

モニタリング結果報告書 (令和6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低廉な家賃で住宅を提供するため（昭和29年度）		
指定管理者名	株式会社東急コミュニケーションズ		
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など、積極的に管理業務を遂行してもらいたい。自主事業については、救急カードの配布や外国人向け「住まい方説明会」の開催など、実施した事業がある一方、駐車場空き区画活用策の提案など、未実施の事業があることから、実施を促していく。			
<各項目の詳細説明>			
<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 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90.0%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合せが5件あった。</p> <p>◆事故・不祥事等 該当なし</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>◆その他 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評価を行う評価をいう。 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
S	-	S	A	

4. 定期・随時モニタリング実施状況の確認

	遅滞・特記事項があつた月	特記事項または遅滞があつた場合はその理由
月例業務報告確認	有 (①・・・9月) (②、③・・・12月)	①駐車場使用料納入通知を行う際に、誤って駐車場保証金納付書の帳票に明細を印字し発送したものが1件あつたため、注意するよう指導した。 ②収入認定・家賃決定業務において、認定誤りが1件あつたため注意するよう指導した。 ③家賃減免申請審査業務において、処理漏れが1件あつたため注意するよう指導した。
現地調査等の実施状況	実施頻度 年1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。
意見交換等の実施状況	実施頻度 月1回	意見交換等の内容 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

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	実施状況に関するコメント
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 7,186件	随時連絡を取り合ひ、概ね適正に対応できていた。
県内のNPO団体やボランティア団体等と積極的に連携し、安心・安全に暮らせる街づくりや、地域コミュニティの醸成に寄与する。	<p>市や社会福祉協議会と連携して、高齢者や、障がい者の自宅に訪問し、安心・安全な暮らしに寄与した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人が多く居住するサンハイツ緑ヶ丘で、NPO法人に協力を依頼し、ベトナム・スペイン語に翻訳した「住まいのマニュアル」の配布・説明を行った。 防災訓練の際、棟内設置の消火栓の使用、発報停止や解除作業が伴う場合は、消火訓練を行うため県内企業（保守点検）と連携した。 	概ね適正に対応できていた。

家賃関連補助業務において、県の規定に則って実施する。	収入認定・家賃決定業務件数 3,245件	収入認定・家賃決定業務において、認定誤り（1件）、家賃減免申請審査業務において、処理漏れ（2件）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において、県の規定に則って実施する。	駐車場申込書審査・使用決定業務件数 533件	駐車場使用料納入通知を行う際に、誤って駐車場保証金納付書の帳票に明細を印字し発送してしまい、納入者が支払ってしまう事案が生じた（会計処理上問題なし。）ため、注意するよう指導を行った（1件）。

[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"> ・ 防火、防災訓練の開催 <ul style="list-style-type: none"> ①令和6年10月11日（金）開催 横内団地 計30名 ②令和6年10月19日（土）開催 小八幡団地 計30名 ③令和6年11月3日（金）開催 伊勢原団地 計90世帯 ④令和7年1月19日（金）開催 亀井野団地 計約30名 ⑤令和7年1月21日（火）開催 大根団地 計33世帯 ⑥令和7年2月2日（金）開催 アメニティ板戸 計117世帯 ⑦令和7年2月8日（木）開催 寒川新橋団地 計20名 ・ 認知症サポーター養成講座の開催 <ul style="list-style-type: none"> ①令和6年11月26日（火）開催 萩園サンハイム 計7名 ・ 75歳以上の高齢者への救急カードの配布 <ul style="list-style-type: none"> ①令和6年9月20日（金） ～9月30日（月）配布 阿久和団地 計100名 ②令和6年12月5日（木）配布 桜ヶ丘パークハイツ 計6名 ③令和6年12月9日（月） ～12月16日（月）配布 本厚木サービスセンター管内 8団地 計349名 ④令和6年12月19日（木） ～12月24日（火）配布 汲沢団地 計194名 ⑤令和7年1月7日（火） ～1月24日（金）配布 平塚県営サービスセンター管内 21団地 計360名 ⑥令和7年2月21日（金）配布 鶴間タウンハウス 計10名 ⑦令和7年3月14日（金）配布 ハイツ白幡東 計27名 ハイツ浦島ヶ丘 計23名 アーバンヒルズ浦島 計3名 ・ 外国人支援（住まい方説明会） <ul style="list-style-type: none"> ①令和6年12月15日（日） 緑ヶ丘団地（ベトナム人29世帯）、（中南米人15世帯） ②令和7年2月19日（水） 川上第二団地（ネパール人46世帯）
自治会負担軽減のための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6年度
利用者数※	25,217	24,925	24,538
対前年度比		98.8%	98.4%
目標値	29,726	30,344	30,238
目標達成率	-	-	-

目標値の設定根拠： 県営住宅等は住宅困窮者を対象としており、入居の決定は神奈川県県営住宅条例に基づき判断しているため、目標値の代わりとなる数値として、管理戸数を記載している。

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7年1月17日～令和7年1月31日 159自治会（122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90.0%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 150 / 159 = 94.3%

配布(サンプル)対象 横浜等地域の県営住宅122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	21	114	15	0	150	
回答率	14.0%	76.0%	10.0%	0.0%		
前年度の回答数	26	83	11	1	121	
前年度回答率	21.5%	68.6%	9.1%	0.8%		
回答率の対前年度比	65%	111%	110%	0.0%		

(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	2,083,768	0	0	0	2,083,768	2,083,768	0	100.00%	
	決算	3,783,234	0	0	0	3,783,234	3,782,972	262	100.01%	
前年度	当初予算	2,902,930	0	0	0	2,902,930	2,902,930	0	100.00%	
	決算	4,208,638	0	0	0	4,208,638	4,205,925	2,713	100.06%	
令和6年度	当初予算	3,342,680	0	0	0	3,342,680	3,342,680	0	100.00%	
	決算	5,255,870	0	0	0	5,255,870	5,253,651	2,219	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6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、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、財政状況又はこれらの修繕執行状況等により、減額又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	件 件		
職員対応	電話 4 件 件	・修繕依頼をしたがその後、対応がない。 ・電話をした際、職員の対応（言い方等）がひどかった。	指定管理者に必要な指示・指導を行った。
事業内容	件 件		
その他	電話 1 件 件	・入居時、指定管理者からの説明が不十分であった。	指定管理者にきめ細やかな説明・対応をお願いした。

※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（有の場合には概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合には内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合に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。

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。