

# 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
株式会社東急コミュニティー	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、適正に実施されている。	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。	—	自主事業の実施は求めているので、評価対象外。	—	
	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うとともに、アンケートで示された意見等において対応が必要であるものについては、そのための対応がなされている。	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時だけでなく、時期や季節、社会的背景等を踏まえ、入居者への注意喚起や情報提供につなげることを意識し作成されている。また、高齢者にもわかりやすいよう、大きな文字で、平易な表現を用いて作成するとともに、事前に区に案文を示し、区の意見を聞いた上で配布されている。	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。	3	アンケートの回収率向上施策を講じることで昨年度より回答率が若干向上するとともに、回答結果についても、全項目において、「無回答」を除くと、「大変良い」と「良い」が6割近くを占めている。全項目を通して、「悪い」と「大変悪い」が僅かであることから、高い満足度が得られていると言える。	3	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、苦情等については、その対応状況等について、定期的に区に報告するとともに、区の意見を参考に、適切に対応されている。様々なトラブルが日常的に発生する中で、大きなトラブルに発展したケースはない。	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と比べて同程度か。	6	公営住宅及びそれに準ずる住宅のため、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		

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
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を通じて事前に現状を確認してもらい、十分に状況把握を行ってから業者を手配することで、無駄な発注をかけないようにするなど、経費節減への取組は行われているが、必ずしも大きな効果があったとは言えない。	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。	—	住宅使用料は、条例等により区が決定しており、指定管理者の関与する余地はないため、評価対象外。	—	
	分野評価	C		C	
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。予算の執行が適正に行われていることなどから、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。	3	管理窓口には、常時3名が配置されている。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ている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	4	コンプライアンス研修や個人情報保護教育など本社で実施する研修に参加するとともに、日々の業務経験から独自に策定した業務マニュアルを使用した業務勉強会を実施するなど、制度変更に対応するための職員の研修等に熱心に取り組んでいる。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	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、適切に行われている。また、利用者アンケートにおいても好評を得ている。	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	自己調達物品及び区貸与物品について、備品台帳を備えるとともに、現状確認も行われているため、適正に管理されている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑯ 文京区個人情報の保護に関する条例の規定を遵守し、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、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、個人情報の漏えい等を起こさないための具体策を講じながら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、令和元年度において、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ている。なお、令和元年度において、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は、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。令和元年度において、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は概ね適切に対応されている。漏水時に福祉住宅サービス所長への連絡が取れず、LSAと緊急時に駆け付けた業者で対応した事例があったが、連絡体制の周知徹底を図るなど再発防止に向けた取組も行われている。	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を採用したり、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	

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
改善性の 業務性の	⑩ 前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、適切な改善が図られたか。	9	利用者アンケートにおいて述べられた意見に対して、意見に対するコメント欄を追加するとともに、対応が必要であるものについては、そのための対応がなされている。	9	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	C		C	

## (2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	67 / 88	67 / 88
総合評価	C	C

## (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	全般的に水準を下回る評価項目はなく、毎年の制度変更に対応するための取り組みも見られるなど、適切に住宅の管理運営が行われていると言える。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者への広報物については、管理上の必要性がある時だけでなく、入居者への注意喚起や情報提供につなげることを意識し作成されている。また、高齢者にも分かりやすいよう大きな字で、平易な表現を用いて案内文を作成するなど、適切に住宅の管理運営が行われていると評価できる。</li> <li>・業務の性質上、評価を上げる取組は難しいが、居住者に向き合い真摯な対応を心掛けるとともに、適切に管理運営がなされている。</li> </ul>
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	住宅管理という業務の性質上、特に水準を超えているという評価点を付けることは難しく、結果として総合評価はCとなった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートの回収率が低いことから、更なる回収率の向上を図るとともに、日頃の信頼関係を更に構築することで、利用者の意向を踏まえた住宅管理の実施を期待する。</li> <li>・滞納整理については、新型コロナウイルス感染症の影響により困難さが増すと考えられるが、区と連携することで、適切に滞納使用料の縮減等がされることを期待する。</li> <li>・情報公開内規第4条において、公開請求ができる者を文京区在住、在勤、在学者等として規定しているが、文京区情報公開条例では「何人も」公開請求ができることとしているため、同様の規定とされることが望ましい。</li> <li>・事業計画書の中で、再委託先や修繕工事の発注先については可能な限り区内業者を活用するとしている。ヒアリングにおいて、区内業者による施設管理の施行が確認できた。今後は、評価検討会資料に区内業者であることの明示をされたい。</li> <li>・計画修繕、退去修繕、一般修繕では、区内業者の活用が難しい面もあるが、可能な限り活用を進めていくこととされており、新型コロナウイルス感染症拡大により影響が及んでいる区内経済を活性化の一助となることから、今後も更なる活用に努められたい。</li> </ul>
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

- ・業務の性質から難しいことではあるが、サービス水準についてのより適切な評価がなされ、A、B評価の可能性が確保されるような評価のあり方を検討されたい。
- ・4 優良の評価をした項目では、検討会資料の記載内容から分かるよう、数量的又は明示的に評価をされたい (13)。

## 3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

- ・アンケートやLSAからの意見・要望の分析をより詳細に行うことで、事業者のサービス内容に関するものと、区の施設整備に関するものを振り分け、適切な対応が取られるようにすることを検討されたい。
- ・区営住宅の管理という性質上、指定管理者が創意工夫を図る余地が少なく、結果として評価が高くなり難い評価項目が多い状況において、所管課においては、サービス向上に向けて指定管理者のモチベーションが上がるような方法を検討いただきたい。
- ・次期の指定管理期間においては、協定書や業務要求水準書に環境配慮の項目を記載してもらいたい。