

# 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(宮古地区)	対象年度	令和5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	.....	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(宮古地区)	対象年度	令和5年度
指定管理者	住宅情報センター株式会社 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	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	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	業務報告書にて 確認	消防訓練を実施 した団地 14/14(団地)	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

(1) 利用実績

[1] 入居率等]

	R4年度実績	事業計画 (目標値)	R5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	99.5%	99.5%	99.7%	100.2%	100.2%	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。

※「現状分析・課題」欄は具体的に記入してください。

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(R5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	全世帯対応依頼	回答者数	424	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4年度評価	令和5年度目標	令和5年度評価		
維持管理業務 施設・設備管理	〈満足度〉62% (※1) ・満足25% ・やや満足37% ・やや不満30% ・不満8%	〈満足度〉63% (※1)	〈満足度〉63% (※1) ・満足29% ・やや満足33% ・やや不満24% ・不満11%  (改善要望) ・設計がおかしい ・ゴミ捨て場が汚い ・遊具の老朽化で何もなくなった ・雨漏れが治らない	C	入居者からの要望等には迅速に対応していますが、時間と費用が掛かる案件に関する進捗状況もしっかり説明し、二次クレームにならないよう対応していきます。
運営業務 接客対応	〈満足度〉96% (※1) ・満足62% ・やや満足34% ・やや不満3% ・不満1%	〈満足度〉97% (※1)	〈満足度〉97% (※1) ・満足65% ・やや満足27% ・やや不満1% ・不満1%  (改善要望) ・一部の男性の言葉使いが悪い ・共益費滞納の方に注意してほしい。	S	最後まで話を聞くことを心がけますが、理不尽な要求、罵声を浴びせられる等のスタッフのメンタルにも負担がかかっている案件も増えてきています。冷静かつ慎重に対応していきます。
駐車場について	〈満足度〉54% (※1) ・満足24% ・やや満足30% ・やや不満28% ・不満18%	〈満足度〉65% (※1)	〈満足度〉65% (※1) ・満足28% ・やや満足33% ・やや不満17% ・不満16%  (改善要望) ・駐車スペースが足りない増やしてほしい ・使われていない空き地を駐車場にしてほしい ・指定の場所に停めない人が多くてトラブルが多い ・線が見えない	C	敷地内迷惑駐車に対しては、貼紙や該当者へ直接の指導・警察への通報で対応しています。今後は迷惑駐車出来ない施工を実施していきます。
緊急時の対応	〈満足度〉80% (※1) ・満足35% ・やや満足44% ・やや不満17% ・不満4%	〈満足度〉84% (※1)	〈満足度〉84% (※1) ・満足37% ・やや満足35% ・やや不満10% ・不満4%  (改善要望) ・土日も修繕対応してほしい	A	土日でも緊急時は対応していますが、依頼業者によっては、平日に回されるなどの声もあるので、業者と入居者との調和を取っていただけるように努めます。
総合評価 (各評価項目の平均)	〈満足度〉79% ・満足 37% ・やや満足 36% ・やや不満 20% ・不満 8%	〈満足度〉77% (※1)	〈満足度〉77% ・満足 40% ・やや満足 32% ・やや不満 13% ・不満 8%	評価 (②満足度)  B	(自己評価) 施設・設備管理と駐車場管理についての不満要因をしっかりと見直し改善に向けて対応や提案を実施していきます。

※評価項目については、施設の態様に依り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	建物老朽化に伴う修繕件数が増加傾向にありますが、修繕業者の人材不足による対応遅れもみられるので、しっかり連携をとり二次クレームにならない様、入居者へのフォローも実施します。また自治会運営に関しても多くの相談を受けているので、入居者間のトラブル増加に繋がらないように可能な限り情報共有・協力体制を構築していきます。
---------------------------	--

※「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。

### Ⅲ. 財務状況の確認・評価

#### 1. 収支

##### (1) 収入

単位:千円

収入項目	R4年度実績	事業計画	R5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)	18,600	18,600	18,600	100%	100%	
指定管理料(修繕費)	97,000	125,000	149,241	154%	119%	24,241千円追加配当
合計(A)	115,600	143,600	167,841	145%	117%	
(現状分析・課題)						
<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。</p>						

##### (2) 支出

単位:千円

支出項目	R4年度実績	事業計画	R5年度実績	前年比 (%)	対計画比 (%)	特記事項
人件費	14,676	12,518	17,489	119.2%	139.7%	
賃金	0	0	0	—	—	
旅費	133	249	164	123.3%	65.9%	
需用費	2,260	1,530	3,553	157.2%	232.2%	
役務費	1,186	1,444	1,108	93.4%	76.7%	
委託料	0	0	0	—	—	
使用料及び賃借料	1,200	1,192	1,200	100.0%	100.7%	地代家賃
修繕費	97,000	125,000	149,241	153.9%	119.4%	
管理人手当	0	0	0	—	—	
水道管理費	0	0	0	—	—	
負担金	0	0	0	—	—	
その他	4,039	1,666	4,014	99.4%	240.9%	間接費、減価償却費
合計(B)	120,494	143,599	176,769			
(現状分析・課題)						
<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。</p>						

※「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	R4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))	-4,894	1	-8,928	182.4%	-	
収益率 (事業収支(C)/収入合計(A))	-4.2%	0.0%	-5.3%	125.6%	-	
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))	62.5%	67.3%	63.5%	101.7%	94.4%	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))	0.0%	0.0%	0.0%	#DIV/0!	#DIV/0!	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)	120	143	176	146.8%	123.1%	管理戸数1,007戸 (R6.3.31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)	115	143	167	145.3%	116.9%	管理戸数1,007戸 (R6.3.31時点)
(現状分析・課題)						

※「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)	C	<b>【評価基準 (③財務状況)】</b> 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(R5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、自主事業等其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

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	99.5%	99.5%	99.5%	99.5%
	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	R4年実績	事業計画 (目標値)	R5年実績		現状分析・課題	評価 (点数)	取組改善案	R6年 目標値		
				前年比	計画比						
成果指標	①入居率	入居率	99.5%	99.5%	99.7%	100%	100%	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)	入居者が退去時において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。	99.5%
	②満足度	満足度	79.0%	90.0%	77.0%	97%	86%	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。	B (0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・業務改善を図るとともに、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	-4.2%	1.0%	-5.3%	126%	-530%	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。今後は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。今後は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)	98.7%	99.2%	98.7%	100%	99%	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、電話及び訪問等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。	98.7%
総合評価	適切な財務管理に努める必要がある						B (10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。

※「 $\alpha+1$ 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
  - C: 目標を大きく下回る

【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(宮古地区)】

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
成果指標	管理戸数	目標															
		実績	戸	1,019	1,019	1,019	1,019	1,019	1,019	1,019	1,019	1,019	1,019	971	941	1,008	1,007
		目標比 H17比	%		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%	92%	99%	99%
財務指標	指定管理料	千円	22,199	15,724	15,327	15,327	15,765	16,000	16,000	16,000	16,000	16,547	18,600	18,600	18,600	18,600	
	原負担割合(指定管理料/管理費計)	%		98.0%	103.7%	96.7%	100.0%	100.0%	100.5%	64.3%	70.1%	100.0%	91.7%	84.4%	79.2%	67.6%	
	利用料金収入	千円	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%	
	収入計	千円	22,199	15,724	15,327	15,327	15,765	16,000	16,000	16,000	16,000	16,547	18,600	18,600	18,600	18,600	
	管理費計	千円	22,199	16,051	14,783	15,852	15,765	16,000	15,928	24,872	22,809	16,547	20,290	22,038	23,494	27,528	
	収支	千円	0	-327	544	-525	0	0	72	-8,872	-6,809	0	-1,690	-3,438	-4,894	-8,928	
	収益率(収支/収入計)	%	0	-2.1%	3.5%	-3.4%	0.0%	0.0%	0.5%	-55.5%	-42.6%	0.0%	-9.1%	-18.5%	-26.3%	-48.0%	
	/単位	一戸あたり管理コスト	円	21,785	15,752	14,507	15,556	15,471	15,702	15,631	24,408	22,384	16,238	20,896	23,420	23,308	27,337
	一戸あたり指定管理料	円	21,785	15,431	15,041	15,041	15,471	15,702	15,702	15,702	15,702	16,238	19,156	19,766	18,452	18,471	
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		

※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。

