

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県営住宅(南部地区)	対象年度	令和4年度
------	--------------	------	-------

【目次】

I. 履行確認・評価		
1. 維持管理業務	1
(1) 保守・点検		
(2) 小規模修繕		
(3) 防犯・防災対策		
(4) 料金徴収業務		
2. 運營業務	2
(1) 利用実績		
1) 住宅入居率		
(2) 情報管理		
II. サービスの質の確認・評価	3
III. 財務状況の確認・評価	5
1. 事業収支		
(1) 収入		
(2) 支出		
2. 経営分析指標		
IV. 総合評価	7
1. 目標		
2. 評価結果		
附表 経営状況分析シート	8

※必要に応じて項目を追加・削除する。

指定管理者制度導入施設 モニタリングシート

施設名称	沖縄県営住宅(南部地区)	対象年度	令和4年度
指定管理者	沖縄県住宅供給公社 指定期間:令和2年4月～令和7年3月	所管課	土木建築部 住宅課

I. 履行確認

1. 維持管理業務

(1) 保守・点検

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
保守・点検	○		沖縄県営住宅等 指定管理者業務 仕様書のとおり実施	現場及び業務報告書にて確認	事業計画どおりに実施	関係法令等に基づき今後も適切な点検に努めること。

(2) 小規模修繕

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
維持修繕	○		沖縄県営住宅等 指定管理者業務 仕様書のとおり実施	現場及び業務報告書にて確認	事業計画どおりに実施	老朽化している団地が多く、今後も修繕、計画修繕等適切に修繕を行うこと。

(3) 防犯・防災対策

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
防火管理	○		沖縄県営住宅等 指定管理者業務 仕様書のとおり実施	現場及び業務報告書にて確認	事業計画どおりに実施	今後も県営住宅防火管理要領に基づき、防火管理を適切に実施すること。

(4) 料金徴収業務

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
使用料徴収	○		沖縄県営住宅等 指定管理者業務 仕様書のとおり実施	業務報告書にて確認	事業計画どおりに実施	今後も徴収率向上に努めること。

※必要に応じて項目を追加・削除して記入すること。

※「事業計画」欄は、当初の年間事業計画を記載するものとし、変更した場合には変更後の内容も記載すること。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

1. 維持管理業務 取組改善案	老朽化している団地が多いことから、保守・点検の徹底、及び台風災害等に対応するため計画修繕・緊急修繕に努める。
--------------------	--

※「1. 維持管理業務」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(R4年度)の主な取組改善案を記入すること。

2. 運営業務

南部

(1) 利用実績

[1] 入居率等]

	R3年度実績	事業計画 (目標値)	R4年度実績	整合性の検証		現状分析 ・課題
				前年比	計画比	
住宅入居率	99.0%	97.0%	98.5%	99.5%	101.5%	指定管理者と連携を図り、迅速な空家修繕等に努める。

入居率等を①利用状況の評価項目とする場合に本欄を使用する。

評価(①利用状況)	A
-----------	---

【評価基準 (①利用状況)】
 目標値に対する達成率
 S : 110%以上
 A : 100%以上、110%未満
 B : 80%以上、100%未満
 C : 80%未満

(2) 情報管理

事業計画	実施主体 (該当者に○印)		実施内容		整合性の検証	現状分析・課題
	指定管理者	委託業者	(事業報告書)	(現地確認)		
基本協定書の個人情報取扱特記事項のとおり	○		個人データは県営住宅電算システムで適正に管理	電子データは指定管理者と県とを専用回線で接続している県営住宅電算システムで管理されている。また、各種紙媒体は別途ファイリングを行うなど適切に管理されている。	事業計画どおり適切に実施	今後も入退去者情報等を適正に管理していく。

※「事業計画」欄は、当初の年間事業計画を記載するものとし、変更した場合には変更後の内容も記載すること。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

2. 運営業務 取組改善案	入居者が退去時において負担すべき修繕費(原状回復費)や公共料金を未払いのまま退去して発生した空家については、次の入居案内が遅れるケースがあるため、退去修繕費への敷金の充当や計画修繕などの対策により、入居率の向上を図る。
------------------	---

※「2. 運営業務」「3. 自主事業」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(R4年度)の主な取組改善案を記入すること。

II. サービスの質の確認・評価

南部地区

アンケート実施方法	全世帯配布 6, 559世帯	回答者数	1,154	アンケート内容	別紙参照
-----------	----------------	------	-------	---------	------

評価項目	第三者(利用者等)評価			指定管理者	現状分析・課題	
	令和3年度評価	令和4年度目標	令和4年度評価			
維持管理業務 施設・設備管理	〈満足度〉67% (※1) ・満足27% ・やや満足40% ・やや不満21% ・不満12%	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉74% (※1) ・満足 32% ・やや満足 42% ・やや不満 17% ・不満 9% 〈改善要望〉 ・対応が遅い ・住宅の劣化・老朽化が激しい ・修繕の対応が雑	B	(要望への対応) 入居者との連絡を密にし、迅速かつ丁寧な修繕を行うよう業者を指導。また定期的に団地敷地や建物・施設を巡回し、危険個所の早期発見・是正に努めている。 (自己評価) 概ね迅速に対応出来ている。また住宅課と協議して計画的な取替・改善等行っており、住環境の向上にも取り組めた。	入居者からの要望等には現地調査を行い、県、指定管理者と連携し、入居者に不平等が生じないように対応を行っており、引き続き入居者が快適に暮らせるように努めてほしい
運営業務 接客対応	〈満足度〉91% (※1) ・満足47% ・やや満足44% ・やや不満7% ・不満2%	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉93% (※1) ・満足 46% ・やや満足 47% ・やや不満 5% ・不満 2% 〈改善要望〉 ・対応が横柄 ・高齢者には説明が解り難い ・電話対応が悪い ・繁忙期は電話が繋がりにくい	S	(要望への対応) 障害者や高齢者に配慮した丁寧な対応を心掛けるよう、各職員が自覚を持つよう指導の徹底を図った。 (自己評価) 修繕工事についても受付から入居者の要望を的確に把握し、業者との連絡を密にして迅速な対応に取り組んでいる。	引き続き入居者等からの苦情、要望等を汲み取り、業務改善に努めてほしい。
駐車場について	〈満足度〉72% (※1) ・満足36% ・やや満足36% ・やや不満17% ・不満11%	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉73% (※1) ・満足 37% ・やや満足 36% ・やや不満 15% ・不満 12% 〈改善要望〉 ・違法駐車が多い ・駐車場を増やして欲しい ・来客者のスペースが欲しい ・駐車場が遠い ・駐車スペースが狭い ・提出書類が難しい	B	(要望への対応) 原則として駐車場は1世帯1区画であることを丁寧に説明し入居者の理解に努めた。その他の問い合わせにも、分かり易く丁寧な説明を心掛けた。 (自己評価) 違法駐車は重大な事故を招く危険性があることを住民に認識してもらい、危険性の排除に向け自治会と協力しながら取り組んだ。	引き続き入居者等からの苦情、要望等を汲み取り、業務改善に努めてほしい。

II. サービスの質の確認・評価

南部地区

アンケート実施方法	全世帯配布 6, 559世帯	回答者数	1,154	アンケート内容	別紙参照
-----------	----------------	------	-------	---------	------

評価項目	第三者(利用者等)評価			指定管理者	現状分析・課題	
	令和3年度評価	令和4年度目標	令和4年度評価			
緊急時の対応	〈満足度〉85% (※1) ・満足35% ・やや満足50% ・やや不満12% ・不満3%	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉87% (※1) ・満足 35% ・やや満足 52% ・やや不満 10% ・不満 3% 〈改善要望〉 ・直ぐに来ない ・火災報知器の誤作動が多い	A	(要望への対応) 平日夜間・休日の緊急的な修繕は修繕業者と連携を行い早急な修繕を実施。台風時も職員が24時間体制で受付を実施している。 (自己評価) 住宅課と連携し災害状況の把握・早期の復旧に向けた体制を構築している。また自治会要望にも適切に対応し、危険個所の是正、住環境の向上に取り組んでいる。	引き続き、緊急時においては、入居者の安心安全のための対応にあたってほしい。
総合評価 (各評価項目の平均)	〈満足度〉79% (※1)	〈満足度〉90% (※1)	〈満足度〉82%	評価 (②満足度) A	(自己評価) 管理仕様書に基づき適切に対応している。評価の低い項目については改善要望に引き合い、迅速且つ細やかなサービスの向上に努めている。	これまで培ってきたノウハウを活かし、県営住宅のより良い環境づくりのため、入居者からの苦情や要望に適切に対処しており、引き続き入居者の立場にたった親切丁寧な対応を心がけてほしい。

※評価項目については、施設の態様に応じて適宜設定すること。
 ※「現状分析・課題」欄は具体的に記入すること。

【評価基準 (②満足度)】

総合評価においては各評価項目の満足度の平均
 各評価項目においてはそれぞれの満足度

S : 90%以上

A : 80%以上、90%未満

B : 70%以上、80%未満 C : 70%未満

※満足度とは、指定管理者が提供するサービスに対する利用者の満足度のことをいうものとし、回答選択肢のうち、中位を超える割合により算定するものとする。

II. サービスの質の確認・評価 取組改善案	接客対応や緊急時の対応についてきめ細やかなサービスの提供ができた。さらに、入居者が家賃等の支払いや各種申請等の手続について、出張所を積極的に活用できるようサービスの向上に努める。また、緊急修繕についても業者間の連携を密にし迅速に対応出来るよう務め、入居者への利用サービスの向上に努める。
---------------------------	---

※「II. サービスの質の確認・評価」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(α+1年度)の主な取組改善案を記入すること。

1. 収支

(1) 収入

単位:千円

収入項目	R3年度実績	事業計画	R4年度実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	0	0		—	—	
指定管理料(業務管理費)	108,262	108,262	108,262	100%	100%	
指定管理料(修繕費)	777,058	980,000	1,020,115	131%	104%	40,115増額
合計(A)	885,320	1,088,262	1,128,377	127%	104%	
(現状分析・課題) 県営住宅の指定管理者制度は利用料金制ではなく、基本協定書で定められた業務管理費を指定管理料として支払っている。また、修繕費については別途年度協定に基づいて支払っている。						

(2) 支出

単位:千円

支出項目	R3年度実績	事業計画	R4年度実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費	120,931	68,401	129,356	107.0%	189.1%	
賃金	1,391	811	2,345	168.6%	—	
旅費	706	1,659	1,860	263.5%	112.1%	
需用費	3,314	1,909	3,476	104.9%	182.1%	
役務費	3,447	3,745	3,417	99.1%	91.2%	
委託料	8,397	9,001	9,425	112.2%	104.7%	
使用料及び賃借料	7,383	8,100	7,348	99.5%	90.7%	
修繕費	777,058	980,000	1,020,115	131.3%	104.1%	
管理人手当	13,238	13,047	13,497	102.0%	103.4%	
水道管理費	10	142	11	110.0%	7.7%	
電波障害電気料	15	24	15	100.0%	62.5%	
その他	658	1,423	837	—	—	保険料、備品
合計(B)	936,548	1,088,262	1,191,702			
(現状分析・課題) 県営住宅の指定管理者制度は利用料金制ではなく、基本協定書で定められた業務管理費を指定管理料として支払っている。また、修繕費については別途年度協定に基づいて支払っている。						

※「事業計画」欄は、当初の年間事業計画を記載するものとし、変更した場合には変更後の内容も記載すること。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

2. 経営分析指標

単位:千円

評価指標	R3年度実績	事業計画	R4年度実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
事業収支(C) (収入(A)-支出(B))	-51,228	0	-63,325	123.6%	—	
収益率 (事業収支(C)/収入合計(B))	-5.5%	0.0%	-5.3%	97.1%	—	
利用料金比率 (利用料金収入/収入(A))						利用料金制は導入していない。
人件費比率 (人件費/支出(B))	75.8%	63.2%	75.4%	99.4%	119.3%	支出Bのうち、業務管理費で計算
外部委託費比率 (外部委託費合計/支出(B))	5.3%	8.3%	5.5%	104.3%	66.1%	支出Bのうち、業務管理費で計算
利用者あたり管理コスト (支出(B)/利用者数)	132	153	167	126.7%	109.5%	管理戸数7,118戸 (R5.3.31時点)
利用者あたり自治体負担コスト (指定管理料/利用者数)	125	153	159	126.9%	103.7%	管理戸数7,118戸 (R5.3.31時点)

(現状分析・課題)

県営住宅の指定管理者制度は利用料金制ではなく、基本協定書で定められた業務管理費を指定管理料として支払っている。また、修繕費については別途年度協定に基づいて支払っている。

※「事業計画」欄は、当初の年間事業計画を記載するものとし、変更した場合には変更後の内容も記載すること。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

評価(③財務状況)	C	<p>【評価基準(③財務状況)】</p> <p>収益率(事業収支/収入合計)</p> <p>A: 0%以上</p> <p>B: -5%以上、0%未満</p> <p>C: -5%未満</p>
-----------	---	--

Ⅲ. 財務状況の確認・評価 取組改善案	<p>県営住宅の指定管理者制度は利用料金制ではなく、基本協定書に基づき業務管理費・修繕費を支払っているため、その範囲で支出を行う必要がある。今後も計画どおりとなるよう経費節減に努める必要がある。</p>
------------------------	---

※「Ⅲ. サービスの安定性評価(財務状況)」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(R4年度)の主な取組改善案を記入してください。

【経営分析指標の評価の考え方】

評価指標	計算方法	評価の考え方
事業収支	収入-支出	事業収支がマイナスの場合、継続性の面で課題となるため、県、指定管理者で協力して黒字化のための方策を協議する必要がある。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。
収益率	事業収支/収入	計画、過年度実績、類似施設と比較して、安定したものとなっているか、適切な範囲内となっているか確認する。 ※計画や過年度実績に対し変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※計画等に対し上昇している場合、必要な変動費が十分に充てられているか確認すること。また、計画等に対し減少している場合、当初の収支見込が適切であったか精査すること。
利用料金比率	利用料金収入/収入	指定管理者の主な収入源がどこにあり、それが安定したものであるかを確認する。 ※過年度実績に対し増減がある場合には、利用料金そのものの増減によるものか、自主事業等その他収入の増減によるものかなど、その要因を整理すること。
人件費比率	人件費/支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※変動がある場合には、人件費そのものの増減によるものか、その他支出項目の増減によるものか、その要因を整理すること。 ※人件費の減少がある場合には、それによって効率が低下していないかを確認する。また、人件費の増加がある場合には、求められる管理水準に対し必要な措置が確認すること。
外部委託費比率	外部委託費合計/支出	過年度実績や類似施設と比較して、適切な範囲内となっているか確認する。 ※増減がある場合には、外部委託の範囲が仕様書等に定める適切な範囲内となっているか、外部委託の活用が業務の効率化に繋がっているか確認する。
利用者あたり管理コスト	支出/利用者数	利用者1人当たりに対する管理コストについて、過年度実績や類似施設と比較することにより、当該施設の効率性を確認する。(コストが抑えられていても利用者が減少していないか、あるいは利用者は増加しているがコストがかかり過ぎていないかなど) ※変動がある場合には、その要因を整理すること。 ※過年度に対し上昇している場合、現状の利用者数に対して支出が過大になっていないか確認する。また、過年度に対し減少している場合、現状の利用者数に対し、必要な変動費が十分に充てられているか確認する。
利用者あたり自治体負担コスト	指定管理料/利用者数	利用者1人当たりに対する県の財政負担を確認する。 過年度実績や類似施設との比較により、当該施設の効率性を確認する。

IV. 総合評価

南部地区

1. 目標

評価項目	評価指標	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度	備考	
成果指標	①入居率	入居率	97.0%	97.0%	97.0%	97.0%	
	②満足度	満足度	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	
財務指標	③財務状況	収益率	1.0%	1.0%	1.0%	1.0%	

2. 評価結果

評価項目	評価指標	R3年実績	事業計画 (目標値)	R4年実績	R4年実績		現状分析・課題	評価 (点数)	取組改善案	R5年 目標値	
					前年比	計画比					
成果指標	①入居率	入居率	99.0%	97.0%	98.5%	99%	101.5%	指定管理者と連携を図り、迅速な空家修繕等に努める。	A (10点)	入居者が退去時に負担すべき修繕費や公共料金を未払いのまま退去して発生した空家については、次の入居案内が遅れるケースがあるため、敷金で相殺するなどの対策により、入居率の向上を図る。	97.0%
	②満足度	満足度	79.0%	90.0%	82.0%	104%	91%	これまで培ってきたノウハウをいかし、県営住宅のより良い環境づくりのため、入居者からの苦情や要望に適切に対処しており、引き続き入居者の立場にたった親切丁寧な対応を心がけてほしい。	A (10点)	入居者からの要望等は現地調査を行うなどして汲み取り、引き続きサービスの向上・業務改善を図る。また、台風災害等時の緊急対応について、入居者へ周知徹底を図るなど、入居者の安全・安心の確保を図る。	90.0%
財務指標	③財務状況	収益率	-5.5%	1.0%	-5.3%	96%	-5%	県営住宅の指定管理者制度は利用料金制ではなく、基本協定書及び年度協定書に基づき業務管理費・修繕費を支払っているため、その範囲で支出を行わなければならない。今後も計画どおりとなるよう経費節減に努める必要がある。	C (-5点)	県営住宅の指定管理者制度は利用料金制ではなく、基本協定書及び年度協定書に基づき業務管理費・修繕費を支払っているため、その範囲で支出を行う必要がある。今後も計画どおりとなるよう指定管理者と連携を図り、経費節減に努める必要がある。	1.0%
活動指標	④重点取組事項	住宅使用料 収納率(現年)	99.3%	99.2%	99.2%	100%	100%	県営住宅使用料は県営住宅の管理運営に係る費用の財源である。県営住宅使用料の徴収率は全国平均を上回っている。今後は、全国平均より高い徴収率である九州各県の徴収率平均値以上を目標値と定め、徴収率向上に努める。	A (5点)	入居者に専門相談窓口や家賃減免制度の周知を行うとともに、滞納が見込まれる場合は通知、電話及び訪問などにより接触し諸制度の活用を促し引き続き滞納を防ぎ徴収率向上に努める必要がある。	99.2%
総合評価								概ね適正に管理運営している。		B (20点)	

※重点取組事項の「評価指標」には具体的な取組内容を記載すること。

※「総合評価欄」には、モニタリングの実施結果に基づき、施設の管理運営が適正に行われているか所見を記載すること。

※「現状分析・課題」、「取組改善案」は6-I～IIIから転記する。

※「 $\alpha \pm 1$ 年度目標値」は、「取組改善案」を踏まえ、現年度の目標を可能な限り数値目標として設定する。

【評価基準】

①利用状況

目標値に対する達成率
S : 110%以上
A : 100%以上、110%未満
B : 80%以上、100%未満
C : 80%未満

②満足度

総合評価における満足度(各評価項目の平均値)
S : 90%以上
A : 80%以上、90%未満
B : 70%以上、80%未満
C : 70%未満

③財務状況

収益率(事業収支/収入合計)
A : 0%以上
B : -5%以上、0%未満
C : -5%未満

④重点取組事項

目標に対する評価
S : 目標を大きく上回る

【総合評価基準】

総合評価基準	
S	40点以上 <small>かつ各評価項目においてC評価がないこと</small>
A	25点以上
B	10点以上
C	5点以下

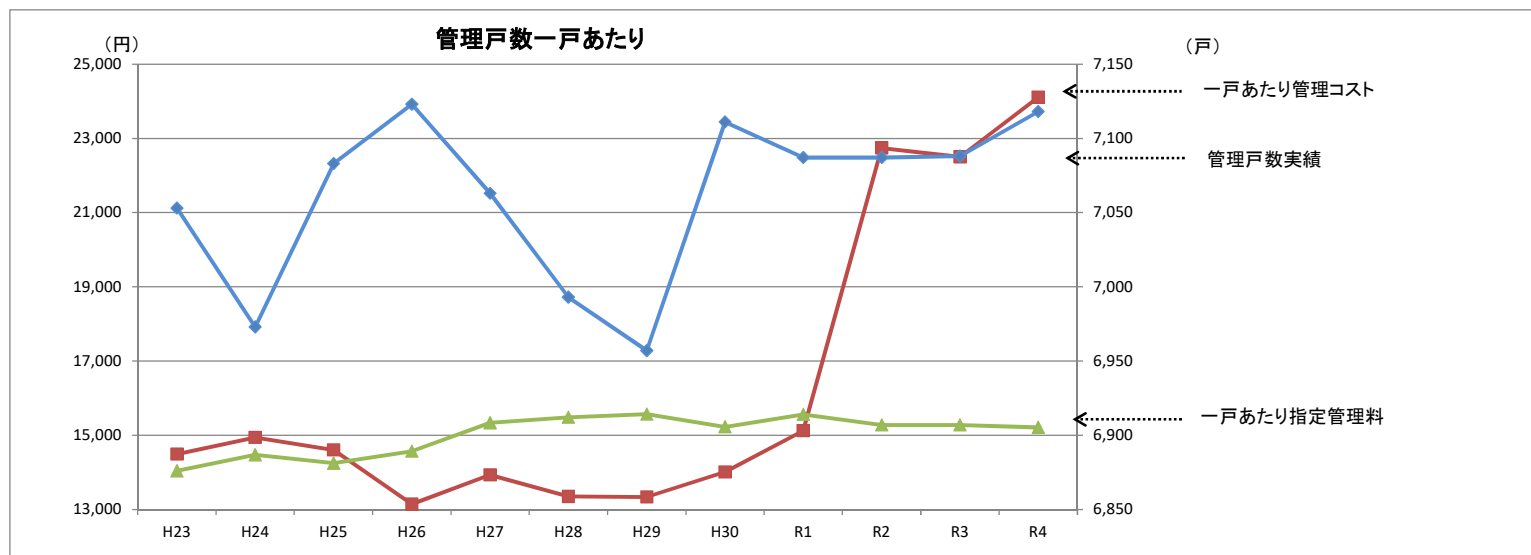
【各評価項目点数】

	① 利用状況	② 満足度	③ 財務状況	④ 重点 取組事項
S	20	20	-	10
A	10	10	5	5
B	0	0	0	0
C	-10	-10	-5	-5

経営状況分析シート【施設名称:沖縄県営住宅(南部地区)】

指標		単位	直営	指定管理(平成18年度から指定管理者制度)													
			H17	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4		
成果指標	管理戸数	目標															
		実績	戸	6,558	7,053	6,973	7,083	7,123	7,063	6,993	6,957	7,111	7,087	7,087	7,088	7,118	
		目標比															
		H17比	%		108%	106%	108%	109%	108%	107%	106%	108%	108%	108%	108%	109%	
財務指標	指定管理料	千円	153,607	99,011	100,902	100,902	103,785	108,292	108,292	108,292	108,292	110,297	108,262	108,262	108,262		
	原負担割合(指定管理料/管理費計)	%		96.9%	96.8%	97.6%	110.9%	110.0%	116.0%	116.7%	108.7%	102.9%	67.2%	67.9%	63.1%		
	利用料金収入	千円	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	利用料金比率(利用料金/収入計)	%	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%		
	収入計	千円	153,607	99,011	100,902	100,902	103,785	108,292	108,292	108,292	108,292	110,297	108,262	108,262	108,262		
	管理費計	千円	153,607	102,208	104,196	103,435	93,613	98,409	93,336	92,788	99,629	107,157	161,146	159,490	171,587		
	収支	千円	0	-3,197	-3,294	-2,533	10,172	9,883	14,956	15,504	8,663	3,140	-52,884	-51,228	-63,325		
	収益率(収支/収入計)	%	0	-3.2%	-3.3%	-2.5%	9.8%	9.1%	13.8%	14.3%	8.0%	2.8%	-48.8%	-47.3%	-58.5%		
/単位	一戸あたり管理コスト	円	23,423	14,491	14,943	14,603	13,142	13,933	13,347	13,337	14,011	15,120	22,738	22,501	24,106		
	一戸あたり指定管理料	円	23,423	14,038	14,470	14,246	14,570	15,332	15,486	15,566	15,229	15,563	15,276	15,274	15,210		
	一戸あたり利用料金収入	円	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		

※平成17年度は全地区に係る委託料について、現行の管理数で案分した数値を記入。



実績変動の要因分析

R4年度
R3年度
R2年度
R1年度