

モニタリング結果報告書 (令和2年度)

1. 施設概要

施設名	県営住宅（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>※新型コロナウイルス感染症が3項目評価（利用状況、利用者満足度、収支状況）に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p>	
<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。 新型コロナウイルス感染症対策として、感染者が発生した場合の共用部分の消毒及び宅内工事を実施する際の換気等を実施した。2項目評価に対しての影響はなかった。 <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、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 156自治会（129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93.4%であったためS評価とした。また回収率は85.3%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100.05%となったため、A評価とした。</p> <p>◆苦情・要望等 電話にて、職員対応等に関する問い合わせが27件あった。</p> <p>◆事故・不祥事等 令和3年1月26日に廃棄物の処理及び清掃に関する法律第6条の2第6項の委託基準違反に抵触する恐れがあるとして、海老名市長より勧告が行われた。</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2年10月6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 7,409件 ※新型コロナウイルス感染症対策として、感染者が発生した場合の共用部分の消毒及び宅内工事を実施する際の換気等を実施した。	

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況も含めて、「実施状況等」欄に記載。

[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"> ・災害への備えとしての防災マニュアルの作成及びセミナー開催 令和2年10月25日（日）13～14時外六浦内川ハイム、今宿第二団地、いちょう上飯田団地 ※新型コロナウイルス感染症対策として、出席者の削減を実施した。 ・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 令和2年12月17日（木）9～12時 平塚山下団地 ※新型コロナウイルス感染症対策として、会場出入口での検温及び消毒液の設置等を実施した。 ・75歳以上の単身高齢者への救急カードの配布 令和2年12月2日（水）配布 羽沢グリーンハイツ、サンハイツ羽沢 配布者 計51名

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症の影響等がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

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2年度
利用者数※	27,209	26,650	26,364
対前年度比		97.9%	98.9%
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。

【新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響と対応状況】 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)	
①新型コロナウイルス感染症が利用状況に与えた影響	—
②令和2年度の対応状況	—

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2年12月7日～令和3年1月15日 156自治会（129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93.4%である。また回収率は85.3%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 133 / 156 = 85.3%

配布(サンプル)対象 横浜等地域の県営住宅129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	38	74	6	2	120	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	31.7%	61.7%	5.0%	1.7%		
前年度の回答数	45	90	9	1	145	
前年度回答率	31.0%	62.1%	6.2%	0.7%		
回答率の対前年度比	102.0%	99.4%	80.6%	241.7%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

【新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響と対応状況】 (※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)
①新型コロナウイルス感染症が利用者満足度に与えた影響 style="text-align: center;">—
②令和2年度の対応状況 style="text-align: center;">—

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 の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	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%
前年度	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%
令和2年度	当初予算	2,787,104	0	0	0	2,787,104	2,787,104	0	
	決算	2,975,560	0	0	0	2,975,560	2,974,178	1,382	100.05%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位:千円)

令和2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、建替修繕及び共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。

【新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※新型コロナウイルス感染症の影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症が収支状況に与えた影響

—

②令和2年度の対応状況

—

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 23 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 4 件	・修理依頼したが、報告連絡がない。	指定管理者に丁寧な対応を徹底するよう指示。
	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）
令和3年1月26日	<p>①令和2年12月21日に指定管理者が海老名市内の県営団地の貯水槽除草業務を委託業者に発注。その際、委託業者が、発生した剪定枝等の一般廃棄物の収集運搬を無許可で行った。それにより、業務を委託した指定管理者に対して廃棄物の処理及び清掃に関する法律第6条の2第6項の委託基準違反に抵触する恐れがあるとして、令和3年1月26日に海老名市長より勧告が行われた。</p> <p>②令和3年1月6日に海老名市環境課からの情報提供により状況を把握。指定管理者に対して電話にて聞き取りを行い、顛末書の提出を求めた。 令和3年1月21日に顛末書受領。再発防止策の徹底を指示。 令和3年1月28日に月例モニタリングに係る連絡協議会において、関係法令遵守の徹底を指示。今後月例モニタリング時に定期的に再発防止策の実施状況をモニタリングすることとした。</p> <p>③委託業務発注の際、業者に対して、見積取得時に搬入する市区町村の一般廃棄物収集運搬許可書の写しの提出を求める。</p> <p>④無</p> <p>⑤原因：業務委託時の一般廃棄物収集運搬許可書の確認を怠った。 費用負担：無</p> <p>⑥無</p>

※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。