

# 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	区が求めた業務の水準については、自動ドア点検回数が、設備保守点検業務説明書による月1回に満たないことが所管課の前期モニタリングにより判明した点はあるものの、区民委員からの「大いに評価する」との意見もあった。	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。	4	入居者アンケートが実施され、アンケートで示された意見については、適切な対応がなされている。	4	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。	4	入居者への広報については、高齢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案内文が作成されている。また、掲示だけでなく、各戸にポスティングされており、きめ細かい対応がされている。	3	高齢者への対応として工夫がなされているが、求める水準の範囲と考える。
	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	全ての項目について、「無回答」を除くと、「大変良い」と「良い」が6割以上を占めており、また、「悪い」と「大変悪い」がわずかであることから、満足度は高いといえる。	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。	4	入居者等から寄せられる様々な要望、苦情等については、その対応状況について、区に報告し、区の意見を参考に、適切にきめ細かく処理されている。認知症高齢者が多数入居しており、さまざま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。	4	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）に大きな変動はないものと認められる。	6	評価検討会の評価は妥当である。
分野評価		B		B	

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。	4	入居者からの修繕要望について、ワーデン（管理人）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。その結果、指定管理開始前に比べて、一般修繕の発注件数が減り、修繕費の執行金額も減少した。	3	指定管理者制度の導入により、より効率的な予算執行がなされるようになった点は評価できるが、求める水準の範囲と考える。	
	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	B		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。人数だけでなく、窓口対応が丁寧で的確であるという委員の意見が多く、優秀な人材を配置している点を加味して、評価4とした。	4	評価検討会の評価は妥当であるが、引き続き、適切な人材の配置に努められたい。	
	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、個人情報保護教育などの本社で実施する研修に加えて、東京都の実施する公営住宅研修に参加したり、個別の業務について勉強会を実施したり、職員の研修等に熱心に取り組んでいる。また、区職員による講習を受け、業務開始に向けての準備を行った。	3	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	①のとおり、自動ドアの点検回数を除いて、適切に行われている。また、利用者アンケートからも、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、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 文京区個人情報保護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、滅失及びき損等の事故が起きていないか。	3	個人情報保護計画を策定し、研修等で職員への意識啓発に努めている。なお、26年度は、個人情報の漏えい、滅失及びき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則り、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求また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	情報公開規程を整備している。26年度は、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。26年度は、事故や災害等の緊急事態は、発生していないが、夜間等の緊急修繕には適切に対応されている。	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	
改業 善務 性の	⑳ 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。				
	分野評価				

## (2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	62 / 76 (81.5%)	60 / 76 (78.9%)
総合評価	B	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	<p>①サービス向上の有効性については、「住宅の維持管理」という業務の性質上、利用者数や稼働率といった指標ではなく、利用者アンケートによる評価と苦情（利用者要望）処理の適正度を重視した。利用者アンケートによる満足度が高く、苦情処理についても、きめ細かく対応されており、大きなトラブルも発生していないため、全体として高評価となった。</p> <p>②経費の効率性については、一般修繕費が指定管理期間前より減少していることから、高く評価した。</p> <p>③管理運営の適正性については、概ね適正と評価した。</p>	<p>②については、指定管理開始前の対応が適正であったかについて、分析が必要であるものの、全体としては入居者の特性を考慮したきめ細かな対応をしている。</p> <p>また、入居者からの相談件数も年度当初からは減少し、落ち着いてきていること、施設維持管理にも指定管理者の専門性を発揮し、経費の効率的な執行ができていることから、区の定める要求水準を概ね満たしており、全体としては「適当」と判断できる。</p>
区が明示した水準を満たすが、更なる取組みが期待される点	<p>研修については、実施状況だけでなく、窓口業務に従事している職員の参加状況（参加職員名、参加回数等）が明確に分かるよう記載してほしいとの意見があった。</p>	<p>アンケートの回収率を向上させる等、利用者の意見をより一層把握することに努めて頂きたい。</p>
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)		

## 2 評価検討会の評価に関する意見

## 3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

・今後の居住者の高齢化に対して、事業者との連携等により、適切な対応のあり方を更に協議されたい。  
・収支状況における人件費及び事務費（入居者管理費）については、精算を行わないことから、事業計画書の予算額がそのまま記載されているが、指定管理料の執行状況については、実績値に基づき、適切に把握すべきと考える。実績額が予算額を下回って、剰余金（利益）が生じた場合は、収支欄にその数値を記入すべきであるとする。