

令和元年度 指定管理者のモニタリング結果について
(大田区営住宅・大田区民住宅)

1 対象施設

施設名	指定管理者	指定期間
大田区営住宅 大田区民住宅	日本管財株式会社	平成29年4月1日から 令和4年3月31日まで

2 設置目的

(1) 区営住宅

健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備し、これを住宅に困窮する低所得者に対し低廉な家賃で賃貸することにより、区民生活の安定と社会福祉の増進に寄与すること。

(2) 区民住宅

中堅ファミリー世帯のための優良な賃貸住宅を設置し、これを適正に管理することにより、区民生活の安定と良好な地域社会の形成に資すること。

3 モニタリング実施方法

(1) 指定管理者による自己評価

(2) 所管課による所見・評価

(3) 公認会計士による財務審査

以上をもとに、総合的に評価を行い、モニタリング結果シートを作成した。
なお、指定期間3年目のため、総合的モニタリングを実施した。

4 結果について

別紙の大田区指定管理者モニタリング結果のとおり、良好に履行していると評価する。また、大田区公認会計士監査団による財務審査の結果も良好と審査された。

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

別紙1

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2年6月1日

1 施設概要

施設名	大田区営住宅		
所在地	大田区大森東一丁目36番7号 他		
指定管理者	名称	日本管財株式会社(大田区住宅管理センター)	
	代表者	福田 慎太郎	
	住所	兵庫県西宮市六湛寺町9番16号	
指定期間	平成29年4月 ~ 令和4年3月		
施設の設置目的	健康で文化的な生活を営むに足る住宅を整備し、これを住宅に困窮する低所得者に対し低廉な家賃で賃貸することにより、区民生活の安定と社会福祉の増進に寄与すること。		
施設の沿革	公営住宅法に基づき、昭和59年に大森東一丁目住宅が管理開始となった。以後、都営住宅の移管等を経て、現在32団地、1,364戸。		
担当部課 (問合せ先)	まちづくり推進部 建築調整課 住宅担当		
	電話	03(5744)1344	FAX 03(5744)1558

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和元年6月1日～令和元年6月30日							
(2) 調査対象	入居者							
(3) 調査方法	入居者にアンケート用紙を配布し、回収した。							
(4) 回答者数	597人 (小数点以下第二位を四捨五入)							
単純集計結果	性別	(1) 男 39.5%	(2) 女 45.8%					無回答 14.7%
	年代	(1) 20歳未満 0%	(2) 20歳代 0.3%	(3) 30歳代 1.8%	(4) 40歳代 6.0%	(5) 50歳代 9.4%	(6) 60歳代 19.8%	(7) 70歳以上 57.8%

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数 合計(n)	加重平均値 (ランク)
		大田区住宅管理センターにおける、窓口職員の対応はいかがですか	93 15.6%	190 31.8%	257 43.1%	18 3.0%	5 0.8%	34 5.7%	597
収入報告等の提出書類に対する、センターの説明はわかりやすいですか	69 11.6%	158 26.5%	312 52.3%	21 3.5%	11 1.8%	26 4.3%	597	6.1	
緊急時の対応はいかがですか	42 7.0%	133 22.3%	256 42.9%	34 5.7%	5 0.8%	127 21.3%	597	5.9	
時間外の対応はいかがですか	36 6.0%	91 15.2%	266 44.6%	31 5.2%	7 1.2%	166 27.8%	597	5.7	
お問い合わせに対する対応はいかがですか	62 10.4%	193 32.3%	260 43.6%	22 3.7%	6 1.0%	54 9.0%	597	6.3	
修繕工事が行われる際に、工事内容などの事前のお知らせは行われていますか	68 11.4%	203 34.0%	252 42.2%	20 3.3%	7 1.2%	47 7.9%	597	6.4	
当施設のサービスについて、全般的な満足度はどのくらいですか	77 12.9%	171 28.6%	264 44.2%	32 5.4%	7 1.2%	46 7.7%	597	6.3	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> 施設の管理について、要望が出る前に対応してくれて有難かった。 窓口対応の際、笑顔で丁寧に説明してくれて、安心して相談できた。 誠実で、親身になって相談にのってくれる。また、トラブルにならないように考えてくれる。 住宅管理センターの職員の方々が見守ってくれるおかげで、快適に生活ができています。 	
	改善等の要望事項	①指定管理者の管理運営に関するもの ・担当者が不在の場合、別の者が対応できるようにしてほしい。 ・各種点検の案内は早目に知らせてほしい。	区への対応(具体的に) ・住宅管理センター内において、センター長への連絡報告及び資料やメモを残す等して、担当者以外でも対応できるようにする。 ・各種点検については、情報が入り次第掲示板や連絡員を通して居住者にできる限り早く周知できるよう、指定管理者に指導を行っていく。 ・修繕については、平成29年度に改定した「大田区営住宅等長寿命化計画」に基づき適切な計画修繕を行っていく。 ・個別の修繕案件についても、必要に応じて住宅管理センターと協議しながら進めていく。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	2017年度決算額	2018年度決算額	2019年度決算額	評価	
区収入	施設使用料	375,704,510	380,592,202	380,400,430	現行家賃及び滞納家賃について、確実に収納するよう努めている。
	その他(共益費)	16,025,670	16,533,120	16,512,480	
	合計	391,730,180	397,125,322	396,912,910	
管理代行経費	人件費	37,133,000	37,133,000	37,476,824	建物の現状に応じた修繕計画を作成し、それらを確実に執行している。
	その他維持管理費	230,218,881	271,294,223	417,243,148	
	合計(精算後の額)	267,351,881	308,427,223	454,719,972	

② 事業実績評価

施設(主なもの)	2017年度実績	2018年度実績	2019年度実績	評価	
区営住宅	入居数	1,322	1,309	1,308	空家修繕に遅れが出たものの、円滑に入居できるよう努めることができた。
	入居率	97%	96%	96%	
区収入/入居数	296,316	303,380	303,450		
管理代行費/入居数	202,233	235,620	347,645		

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	適切な報告書を期日までに提出しています。	年1回提出の事業計画書と毎月提出の事業実績報告書は、それぞれ期日内に提出され、適切に報告されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	大田区住宅管理センター内鍵付き書庫にて項目毎、年度毎に適切に整備・保管しています。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話やメールまたは専用端末を使用したり、所轄課と直接協議や打ち合わせを実施する等、十分に連絡・調整を行っています。	個人情報の取扱いに配慮しながら、十分な連絡・調整が図られている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	大田区住宅管理センターを設置し、事務職(センター長含)4名、巡回員3名計7名を配置し、業務に必要な知識・経験をもった職員により運営しています。また日本管財として通信教育講座を利用した資格取得を支援・推奨しており、各自資質向上に努めています。	知識経験をもった職員を配置すると共に、施設の設置目的を踏まえた区民サービスの向上と業務の効率化を図っている。また、繁忙期には業務の補助要員をつけるなどして適切な配置に努めている。個人情報取扱従事者資格など独自に定めて研修を行い、業務知識の向上に努めている。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)			○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
	職員の服装及び接客態度は適切か	巡回員は制服、事務員は適切な服装を着用しています。接客の際は、まず相手方の話をよく聞き、相手方の意図に沿った回答を分かりやすく説明するよう心掛け、適切に対応しています。	節度ある服装で、適切かつ丁寧な接遇が行われている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	月に一度の巡回時、窓口・電話相談や自治会からの連絡により、住宅の公正な使用を確保しています。	施設、設備の公正かつ適正な利用確保のために十分な対応がなされている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	修繕工事について、大田区内の工事業者へ489件(一般修繕454件、空家修繕35件)の業務を発注しました。また、自治会からの要望等を把握することで、更なるサービス向上に努めています。	住宅管理業務のため、自主事業は実施していないが、住宅設備改善事業等を適切に行っている。また、修繕工事の事前周知も適切に行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	該当しません。	(使用料等の会計処理は所管課(住宅担当)にて処理している。)	—
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規入居者に対し、入居説明会時に冊子を用いて、具体的に説明しています。また、既存入居者に対しては、住宅掲示板への掲示で周知するとともに、個別で問合せがあれば、電話や訪問にて説明しています。	冊子を活用し、適切に説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	転出等で空き家が発生した場合は、迅速に退去事務及び原状回復工事の手配を行い、定期募集を行っております。	住宅の空き家状態短縮のために事務処理の効率化がなされている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	先ず相手方の話をよく聴き、区と連携をとりながら適切に対応しています。	所管課と連携を取りながら、適切に対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページはございません。	(区営住宅に関する区のホームページは所管課(住宅担当)において対応している。)	—
	施設の周辺地域との関係は良好か	植栽剪定等があるときは、事前に連携をとるなど、周辺地域との関係は良好です。	周辺地域との良好な関係を保ち連携を図っている。	○
情報管理	個人情報は適正に管理されているか	大田区個人情報保護条例等・社内規定により適正に管理しています。	個人情報の取扱いに十分配慮しながら、適切に管理している。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	社内規定により、個人情報保護及びコンプライアンス研修を実施しています。	個人情報保護や法令遵守の研修を実施していることが確認できている。また、マイナンバー対応事務についてもマニュアル整備や職員研修を実施している。	○

安全・危機管理	防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	緊急時対応マニュアルなどを整備し、職員に周知しています。	適切に整備・周知されている。	○	
	緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時連絡体制表を作成し、対応しています。	緊急時連絡体制表を設け、緊急時の初動連絡体制が整備されている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	緊急時対応マニュアル等の整備及び日々の巡回により適切に対応しています。	マニュアルを用いて、適切な体制を確保し、対応している。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は鍵付きのキーボックスに収納し、鍵付きキャビネットにて適切に保管しています。	鍵付きのキーボックスを使用し、適正に管理している。	○	
施設管理	共通 建 設 備 品	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	建物等について法定点検や定期点検を実施し、記録を適切に保管しています。	法定点検や定期点検は計画的に行われ、各々の結果についていつでも確認できるようにになっている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	建物等について現状・更新期間を確認し原因も含めて速やかに相談・報告しています。	速やかに報告が行われ、計画修繕に反映させるなど、臨機応変に対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	建物等について巡回や住民からの情報による不具合箇所の修繕及び年次計画により適切に修繕を行っています。	巡回をし、修繕が必要な箇所は適宜対応している。また、年次計画に基づいた修繕についても適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託先の業者からの点検報告の確認及び巡回時に不具合等を確認した場合は業者と連絡、調整を図り、建物・設備について適切に管理してまいりました。	指定管理者において、再委託業者が行う点検業務の管理を適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	共用部の照明を、順次LED照明器具へ変更する等、省エネルギーの取組みを適切に実施しています。	省エネルギーに関する取組を適切に行っている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各住宅の自治会による管理のため、該当しません。(集会室の設備)	(各住宅の自治会又は運営委員会が管理している。)	—
		備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各住宅の自治会による管理のため、該当しません。(集会室の機器及び備品)	(集会室にある机や椅子などの備品は、各住宅の自治会又は運営委員会において管理している。)
	備品管理		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか		
		清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	各住宅の自治会による管理のため、該当しません。	(各住宅の自治会が管理している。)
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか		—		
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	—				
施設周辺の美観は維持されているか	—				

(評価基準:きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

5 特記すべき取組みの状況(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献)

<ul style="list-style-type: none"> ・各住宅の連絡員を集め連絡員説明会を開催し、防災対策等についての情報を説明した。 ・計画修繕工事等工事に先立ち、入居者及び近隣住民の方に対し、事前説明会を行った。 ・台風によるエレベーターの浸水に迅速に対応し、今後の浸水防止対策工事への発案を行った。

6 財務状況に関する施設所管課所見

<p>公認会計士による審査の結果、令和元年度の財政状況は良好であった。そのため、財務面からは当該施設を適正に運営できる状況であると判断する。</p>
--

7 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

評価	<input type="checkbox"/> A 顕著に優れている <input checked="" type="checkbox"/> B 適切である <input type="checkbox"/> C 一部不適切である <input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> ・申請受付や家賃算定業務に関して、自発的に業務改善を行うなど入居者管理が効果的になされていた。 ・入居者や近隣住民からの苦情対応を含め、問題に対して迅速かつ適切に対応しており、住民や地域との信頼関係が構築されている。 ・施設管理は、定期的な巡回点検や住宅自治会からの要望対応をとおり、必要な修繕箇所を見極め、修繕計画への提案・対応がなされている。
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート回答者の年代を見ると、70歳以上の方が6割近く回答しており、区営住宅居住者の平均年齢も上がってきている。提出書類の案内文書の書き方や施設の段差解消等、更なる提案・改善を期待したい。

大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

別紙2

評価対象年度	令和元年度
評価実施日	令和2年6月1日

1 施設概要

施設名	大田区民住宅		
所在地	大田区大森西二丁目2番1号 他		
指定管理者	名称	日本管財株式会社(大田区住宅管理センター)	
	代表者	福田 慎太郎	
	住所	兵庫県西宮市六湛寺町9番16号	
指定期間	平成29年4月 ～ 令和4年3月		
施設の設置目的	中堅ファミリー世帯のための優良な賃貸住宅を設置し、これを適正に管理することにより、区民生活の安定と良好な地域社会の形成に資すること。		
施設の沿革	特定優良賃貸住宅の供給の促進に関する法律に基づき、平成9年にプラムハイツ西糞谷が管理開始となった。以後、建設・借上げによる設置を経て、建設型区民住宅3団地93戸、借上型区民住宅2団地78戸。		
担当部課 (問合せ先)	まちづくり推進部 建築調整課 住宅担当		
	電話	03(5744)1344	FAX 03(5744)1558

2 利用者アンケート調査

① 利用状況調査

(1) 調査期間	令和元6月1日～令和元6月30日							
(2) 調査対象	入居者							
(3) 調査方法	入居者にアンケート用紙を配布し、回収した。							
(4) 回答者数	70人 (小数点以下第二位を四捨五入)							
単純集計結果	性別	(1) 男 75.7%	(2) 女 14.3%					無回答 10.0%
	年代	(1) 20歳未満 0.0%	(2) 20歳代 1.4%	(3) 30歳代 21.4%	(4) 40歳代 22.9%	(5) 50歳代 27.1%	(6) 60歳代 12.9%	(7) 70歳以上 10.0%

② 利用者満足度調査

利用者満足度調査	質問項目	とても満足	満足	普通	不満	とても不満	無回答	回答数 合計(n)	加重平均値 (ランク)
		大田区住宅管理センターにおける、窓口職員の対応はいかがですか	5 7.1%	16 22.9%	41 58.6%	7 10.0%	1 1.4%	0 0.0%	70 100.0%
収入報告等の提出書類に対する、センターの説明はわかりやすいですか	1 1.4%	15 21.4%	48 68.6%	6 8.6%	0 0.0%	0 0.0%	70 100.0%	5.4 D	
緊急時の対応はいかがですか	1 1.4%	8 11.5%	47 67.2%	5 7.1%	3 4.2%	6 8.6%	70 100.0%	5 D	
時間外の対応はいかがですか	1 1.4%	5 7.1%	43 61.5%	11 15.7%	1 1.4%	9 12.9%	70 100.0%	4.8 D	
お問い合わせに対する対応はいかがですか	1 1.4%	15 21.4%	40 57.1%	9 12.9%	2 2.9%	3 4.2%	70 100.0%	5.1 D	
修繕工事が行われる際に、工事内容などの事前のお知らせは行われていますか	2 2.9%	25 35.7%	32 45.7%	5 7.1%	2 2.9%	4 5.7%	70 100.0%	5.8 D	
大田区住宅管理センター職員の入居者に対する対応に関して、全般的な満足度はどのくらいですか	3 4.2%	17 24.3%	38 54.3%	6 8.6%	4 5.7%	2 2.9%	70 100.0%	5.3 D	

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・修繕を依頼した際、住宅管理センター職員に迅速な対応をしてもらい、大変感謝している。 ・色々不安があったが、丁寧な対応に安心して相談できた。 ・電話での問合せに対し、適切に親切に説明してくれる。 	
	改善等の要望事項	<p>①指定管理者の管理運営に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・玄関前の自転車やゴミのポイ捨て等注意喚起してほしい。 ・修繕の必要箇所が多くあるが、積極的に取り組んでいるように感じられない。他住宅で故障等があった場合、全住居のチェックをする等、積極的に住民サービスを行ってほしい。 <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自転車の出し入れが大変なので、ラックを新しいものに替えてほしい。 ・トイレのタンクレス化や畳を新しくしてほしい。 	<p>区への対応(具体的に)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・掲示板にポスター掲示や個別に手紙を配布する等して対応していく。 ・入居者の問合せ等について、積極的に取り組むよう住宅管理センター職員に指導し、質の高い住民サービスを提供できるよう努める。 ・修繕については、平成29年度に改定した「大田区営住宅等長寿命化計画」に基づき適切な計画修繕を行っていく。 ・長寿命化計画に記載のない修繕案件についても、必要に応じて住宅管理センターと協議しながら進めていく。

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分	2017年度決算額	2018年度決算額	2019年度決算額	評価	
区収入	施設使用料	358,815,750	275,624,602	259,657,203	現行家賃及び滞納家賃について、確実に収納するよう努めている。
	その他(共益費)	27,705,760	21,352,300	19,885,900	
	合計	386,521,510	296,976,902	279,543,103	
管理代行経費	人件費	0	0	0	建物の現状に応じた修繕計画を作成し、それらを確実に執行している。
	その他維持管理費	15,957,179	25,667,193	37,878,509	
	合計(精算後の額)	15,957,179	25,667,193	37,878,509	

② 事業実績評価

施設(主なもの)	2017年度実績	2018年度実績	2019年度実績	評価	
区民住宅	入居数	242	182	164	長年課題となっていた、入居促進の問題は解消されている。また、借上型区民住宅の返還事務について、円滑に返還できるよう努めている。
	入居率	85%	81%	96%	
区収入/入居数	1,597,196	1,631,741	1,704,531		
管理代行費/入居数	65,939	141,029	230,967		

4 業務履行状況確認・評価

評価対象	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	適切な報告書を期日までに提出しています。	年1回提出の事業計画書と毎月提出の事業実績報告書は、それぞれ期日内に提出され、適切に報告されている。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	大田区住宅管理センター内鍵付き書庫にて項目毎、年度毎に適切に整備・保管しています。	適切に整備・保管されている。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	電話やメールまたは専用端末を使用したり、所轄課と直接協議や打ち合わせを実施する等、十分に連絡・調整を行っています。	個人情報の取扱いに配慮しながら、十分な連絡・調整が図られている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	大田区住宅管理センターを設置し、事務職(センター長含)4名、巡回員3名計7名を配置し、業務に必要な知識・経験をもった職員により運営しています。また日本管財として通信教育講座を利用した資格取得を支援・推奨しており、各自資質向上に努めています。	知識経験をもった職員を配置すると共に、施設の設置目的を踏まえた区民サービスの向上と業務の効率化を図っている。また、繁忙期には業務の補助要員をつけるなどして適切な配置に努めている。個人情報取扱従事者資格など独自に定めて研修を行い、業務知識の向上に努めている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか			○
運営	職員の服装及び接客態度は適切か	巡回員は制服、事務員は適切な服装を着用しています。接客の際は、まず相手方の話をよく聞き、相手方の意図に沿った回答を分かりやすく説明するよう心掛け、適切に対応しています。	節度ある服装で、適切かつ丁寧な接遇が行われている。	○
	施設、設備の公正な利用が確保されているか	月に一度の巡回時、窓口・電話相談や自治会からの連絡により、住宅の公正な使用を確保しています。	施設、設備の公正かつ適正な利用確保のために十分な対応がなされている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	修繕工事について、大田区内の工事業者へ68件(一般修繕62件、空家修繕6件)の業務を発注しました。また、自治会からの要望等を把握することで、更なるサービス向上に努めています。	住宅管理業務のため、自主事業は実施していないが、住宅設備改善事業等を適切に行っている。また、修繕工事の事前周知も適切に行っている。	○
	使用料等の会計管理は適切か	該当しません。	(使用料等の会計処理は所管課(住宅担当)にて処理している。)	—
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規入居者に対し、入居説明会時に冊子を用いて、具体的に説明しています。また、既存入居者に対しては、住宅掲示板への掲示で周知するとともに、個別で問合せがあれば、電話や訪問にて説明しています。	冊子を活用し、適切に説明されている。	○
	施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か	転出等で空き家が発生した場合は、迅速に退去事務及び原状回復工事の手配を行い、随時募集を行なっております。	空きが出た住戸に対し、次の入居者への事務処理が迅速かつ適切に行えている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	先ず相手方の話をよく聴き、区と連携をとりながら適切に対応しています。	所管課と連携を取りながら、適切に対応している。	○
専用ホームページは適切に管理運営されているか	専用ホームページはございません。	(区営住宅に関する区のホームページは所管課(住宅担当)において対応している。)	—	
情報管理	施設の周辺地域との関係は良好か	植栽剪定等があるときは、事前に連携をとるなど、周辺地域との関係は良好です。	周辺地域との良好な関係を保ち連携を図っている。	○
	個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか	大田区個人情報保護条例等・社内規定により適正に管理しています。	個人情報の取扱いに十分配慮しながら、適切に管理している。	○
		社内規定により、個人情報保護及びコンプライアンス研修を実施しています。	個人情報保護や法令遵守の研修を実施していることが確認できている。また、マイナンバー対応事務についてもマニュアル整備や職員研修を実施している。	○

安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	緊急時対応マニュアルなどを整備し、職員に周知しています。	適切に整備・周知されている。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時連絡体制表を作成し、対応しています。	緊急時連絡体制表を設け、緊急時の初動連絡体制が整備されている。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	緊急時対応マニュアル等の整備及び日々の巡回により適切に対応しています。	マニュアルを用いて、適切な体制を確保し、対応している。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は鍵付きのキーボックスに収納し、鍵付きキャビネットにて適切に保管しています。	鍵付きのキーボックスを使用し、適正に管理している。	○
施設管理	共通 建物 設備	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	建物等について法定点検や定期点検を実施し、記録を適切に保管しています。	法定点検や定期点検は計画的に行われ、各々の結果についていつでも確認できるようにになっている。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	建物等について現状・更新期間を確認し原因も含めて速やかに相談・報告しています。	速やかに報告が行われ、計画修繕に反映させるなど、臨機応変に対応している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	建物等について巡回や住民からの情報による不具合箇所の修繕及び年次計画により適切に修繕を行っています。	巡回をし、修繕が必要な箇所は適宜対応している。また、年次計画に基づいた修繕についても適切に行われている。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	再委託先の業者からの点検報告の確認及び巡回時に不具合等を確認した場合は業者と連絡、調整を図り、建物・設備について適切に管理してまいりました。	指定管理者において、再委託業者が行う点検業務の管理を適切に行っている。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	共用部の照明を、順次LED照明器具へ変更する等、省エネルギーの取り組みを適切に実施しています。	省エネルギーに関する取組を適切に行っている。	○
		設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各住宅の自治会による管理のため、該当しません。(集会室の設備)	(各住宅の自治会又は運営委員会が管理している。)
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	各住宅の自治会による管理のため、該当しません。(集会室の機器及び備品)	(集会室にある机や椅子などの備品は、各住宅の自治会又は運営委員会において管理している。)	—
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか			—
	清掃	日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	日常及び定期清掃が適切に実施されています。	適切に対応している。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	各住宅に共用の洗面所等はなく、集会室の洗面所は各住宅の運営委員会が管理しています。また、建設型区民住宅のごみの分別等は適切に実施しています。借上型区民住宅は、各住宅の管理会社による管理のため該当しません。	適切に対応している。	○
ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか				○	
施設周辺の美観は維持されているか		建設型区民住宅周辺は、定期的に清掃し、清潔に保たれています。借上型区民住宅は、各住宅の管理会社による管理のため該当しません。	適切に対応している。	○	

(評価基準:きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

5 特記すべき取組みの状況(イベント等、特筆すべき事業内容、回数、参加者数、地域との連携・貢献)

<ul style="list-style-type: none"> ・計画修繕工事等工事に先立ち、入居者及び近隣住民の方に対し、事前説明会を行った。 ・台風によるエレベーターの浸水に迅速に対応し、今後の浸水防止対策工事への発案を行った。

6 財務状況に関する施設所管課所見

<p>公認会計士による審査の結果、令和元年度の財政状況は良好であった。そのため、財務面からは当該施設を適正に運営できる状況であると判断する。</p>
--

7 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

評価	<input type="checkbox"/> A 顕著に優れている <input checked="" type="checkbox"/> B 適切である <input type="checkbox"/> C 一部不適切である <input type="checkbox"/> D 不適切である
優れた点	<ul style="list-style-type: none"> ・申請受付や家賃算定業務に関して、自発的に業務改善を行うなど入居者管理が効果的になされていた。 ・入居者や近隣住民からの苦情対応を含め、問題に対して迅速かつ適切に対応しており、住民や地域との信頼関係が構築されている。 ・施設管理は、定期的な巡回点検や住宅自治会からの要望対応をとおして、必要な修繕箇所を見極め、修繕計画への提案・対応がなされている。
改善すべき点	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果にて、加重平均値が低かった緊急時及び時間外の対応については、現在時間外にコールセンターで対応することで、24時間対応できるよう取り組んでいるが、対応力の更なる向上に向けて区との連携強化も含めた取り組みが求められる。