

指定管理者評価委員会 評価結果

1 指定管理者の評価

指定管理者名	管理運営する施設名	所管部署名
(株)東急コミュニティー	文京区営住宅等	福祉部福祉政策課

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由
サービス向上の有効性	① 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業が適切に実施されたか。	3	区が定めた業務は、適切に実施された。管理者窓口には、4月から9月まで、3名の職員が配置された。10月から3月まで、4名の職員が配置された。小規模修繕については、予算の範囲内で、必要な箇所に適切な工法による修繕が行われた。施設管理・保全業務については、予算の範囲内で、必要な業務が適切に執行された。また、定期的に区に報告された。入居者募集、決定及び管理等に関する補助業務については、規定を遵守しつつ、公平かつ適切な対応がなされた。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	② 区が求めた事業以外に、住民サービスの向上を図るための自主事業が積極的に計画され、事業計画書や企画提案書に沿って適切に実施しているか。	－		－	
	③ 利用者懇談会や利用者アンケートにより、利用者の意見を収集し、適当な意見については、それを反映させた取組が行われたか。	3	入居者アンケートを実施し、回答結果の分析及び評価を行っている。また、収集した意見等のうち、対応が必要なものは、別途対応を行っている。アンケート回収方法を前年から変更することで、回収率向上、費用削減、回答者の負担軽減を目指している。回収率の前年比は、区営住宅では13.3％上昇、シルバーピアでは3.6％低下、全体では3.1％上昇している。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	④ 区民や利用者への広報方法を工夫し、効果的な広報活動が行われたか。	3	入居者への広報物については、管理上の必要性がある場合だけでなく、時季や新型コロナウイルス感染症対策などの社会状況等も捉えて、入居者への有益な情報提供や注意喚起につながるよう作成している。また、高齢者や障害者にもわかりやすいように、大きな字で、平易な表現を用いて文書を作成している。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑤ 利用者アンケート等の結果で、利用者から高い評価を得られているか。	6	回答結果について、「無回答」と「依頼したことがない」を除いた有効回答比率は、Q1：92.0％、Q2：45.7％、Q3：14.8％、Q4：92.0％となる。「無回答」と「依頼したことがない」を除くと、「大変良い」と「良い」の合計比率は、Q1：65.1％、Q2：66.2％、Q3：45.8％、Q4：73.8％となる。有効回答比率が高い設問において「大変良い」と「良い」の合計比率が60％を超えていることから、全体としては高い満足度が得られていると思われる。	6	評価検討会の評価は妥当である。
	⑥ 利用者からの苦情に対する対応と報告が適切に行われたか。	3	入居者等から寄せられる様々な要望、苦情等について、対応状況等を定期的に区に報告するとともに、区の助言を参考に対応している。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前年度と比べて同程度か。	6	公営住宅のため、入居希望者が多く、空き家が出るとすぐに次の入居者が決まる状況である。従って、利用者数（入居世帯数）に増減は生じないので、同程度と言える。	6	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	
経費の効率性	⑧ 経費節減への具体的な取組を行い、その効果があったか。	3	入居者からの修繕要望について、現地のLSAに現状を確認させるなどして、十分に状況把握を行ってから、業者を手配することにより、無駄な発注をかけないようにしている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑨ 指定管理料の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われたか。	3	予算額を厳守するため、計画的かつ適切な予算執行が行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。	－		－	
	分野評価	C		C	

評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価検討会評価	評価理由
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	指定管理者は、本業務において現金を扱わない。予算の執行は適正に行われており、本業務に関する専用口座を開設し管理していることから、金銭の管理についても適正に行われていると認められる。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑫ サービスを低下させない適切な人員配置が行われたか。	4	管理者窓口には、4月から9月まで3名が配置され、10月から3月まで4名が配置された。また、緊急時の修繕等についても、24時間年中無休で対応できる体制が取られた。	4	評価検討会の評価は妥当である。人材確保が難しい中で、体制が手厚くなったことは評価できる。
	⑬ 職員の知識・技術向上を図るための研修等が適切に行われたか。	3	コンプライアンス研修や個人情報保護教育などの本社で実施する研修の受講や、日々の業務経験から独自に作成した業務マニュアルを使用した業務勉強会の実施など、職員の研修等に熱心に取り組んでいる。	3	評価検討会の評価は妥当である。事業者と協議の上、福祉分野の研修についても充実させることが望ましい。
	⑭ 利用者が安全・快適に施設を利用できるよう適切に施設の保守、修繕、清掃等が行われたか。	3	本指定管理業務の根幹部分であり、適切に行われた。また、利用者アンケートにおいても概ね良い評価を得た。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	区貸与物品及び自己調達物品について、備品台帳等を備えるとともに、現状確認も行われているため、適正に管理されているといえる。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑯ 個人情報の保護に関する法律の規定を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が講じられ、漏えい、滅失及び毀損等の事故が起きていないか。	3	「個人情報について適切な保護措置を講ずる体制にある事業者」として、第三者機関から認定を受けるとともに、個人情報の漏洩等を起こさないという認識を持ち、具体策を講じながら日々業務を遂行している。また、研修等で職員への意識啓発にも努めている。なお、令和6年度において、個人情報の漏えい、滅失、毀損等の事故は起きていない。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑰ 文京区情報公開条例の趣旨にのっとり、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求又は区から情報提供の求めがあった場合は、適切で速やかな対応が行われたか。	3	情報公開内規を整備するとともに、区からの情報提供の求めに対して、適正で速やかに対応した。なお、令和6年度において、区民等からの情報公開請求はなかった。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑱ 事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切であり、緊急事態が発生した場合、その対応が適切であったか。	3	緊急対応マニュアル及び緊急時の連絡体制が整備されている。令和6年度において、事故や災害等の緊急事態は発生しておらず、夜間等の緊急修繕にも概ね適切に対応された。夜間等で緊急に福祉住宅サービス所長との連絡をとる必要がある場合には、緊急対応マニュアル等に基づき、適切に対応している。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑲ 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われたか。	3	照明器具の更新時にLEDを採用する、ペーパーレスの推進や公共交通機関の利用など、環境に配慮した取組を積極的に行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
分野評価		C		C	
業務性の改善	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）における「改善すべき事項」を受けて、適切な改善が図られたか。	－		－	
	分野評価	－		－	

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
総合評価	C	C
得点	5 8 / 7 6	5 8 / 7 6

(3)所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価委員会
優れている点	水準を下回る評価項目はなかった。入居者の高齢化等に伴う多様なニーズや突発的な事案に対して、関係機関と緊密に連携し、臨機応変に対応している。また、住宅は安定的かつ効率的に管理運営されている。	評価検討会の評価は妥当である。
区が明示した水準を満たすが、更なる取組が期待される点	なし	なし
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	なし	なし

2 評価検討会の評価に関する意見

施設の老朽化に関しては、所管課と協議を進め、事故が発生しないよう、計画的に進められたい。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・施設の老朽化が進行している様子であり、特にエレベータの更新は安全にも関わることなので、具体的な対応を実施する必要がある。入居者の仮住いの確保等も必要となる可能性があり、具体的な計画と入居者等への丁寧な説明が必要となるため、早急に具体的な個別施設計画・実施計画を策定する必要がある。そうした計画策定については、所管課だけでは、技術的な知見等が不足するため、庁内外の専門人材と連携して進めることが必要と考えられる。
- ・利用者に配慮しつつ、施設・設備の老朽化に適切に対応するための具体的な方策を、事業者とともに検討いただきたい。
- ・老朽化している施設の大規模修繕計画などを策定すべきである。