との連携による団地の活性化や地域とのコミュニケーションの強化活動を実施する。	<ul style="list-style-type: none"> ・警備会社による防犯意識を高める「防犯クイズ講座」の実施 11月5日（火）15～16時 いちょう下和田団地 参加者 計14名 ・平塚市の生産農家による野菜・果物・花の直売（マルシェ）、小田原老舗の干物販売の開催 12月5日（木）10～13時 平塚山下団地 ・戸塚区ボランティア団体による認知症サポーター養成講座の開催 9月28日（土）10～11時半 汲沢団地 参加者 計25名 ・横須賀市ボランティア団体による手話ダンスを通じて手話への理解を広める活動の実施 11月7日（木）13時半～15時 笹山団地 参加者 計32名

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」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。
—	

	前々年度	前年度	令和元年度
利用者数※	27,379	27,209	26,650
対前年度比		99.4%	97.9%
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

※ 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 毎年入居者数ではなく入居世帯数で把握しているため。

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
S	

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	調査期間：令和元年12月17日～令和2年2月20日 157自治会（130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93.1%である。また回収率は94.3%だった。

[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ください。

実施した調査の配布方法 郵送 回収数/配布数 148 / 157 = 94.3%

配布(サンプル)対象 横浜等地域の県営住宅130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	45	90	9	1	145	満足：問題提起に対する対応が早い。 不満：予算不足等で要望に応じてもらえない。
回答率	31.0%	62.1%	6.2%	0.7%		
前年度の回答数	34	92	10	3	139	
前年度回答率	24.5%	66.2%	7.2%	2.2%		
回答率の対前年度比	126.9%	93.8%	86.3%	32.0%		

(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	その他収入の主な内訳			支出	収支差額
前々年度	当初予算	3,011,114	0	0	0	3,011,114	3,011,114	0	
	決算	3,007,049	0	0	0	3,007,049	3,002,108	4,941	100.16%
前年度	当初予算	3,254,406	0	0	0	3,254,406	3,254,406	0	
	決算	3,204,687	0	0	0	3,204,687	3,202,664	2,023	100.06%
令和元年度	当初予算	3,089,177	0	0	0	3,089,177	3,089,177	0	
	決算	3,455,146	0	0	0	3,455,146	3,453,691	1,455	100.04%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和元年度 / 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等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の修繕執行状況等により、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。

8. 苦情・要望等 該当なし

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件		
	件		
職員対応	電話等 4 件	・職員の対応が非常に悪い ・修繕の件で相談をしたが役に立たない。	指定管理者に聞き取りを行った上で、必要な指導を行った。
	件		
事業内容	件		
	件		
その他	電話 1 件	・水漏れについて指定管理者に連絡したが全然来ない。	指定管理者に早急な対応を指示。
	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 該当なし

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）
	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※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・不祥事につい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	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※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。