

モニタリング結果報告書
(令和5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	R4.4.1 ～ R9.3.31 (2022年) (2027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
<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。 <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、公営住宅管理で培ってきた経験を活かして新たな取組を行う等、積極的に管理業務を遂行してもらいたい。 <各項目の詳細説明> ◆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。 ◆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。 ◆利用者の満足度 自治会（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90.1%であったためS評価とした。また、回収率は77.6%だった。 ◆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100.06%となったため、A評価とした。 ◆苦情・要望等 電話にて、職員対応等に関する問合せが11件あった。 ◆事故・不祥事等 収入申告書の不足書類に関するご案内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。 ◆労働環境の確保に係る取組状況 適切に行われている。

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	・維持修繕業務において、処理遅延が判明した。 ・月例報告書の内、共益施設管理業務に係る報告が遅滞した。 ・収入申告書の不足書類ご案内の誤送付による個人情報漏洩の事故が発生した。 ・収入認定・家賃決定業務の審査誤りによる認定誤りが発生した。 ・収入認定・家賃決定業務の入力漏れによる認定誤りが発生した。 ・駐車場申込書審査・使用決定業務において、県への申告書類提出を失念し、自動車保管場所使用承諾の遅延が発生した。 ・家賃関連補助業務において、年金収入をその他所得で計上するという誤りがあった。
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	年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、個人情報取扱業務におけるルール及び社内での認識が不十分であったため、改善勧告を行った。
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	月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
		〔改善勧告〕 収入申告書の不足書類に関するご案内を含む氏名及び住所の記載がある文書の発送業務について、窓あき封筒を使用した場合であっても、誤封入があった場合には個人情報漏えいに繋がることから、個人情報取扱業務であるとの認識の元、より慎重に取り扱うべき必要がある。 しかし社内マニュアルでは窓あき封筒を使用した場合は個人情報を含む文書の封入を行った場合であっても、ダブルチェックは不要としていることから、担当者1名にて封入及び発送作業を行わせており、また、これをけん制する機能がなかった。 また、個人情報漏えい発生時は、社内マニュアルにより速やかに社内個人情報管理者への報告が必要となっていたが、職員一人一人の理解が十分ではなく、社内及び県への報告が遅れ、また、被害者への謝罪が遅れた。 そのため、個人情報のマニュアル改定によるルールの厳格化、臨時教育の実施による社内周知、マニュアルの定着状況調査、従業員への意識付け、個人情報漏えい時の連絡体制の改善及び緊急連絡体制の研修により、改善を図った。

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 7,130件	概ね適切に対応ができていますが、一部の修繕に処理遅延があったため、注意するよう指導を行った。
家賃関連補助業務は、県の規定に則って実施する。	収入認定・家賃決定業務対応件数 3,530件	審査・入力誤りによる家賃の認定誤りがあったため、注意するよう指導を行った。
駐車場使用者管理業務は、県の規定に則って実施する。	駐車場申込書審査・使用決定業務 466件	申請書類の審査後に県への進達が遅滞したものがあったため、注意するよう指導を行った。

〔 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や地域とのコミュニケーションの強化活動を実施する。	・認知症サポーター養成講座の開催 令和5年11月28日（火）開催 グリーンヒル湘南 計10名 令和6年1月25日（木）開催 サンハイツ緑ヶ丘団地 計20名 令和6年3月9日（土）開催 平戸団地 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 令和5年12月19日（火）9時30分～12時 平塚山下団地 ・75歳以上の高齢者への救急カードの配布 いちよう下和田団地 令和6年1月12日（金）～2月14日（木）配布 計249名 ・外国人向け「住まい方説明会」の開催 令和6年3月24日（日）開催 望地団地
自治会負担軽減のため、共用部電気料金削減（マンションでんき）	電気料高騰により共用部電気料削減（マンションでんき）受付中止のため未実施。

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（女性自立支援施設と県営住宅等が該当）。

	前々年度	前年度	令和5年度
利用者数※	26,003	25,217	24,925
対前年度比		97.0%	98.8%
目標値	30,989	29,726	30,344
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>

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 6 年 1 月 4 日～令和 6 年 2 月 9 日 156自治会（123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90.1%である。また、回収率は77.6%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 121 / 156 = 77.6%

配布(サンプル)対象 横浜等地域の県営住宅123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	26	83	11	1	121	
回答率	21.5%	68.6%	9.1%	0.8%		
前年度の回答数	21	99	15	4	139	
前年度回答率	15.1%	71.2%	10.8%	2.9%		
回答率の 対前年度比	142%	96%	84%	29%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備 考>

8. 収支状況

評価	《評価の目安：収支差額の当初予算額が0円の施設》 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	2,040,779				2,040,779	2,040,779	0	
	決算	3,628,624				3,628,624	3,628,522	102	100.00%
前年度	当初予算	2,083,768				2,083,768	2,083,768	0	
	決算	3,783,234				3,783,234	3,782,972	262	100.01%
令和5年度	当初予算	2,902,930				2,902,930	2,902,930	0	
	決算	4,208,638				4,208,638	4,205,925	2,713	100.06%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和5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。

※当初予算額は、県営住宅の家賃収入や駐車場の利用料収入等のうち収入が確実と見込まれる額を計上している。一方、決算額は、収入見合いで計上していなかった部分が含まれている。

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	電話	1 件	・共用部の受水槽施設がひび割れを起こしており、応急処置がされているが、本復旧工事に関する説明がなかったこと。	指定管理に聞き取りを行った上で、必要な指導を行った。
		件		
職員対応	電話	10 件	・漏水被害があった際に、当該住戸入居者への連絡が遅滞した。 ・修繕の負担区分に関する問い合わせに対しての説明が不十分であった。	指定管理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）
R5. 6. 6	①令和5年6月6日（火） 収入申告書の不足書類に関するご案内の誤送付が発生した。 ②令和5年6月21日（水）及び同月22日（木） 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5年6月30日（金）に改善勧告を行った。 ③令和5年7月7日（金） 改善計画書が提出された。 令和5年7月31日（月） 改善報告書が提出された。 令和5年10月17日（火） 社内モニタリングの結果報告が提出された。 令和6年2月21日（水） 随時モニタリングを行い、改善が確認された。 ④無 ⑤窓あき封筒を使用して送付する文書は、封入の際にダブルチェックがされておらず、また、これを牽制する機能がなかった。費用負担無。 ⑥無

※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。