

モニタリング結果報告書 (令和3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（手すり等）の消毒及び入居者が立会いの下行われる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。</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活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 155自治会（128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92.1%であったためS評価とした。また、回収率は85.2%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%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合せが25件あった。</p> <p>◆事故・不祥事等 県営住宅駐車場使用料納入通知書の誤送付による個人情報漏えい事故があったため、改善勧告をした。</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>

3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況 (項目6参照)	利用者の満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	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。
S	-	S	A	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

4. 定期・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
	有	<ul style="list-style-type: none"> ・督促状送付業務において、納入通知書を誤送付したことにより、個人情報漏えいした。 ・共益施設管理業務、許認可に係る補助業務及び家賃関連業務において、事務処理の誤りが発生していた。
現地調査等の 実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	年に2回	指定管理者から提出された書類の記載内容と現地の状況の照合及び指定管理業務に関してヒアリングを実施した結果、概ね適切に指定管理業務が履行されていることを確認した。ただし、上記個人情報漏えいに関連する業務については一部改善勧告を发出し見直しを行った。
意見交換等の 実施状況	実施頻度	
	月に1回	県と指定管理者との間で連絡協議会を開催し、業務履行確認に関するモニタリング及びコロナ禍における施設の管理運営上の課題等を情報共有した。
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
		<p>[勧告]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・督促状及び納入通知書の発送業務について、送付先を誤った場合には個人情報漏えいにつながることから、個人情報取扱業務であるとの認識の下、より慎重に取り扱うべき必要があるところ、担当者1名に封入及び発送作業を行わせており、また、これを牽制する機能が働かず、組織としてのリスク管理が不十分であった。 ・個人情報管理責任体制表に変更があった場合、責任体制等変更届を県に提出すべきところ、従事者の退職等で変更があったにも関わらず、これを提出していなかった。また、これについて口頭で速やかに提出するよう案内したにもかかわらず遅滞があった。

5. 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 7,182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（手すり等）の消毒及び入居者が立会いの下行われる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
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・災害への備えとして防災マニュアルの作成及びセミナー開催 令和3年7月14日（水）外 いちょう下和田団地、サン植木及びヴィラ川井本町 ※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3年12月16日（木）9時30分～12時 平塚山下団地内 ※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3年12月16日（木）配布 ハイツ南原、グリーンヒル片倉 計67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。

6. 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 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
—	

	前々年度	前年度	令和3年度
利用者数※	26,650	26,364	26,003
対前年度比		98.9%	98.6%
目標値	31,030	31,158	30,989
目標達成率	—	—	—

目標値の設定根拠： 県営住宅等は住宅困窮者等を主な対象としており、入居の決定は神奈川県県営住宅条例に基づき判断し実施している。

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。

<備考>

【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3年度の対応状況

7. 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評価の「満足」回答割合で行う。
S	

	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
満足度調査の実施内容	年1回	調査機関：令和3年12月7日～令和4年1月11日 155自治会（128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92.1%である。また、回収率は85.2%だった。

[サービス内容の総合評価]

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 132 / 155 = 85.2%

配布(サンプル)対象 横浜等地域の県営住宅128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評価の回答数	24	92	7	3	126	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	19.0%	73.0%	5.6%	2.4%		
前年度の回答数	38	74	6	2	120	
前年度回答率	31.7%	61.7%	5.0%	1.7%		
回答率の対前年度比	60.2%	118.4%	111.1%	142.9%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

【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
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

8. 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			収支差額	収支比率
前々年度	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%
前年度	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%
令和3年度	当初予算	2,040,779	0	0	0	2,040,779	2,040,779	0	
	決算	3,628,624	0	0	0	3,628,624	3,628,522	102	100.00%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和3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。

【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

新型コロナウイルス感染症の影響等に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和3年度の対応状況

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を実施した。

9. 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	25 件	・職員の対応が非常に悪い。 ・修繕の件で相談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		件		
		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。

10. 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 5月19日	①令和3年5月19日（水） 駐車場使用料の納入通知書の誤送付が発生した。 ②令和3年6月2日（水） 随時モニタリングを実施したところ、個人情報取扱業務に問題があったため、令和3年6月14日に改善勧告をした。 ③令和3年6月22日 改善計画書が提出された。 令和3年7月30日 改善計画の結果報告が提出された。 令和3年8月5日 随時モニタリングを行い、改善が確認された。 ④無 ⑤担当者1名に封入及び発送作業を行わせており、また、それを牽制する機能が働かず、組織としてのリスク管理が不十分であった。費用負担無。 ⑥有（令和3年5月21日及び6月7日）

※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。

11. 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。