

文京区営住宅等の  
指定管理者の管理運営に対する評価報告書  
【令和2年度実績】

令和3年7月

文京区営住宅等指定管理者評価検討会

所管課	福祉部福祉政策課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日 (指定期間5年中の4年目)

## 1 指定管理の概要

施設名称	①本駒込二丁目アパート②白山四丁目アパート③関口二丁目アパート ④シルバーピアおおつか⑤シルバーピア千石⑥シルバーピア向丘 ⑦シルバーピア根津⑧シルバーピアはくさん⑨シルバーピアはくさん台 ⑩シルバーピア坂下通り⑪シルバーピア千石二丁目⑫シルバーピア湯島 ⑬根津一丁目障害者住宅
施設の設置目的	住宅に困窮する低額所得者に対して、低廉な家賃で住宅を提供することにより、区民生活の安定と社会福祉の増進に寄与すること
指定管理者名称	株式会社 東急コミュニティー
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日
公募・非公募の別	公募
管理業務内容	(1) 区営住宅等の維持、修繕及び改良に関する業務 (2) 区営住宅等の適正な使用の確保に関する業務 (3) 使用者の共同の利便となる施設の整備その他住環境の整備に関する業務 (4) 前各号に掲げるもののほか、区又は指定管理者が必要と認めた業務
利用料金制の有無	無

## 2 収支状況

### (1) 指定管理料及び利用料金

年度		H29	H30	H31・R1	R2	R3	
収 入	指定管理料（入居者管理費）	24,267,600	24,267,600	24,492,300	24,717,000		
	指定管理料（施設維持管理費）	92,809,229	69,325,224	75,136,007	81,809,708		
	合計（A）	117,076,829	93,592,824	99,628,307	106,526,708		
支 出	科目	内訳					
	入居者 管理費 【施設 管理費】	人件費	15,137,721	15,137,721	15,277,885	16,522,044	
		交通費	400,302	392,933	358,497	391,180	
		リース・通信費	340,916	349,344	397,534	518,719	
		郵便代	161,174	136,285	146,822	146,758	
		印刷製本費	184,140	382,320	108,610	397,320	
		消耗備品	149,543	201,193	223,021	307,275	
		その他経費	306,698	318,592	341,517	247,503	
	入居者 管理費 【本社 経費】	総務・経理等人件費		512,439	517,183	521,928	
		支援要員人件費	8,147,953	5,645,571	5,697,843	5,750,118	
		福利厚生費		本社人件費に含む	本社人件費に含む	本社人件費に含む	
		通信関係費		170,844	171,130	172,700	
		広告宣伝費		388,282	341,562	344,696	
		研修費		232,969	235,123	237,281	
		情報処理費用		279,563	310,214	284,733	
		旅費交通費		139,781	142,136	142,373	
		物品関係費		155,313	155,216	158,191	
		租税公課・保険料		623,191	623,191	521,685	
	施設維持 管理費	計画修繕	45,230,769	19,094,043	21,106,406	18,799,880	
		一般修繕	6,588,773	5,473,393	6,602,525	6,688,842	
		空き家修繕	12,992,481	19,250,910	17,882,437	20,519,623	
		施設管理	19,466,751	19,219,064	19,926,255	19,963,317	
		住宅管理システム	3,336,973	1,169,413	1,167,483	1,135,368	
指定管理料の返還		5,193,482	5,118,401	8,450,901	14,702,678		
合計（B）	117,637,676	94,391,565	100,183,491	108,474,212			
収支（A）－（B）		-560,847	-798,741	-555,184	-1,947,504		
【特記事項】							
施設の使用料・共益費は、直接区の歳入としているため、利用料金制をとっていない。							

### (2) 自主事業（指定管理者の費用と責任で実施する事業）

年度		H29	H30	H31・R1	R2	R3
収 入	合計（A）	0	0	0	0	0
	合計（B）	0	0	0	0	0
収支（A）－（B）		0	0	0	0	0
【特記事項】						

### 3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	福祉部長 竹越 淳
2	副座長	福祉政策課長 矢島 孝幸
3	委員	高齢福祉課長 進 憲司
4	委員	区営住宅等使用者代表 山口 美智子
5	委員	区営住宅等使用者代表 永森 由喜枝

### 4 評価の対象とした資料

	評価の対象とした資料名	評価項目番号
1	文京区営住宅等の管理に関する基本協定書	①③⑥⑪⑭⑮⑯⑰⑳
2	文京区営住宅等の管理に関する令和2年度協定書	⑱
3	文京区営住宅等業務要求水準書	①④⑧⑨⑫⑭⑱
4	文京区営住宅等設備保守点検等業務説明書	①⑭
5	文京区営住宅等指定管理者募集要項	⑯⑰
6	区営住宅等の事業計画書	①⑫⑬⑯⑰⑱⑲
7	事業報告書（月次）	①⑦⑫⑭
8	入居者管理業務実績報告	①
9	住宅維持管理業務実績報告書	①⑨⑪⑭
10	利用者アンケート	③⑤⑭⑳
11	広報物掲示・配布記録	④
12	什器備品台帳	⑮
13	所管課モニタリング結果	①⑨⑪⑫⑭
14	入居者関係連絡票	⑥⑱
15	個人情報の取扱い	⑯
16	情報公開内規	⑰
17	緊急対応マニュアル	⑱
18	夜間休日緊急対応記録	⑱
19	新型コロナウイルス感染症への対策	④
20	消防訓練	①⑳
21	文京区内業者の活用	①
22	クレーム対応記録	⑥
23	研修状況	⑬⑯
24	環境配慮	⑱
25	経費節減努力	⑧
26	一般修繕費の執行状況の推移	⑧
27	前年度の評価結果	⑳

5 評価結果

(1) 分野評価

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
サービス向上の有効性 【配点32点】	A 29点	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。	4	4	4
		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	3	3
		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	4	4
		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。	8	4	8
		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	4	4
		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。	8	3	6
	<b>【評価理由】</b> ①区が定めた業務は、適正に実施されている。新型コロナウイルス感染症等の影響により、入居者対応において、困難な事例が発生しているが、関係機関と連携し、丁寧な対応がなされている。 ②自主事業の実施は求めているので、評価対象外。 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。 ④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、新型コロナウイルス感染症への対策など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に、大きな字で、平易な表現を用いて案内文を作成するとともに、事前に区に案文を示して、区の意見を聞いた上で配布されている。 ⑤入居者からの意見を踏まえ、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大幅に向上している。回答結果についても、多くの項目において、「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。 ⑥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。入居者の高齢化に伴い、対応が困難な事例が多く発生しているが、必要な機関と連携し、適切に対応することができている。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。 ⑦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。				
経費の効率性 【配点8点】	C 6点	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	3	3
		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。	4	3	3
		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。	—	—	—
<b>【評価理由】</b> ⑧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。 ⑨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。 ⑩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。					

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
管理運営の適正性	B 29点	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	4	3	3
		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	3	3
		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	4	4
		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。	4	4	4
		⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	4	3	3
		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、滅失及び毀損等の事故が起きていないか。	4	3	3
		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。	4	3	3
		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。	4	3	3
		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。	4	3	3
		【評価理由】 ⑪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及び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。 ⑫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。 ⑬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や、区で実施する研修にも積極的に参加するとともに、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を実施するなど、職員の研修等に熱心に取り組んでいる。 ⑭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、利用者アンケート等においても好評を得ている。 ⑮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。 ⑯「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という認識を持ち、具体策を講じながら日々の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2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。 ⑰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2年度において、区民等からの情報公開請求はなかった。 ⑱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2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ている。夜間等で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、適切に対応がされている。 ⑲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。			
業務の改善性	— —	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。	—	—	—
		《前年度総合評価における改善すべき事項》 特になし 【評価理由】 ⑳前回の指摘事項がないため、評価対象外。			

(2) 総合評価

評価	B	得点	64点 / 76点
<p data-bbox="245 226 331 257"><b>【所見】</b></p> <p data-bbox="229 315 1396 398">全般的に水準を下回る評価項目はなく、また、入居者の高齢化等により、対応が困難な事例が発生しているが、必要な機関と連携し、丁寧な対応を心掛けていることから、適切に住宅の管理運営が行われていると言える。</p> <p data-bbox="245 1227 469 1258"><b>【改善すべき事項】</b></p> <p data-bbox="256 1285 368 1317">特になし</p>			

## 《評価結果の見方》

### (1) 分野評価

評価項目ごとに4段階評価を行い、その結果に応じた乗率を各評価項目の配点に乗じて採点し、各評価分野の合計得点を5段階評価します。

#### ① 4段階評価・乗率

評 価	評価内容及び基準	乗 率
4：優良	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を超える成果がある。	100%
3：適当	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしている。	75%
2：課題あり	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしているが、一部に課題がある。	50%
1：要改善	協定書、業務要求水準書等の水準を満たしておらず、改善が必要である。	0%

#### ② 5段階評価

評 価	評価内容及び基準
A	当該分野について、特に優れている。 (分野の合計得点が、配点の90%以上)
B	当該分野について、優れている。 (分野の合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	当該分野について、おおむね適正である。 (分野の合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	当該分野について、改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	当該分野について、相当な改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%未満)

### (2) 総合評価

各評価分野の得点を合計し、その合計得点を5段階評価します。

評 価	評価内容及び基準
A	総合評価の結果、特に優れている。 (合計得点が、配点の90%以上)
B	総合評価の結果、優れている。 (合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	総合評価の結果、おおむね適正である。 (合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	総合評価の結果、改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	総合評価の結果、相当な改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%未満)