

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(中部A地区)	対象年度	令和6年度
------	---------------	------	-------

【目次】

I. 履行確認

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. 運営業務		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		4
1. 事業収支		
(1) 収入		
(2) 支出		
2. 経営分析指標		

IV. 総合評価		6
1. 目標		
2. 評価結果		

附表 経営状況分析シート		7
--------------	-------	---

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(中部A地区)	対象年度	令和6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

1. 履行確認・評価

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	団地の経年劣化に合わせ、今後も修繕、計画修繕等適切に実施すること。

(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	消防訓練を実施した団地 14/27(団地)	昨年度消防訓練実施3団地から今年度は14団地の訓練を実施。引き続き訓練の実施率を向上させ、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	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	団地の経年劣化に合わせ、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。 県営住宅防火管理要領に基づき、消防訓練の実施に努める。
--------------------	--

※「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(R7年度)の主な取組改善案を記入すること。

2. 運営業務

(1) 利用実績

[1) 入居率等]

	R5年度実績	事業計画 (目標値)	R6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	98.4%	99.0%	98.7%	100.3%	99.7%	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)

B

【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、家賃及び負担すべき修繕費(原状回復費)を未納のまま退去した場合、次の入居案内が遅れることがあるため、未納家賃及び修繕費へ敷金から充当を行うなど対策をとる。 また、空家解消に向け指定管理者と連携し対策会議を行い、入居率の目標率達成と更なる向上に取り組む。
------------------	---

※「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(R7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

アンケート実施方法		全世帯配布 3149世帯		回答者数		854		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5年度評価		令和6年度目標		令和6年度評価					
維持 管理 業務	施設・設備 管理	〈満足度〉72％(※1) ・満足33％ ・やや満足39％ ・やや不満17％ ・不満11％	〈満足度〉90％(※1)	〈満足度〉71％(※1) ・満足32％ ・やや満足39％ ・やや不満19％ ・不満10％		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取り組んでいる。また定期的に団地敷地・建物を巡回し、危険個所の早期発見・是正に努めている。		入居者からの正当な要望等には現地調査を行い、県と指定管理者が連携し、改善等が図られるよう迅速な対応を行っている。引き続き入居者が快適に暮らせるように努めてほしい。		
				〈改善要望〉 ・雨漏れが多い。 ・修繕の対応が遅い。			(自己評価) 概ね迅速に対応できている。また、県住宅課と協議して、計画的な取替・改善等を行っており、住環境の向上に取り組んでいる。				
運営 業務	接客対応	〈満足度〉92％(※1) ・満足49％ ・やや満足43％ ・やや不満6％ ・不満2％	〈満足度〉90％(※1)	〈満足度〉92％(※1) ・満足47％ ・やや満足44％ ・やや不満6％ ・不満2％		S	(要望への対応) 高齢者や障害者に配慮した丁寧な対応を心がけるよう、職員の指導の徹底を図った。		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。		
				〈改善要望〉 ・人によって対応の良し悪しがある。 ・相談をしたが、折り返しの連絡がなかった。			(自己評価) 修繕受付や申請時の説明など、入居者の要望を丁寧に聞き、適切に対応した。				
	駐車場について	〈満足度〉68％(※1) ・満足29％ ・やや満足39％ ・やや不満20％ ・不満12％	〈満足度〉90％(※1)	〈満足度〉71％(※1) ・満足33％ ・やや満足38％ ・やや不満18％ ・不満11％		B	(要望への対応) 原則として駐車場は1世帯1台であることを丁寧に説明し、ご理解いただけるよう努めた。 駐車場関連の問い合わせにも、わかりやすく丁寧な対応を心がけている。		引き続き入居者等からの苦情、要望等を汲み取り、正当な要望には改善を図ることができるよう業務に努めてほしい。		
			〈改善要望〉 ・駐車場が少ない、遠い、狭い。 ・来客用の駐車場がほしい。 ・路上駐車などの迷惑駐車が多いため対応してほしい。 ・緑地など駐車場として転用し利用できないか。 ・駐車スペースの舗装を希望。		(自己評価) 迷惑駐車の通報に対して、自治会と協力しながら危険性の排除に取り組んだ。						
	緊急時の対応	〈満足度〉84％(※1) ・満足36％ ・やや満足49％ ・やや不満13％ ・不満2％	〈満足度〉90％(※1)	〈満足度〉85％(※1) ・満足37％ ・やや満足48％ ・やや不満11％ ・不満4％		A	(要望への対応) 平日夜間・休日の緊急的な修繕は、修繕業者と連携し早急な修繕を実施。台風時も24時間体制で職員が修繕受付を行っている。		引き続き、緊急時における連絡体制を構築し、住民への周知を図るとともに、高齢者や要配慮者を含めた入居者の安心安全のため対応にあたってもらいたい。		
			〈改善要望〉 ・業者によって対応の遅れがある。		(自己評価) 県住宅課と連携し、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だ。						
総合評価 (各評価項目の平均)		〈満足度〉82％(※1)	〈満足度〉90％(※1)	〈満足度〉80％		評価 (②満足度)	(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、改善要望に向き合い、迅速かつ細やかなサービスの向上に努める。		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いる。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					

※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。

※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。

【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

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(7年度)の主な取組改善案を記入すること。

Ⅲ. 財務状況の確認・評価

1. 収支

(1) 収入

単位:千円

収入項目	R5年度実績	事業計画	R6年度実績	前年比 (%)	計画比 (%)	特記事項
利用料金収入	0	0	0	—	—	
指定管理料(業務管理費)	57,683	57,683	57,683	100%	100%	
指定管理料(修繕費)	555,000	530,000	565,750	102%	107%	15,750千円追加配当
合計(A)	612,683	587,683	623,433	102%	106%	
(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	R5年度実績	事業計画	R6年度実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費	19,115	34,956	35,185	184.1%	100.7%	
賃金	1,439	405	1,600	111.2%	—	
旅費	37	828	7	18.9%	0.8%	
需用費	1,265	1,585	1,857	146.8%	117.2%	
役務費	2,000	2,066	3,199	160.0%	154.8%	
委託料	5,015	5,143	4,854	96.8%	94.4%	
使用料及び賃借料	6,952	5,978	7,154	102.9%	119.7%	
修繕費	555,000	530,000	565,750	101.9%	106.7%	
管理人手当	5,153	5,918	5,276	102.4%	89.2%	
水道管理費	0	69	0	—	—	
負担金	0	0	0	—	—	
その他	270	735	175	—	—	備品98、保険71、公課費3
合計(B)	596,246	587,683	625,057			
(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」欄は具体的に記入すること。

2. 経営分析指標

単位:千円

評価指標	R5年度実績	事業計画	R5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))	16,437	0	-1,624	-9.9%	—	
収益率 (事業収支(C)／収入合計(B))	2.7%	0.0%	-0.3%	-9.7%	—	
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))	46.3%	60.6%	59.3%	128.0%	97.9%	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))	12.2%	8.9%	8.2%	67.3%	91.8%	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)	165	164	174	105.9%	106.4%	管理戸数3,585戸 (R7.3.31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)	169	164	174	102.7%	106.1%	管理戸数3,585戸 (R7.3.31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」欄は具体的に記入すること。

評価(③財務状況)

B

【評価基準(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

Ⅲ. 財務状況の確認・評価 取組改善案	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。
------------------------	--

※「Ⅲ. 財務状況の確認・評価」の各項目の「現状分析・課題」等を踏まえて、現年度(R7年度)の主な取組改善案を記入すること。

【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のかを確認する。 ※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か確認すること。
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

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	99.0%	99.0%	99.0%	99.0%
	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	R5年実績	事業計画 (目標値)	R6年実績	前年比	計画比	現状分析・課題	評価 (点数)	取組改善案	R7年 目標値	
成果指標	①入居率	入居率	98.4%	99.0%	98.7%	100%	99.7%	指定管理者と連携を図り、迅速な空家修繕等に努める。	B (0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。	99.0%
	②満足度	満足度	79.0%	90.0%	80.0%	101%	89%	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	2.7%	1.0%	-0.3%	-10%	-26%	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。	B (0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。	1.0%
活動指標	④重点取組事項	住宅使用料収納率(現年)	99.0%	99.2%	99.0%	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。県営住宅使用料全体の徴収率は全国平均に比べ低い水準となっていることから、徴収率向上に努める必要がある。	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されている。							B (15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
- A：目標を概ね達成
- B：目標を下回る

【総合評価基準】

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

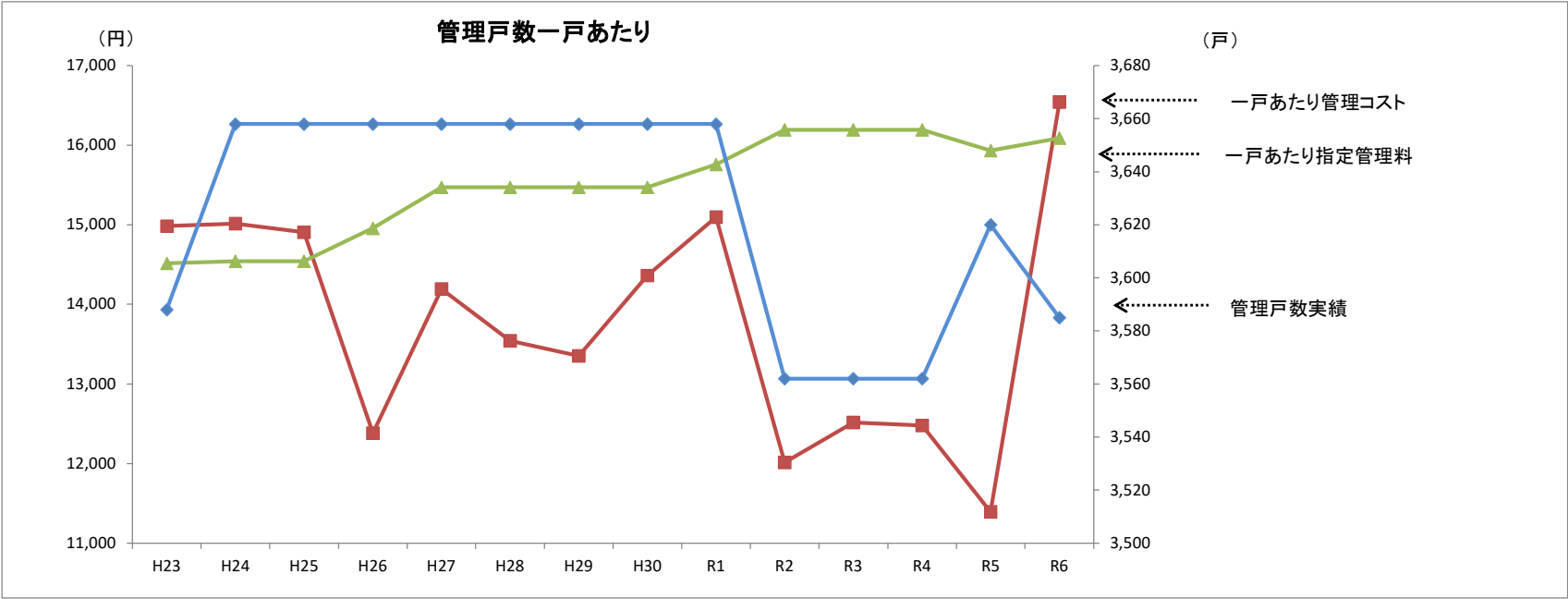
【各評価項目点数】

	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(中部A地区)】

指標				直営	指定管理(平成18年度から指定管理者制度)														
				単位	H17	H23	H24	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	R5	R6
成果指標	管理戸数	目標																	
		実績	戸	3,650	3,588	3,658	3,658	3,658	3,658	3,658	3,658	3,658	3,658	3,562	3,562	3,562	3,620	3,585	
		目標比																	
		H17比	%		98%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	98%	98%	99%	98%	
財務指標	指定管理料		千円	79,690	52,081	53,192	53,192	54,712	56,588	56,588	56,588	56,588	57,636	57,683	57,683	57,683	57,683	57,683	57,683
	県負担割合(指定管理料／管理費計)		%		96.9%	96.8%	97.6%	120.8%	109.0%	114.2%	115.9%	107.7%	104.4%	134.8%	129.4%	129.8%	129.8%	139.9%	
	利用料金収入		千円	0	0	0	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%	0.0%	0.0%	
	収入計		千円	79,690	52,081	53,192	53,192	54,712	56,588	56,588	56,588	56,588	57,636	57,683	57,683	57,683	57,683	57,683	
	管理費計		千円	79,690	53,763	54,928	54,527	45,294	51,923	49,542	48,844	52,538	55,220	42,795	44,579	44,445	41,246	59,308	
	収支		千円	0	-1,682	-1,736	-1,335	9,418	4,665	7,046	7,744	4,050	2,416	14,888	13,104	13,238	16,437	-1,625	
	収益率(収支／収入計)		%	0	-3.2%	-3.3%	-2.5%	17.2%	8.2%	12.5%	13.7%	7.2%	4.2%	25.8%	22.7%	22.9%	28.5%	-2.8%	
／単位	一戸あたり管理コスト		円	21,833	14,984	15,016	14,906	12,382	14,194	13,543	13,353	14,362	15,096	12,014	12,515	12,478	11,394	16,543	
	一戸あたり指定管理料		円	21,833	14,515	14,541	14,541	14,957	15,470	15,470	15,470	15,470	15,756	16,194	16,194	16,194	15,935	16,090	
	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	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