

令和3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。

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（通常年度）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(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年2月18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58年に管理開始。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 業務履行状況確認

項目	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	区の所管課と定期的な協議や個別の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。	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	事務職(センター長含)4名、施設保全要員3名の計7名を配置し、業務に必要な知識・経験をもった職員を配置しています。繁忙期においては補助要員を配置し適切な運用に努めています。また、通信教育制度の推奨や、社内研修として事務職と保全に関する教育を実施し各自資質向上に努めています。令和3年度については全職員が上級救命講習を受講しております。	知識経験をもった職員を配置するとともに、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等、適切な配置に努めていたり、独自に定めて研修を行い、業務知識の向上に励んでいる。	○
	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(職員数・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	職員は制服を着用し、接客時は相手方の話をよく聞き、意図に沿った分かり易い説明を心掛け、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1回巡回点検を実施し、自治会からの連絡・相談に対応し、公正な利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	該当しません。	(住宅管理業務については、適切に行われている。)	—
	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説明し、既存入居者も含め個別で問合せがあれば、電話や訪問にて説明しています。また、住宅掲示板への掲示で周知することも実施しています。	冊子を活用するなど、適切に説明されている。	○

項目	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	
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	空家が発生した場合、迅速な事務手続き及び空家修繕の手配を行っています。	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	相手方の話をよく聞き求められていることを理解し、区と連携を取りながら適切に対応しています。また、24時間受付電話により、夜間休日の不具合対応も実施しております。	区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。	(区営住宅等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	集会室の地域利用や植栽剪定・計画修繕等近隣への影響が発生する作業を行う際は事前に周知をするなどにより、周辺地域との関係は良好です。	集会室の地域利用や修繕工事等の事前周知により、周辺地域との良好な関係を保っている。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか	大田区個人情報保護条例等及び社内規定を遵守し、鍵付きキャビネット等で管理するなど適正に管理しています。	個人情報の漏えいを防ぐ対策を実施し、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を報告書で確認できている。	○	
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 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時の確認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)	建物・設備維持業務の再委託については、区内業者及び専門業者と契約を交わして実施している。	建物・設備維持業務の再委託先の選定理由について文書で提出させ、適切な再委託を実施していることを確認している。(個人情報を扱う業務の再委託は区の事前承認を得て実施している。)	○
		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	建設時から引き継がれた説明書等を整備・保管しています。	建設時から引き継がれた説明書等を整備・保管している。	○
	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		—			

項目	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
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=×)

3 指定管理者総合所見 (サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

- ・電話・窓口対応について、完結しない案件を入居者台帳に記録しておくことで、センター内で情報共有し、最初に対応した者でなくても迅速に対応できるように継続して強化しました。
- ・各種手続に関して、来所や郵送での提出が困難な方に対して、ご自宅まで訪問し書類作成のお手伝いを実施いたしました。
- ・新型コロナウイルス対策として、管理センター職員の毎日の検温、マスク着用、事務機器等の消毒作業を実施いたしました。また、募集パンフレット案内時はアクリル板を設置し感染対策を実施いたしました。
- ・区営住宅の一般修繕、空家修繕、計画修繕、保守点検業務に係る協力会社と合同で連絡協議会を実施し、「労働安全」「コンプライアンス」「個人情報」などに関する研修会を実施しております。
- ・弊社技術部門の訪問を積極的に行い、修繕計画を中心とした工事管理を行いました。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・指定管理5年目となる令和3年度において、区営住宅管理業務全般を概ね良好に履行したものと評価する。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い社会情勢が大きく変化する中で、臨機応変に柔軟な対応を、丁寧かつ適切に行ったと評価する。
- ・入居者対応においても、入居者の変化等を見極めた対応が適切になされている。
- ・建物管理においては、定期的な巡回点検の実施や住民からの情報により、不具合箇所の早期発見、対応がなされている。また、地震・台風・その他による事故発生時等の初動対応、事後処置が迅速、適正であり、所管課への関連情報の提供も十分になされている。
- ・今後も、これまでの施設管理のノウハウを生かし、接遇能力の向上に努め、より便利で快適なサービスを効率的に提供することによって、区民サービスの向上と業務の効率化に寄与することを期待する。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、令和3年度の財務状況は良好との結果であった。
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ものと判断する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和3年度
自己評価実施日	令和4年2月18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8年に管理開始となった。令和3年度末時点で建設型区民住宅3団地93戸、借上型区民住宅2団地78戸の計171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 業務履行状況確認

項目	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	区の所管課と定期的な協議や個別の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。	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	事務職(センター長含)4名、施設保全要員3名の計7名を配置し、業務に必要な知識・経験をもった職員を配置しています。繁忙期においては補助要員を配置し適切な運用に努めています。また、通信教育制度の推奨や、社内研修として事務職と保全に関する教育を実施し各自資質向上に努めています。令和3年度については全職員が上級救命講習を受講しております。	知識経験をもった職員を配置するとともに、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等、適切な配置に努めていたり、独自に定めて研修を行い、業務知識の向上に励んでいる。	○
	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(職員数・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	職員は制服を着用し、接客時は相手方の話をよく聞き、意図に沿った分かり易い説明を心掛け、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1回巡回点検を実施し、自治会からの連絡・相談に対応し、公正な利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	該当しません。	(住宅管理業務については、適切に行われている。)	—
	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説明し、既存入居者も含め個別で問合せがあれば、電話や訪問にて説明しています。また、住宅掲示板への掲示で周知することも実施しています。	冊子を活用するなど、適切に説明されている。	○

項目	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	
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	転出等で空家が発生した場合は、迅速に退去事務及び空家修繕の手配を行い、随時募集を行っています。	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	相手方の話をよく聞き求められていることを理解し、区と連携を取りながら適切に対応しています。	区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。	(区民住宅等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	集会室の地域利用や植栽剪定・計画修繕等近隣への影響が発生する作業を行う際は事前に周知をするなどにより、周辺地域との関係は良好です。	集会室の地域利用や修繕工事等の事前周知により、周辺地域との良好な関係を保っている。	○	
情報管理	個人情報適正に管理されているか	大田区個人情報保護条例等及び社内規定を遵守し、鍵付きキャビネット等で管理するなど適正に管理しています。	個人情報の漏えいを防ぐ対策を実施し、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を報告書で確認できている。	○	
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時の確認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)	建物・設備維持業務の再委託については、区内業者及び専門業者と契約を交わして実施している。	建物・設備維持業務の再委託先の選定理由について文書で提出させ、適切な再委託を実施していることを確認している。(個人情報を扱う業務の再委託は区の事前承認を得て実施している。)	○
		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	建設時から引き継がれた説明書等を整備・保管しています。	建設時から引き継がれた説明書等を整備・保管している。	○
	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			—

項目	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
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	建設型区民住宅の清掃は定期的に行い、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。	○
	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はありませんが、集会室の洗面所については、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	建設型区民住宅について、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。	○
	施設周辺の美観は維持されているか	建設型区民住宅について、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=×)

3 指定管理者総合所見 (サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等)

- ・新型コロナウイルス対策として、管理センター職員の毎日の検温、マスク着用、事務機器等の消毒作業を実施いたしました。
- ・各住宅共用部の放置物の撤去を実施いたしました。
- ・区民住宅の一般修繕、空家修繕、計画修繕、保守点検業務に係る協力会社と合同で連絡協議会を実施し、「労働安全」「コンプライアンス」「個人情報」などに関する研修会を実施しております。
- ・借上型区民住宅の建物の不都合の発生については、管理会社との情報連携をより強化し、迅速な対応を継続して実施しております。
- ・借上型区民住宅の借上げ期間満了が迫ってきているので、返還に伴う入居者対応を適切に行ってまいります。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

- ・指定管理5年目となる令和3年度において、区民住宅管理業務全般を概ね良好に履行したものと評価する。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴い社会情勢が大きく変化する中で、臨機応変に柔軟な対応を、丁寧かつ適切に行ったと評価する。
- ・建物管理においては、定期的な巡回点検の実施や住民からの情報により、不具合箇所の早期発見、対応がなされている。また、地震・台風・その他による事故発生時等の初動対応、事後処置が迅速、適正であり、所管課への関連情報の提供も十分になされている。
- ・借上げ期間満了が迫ってきている住宅について、円滑な返還ができるよう区と連携しながら対応したと評価する。
- ・今後も、これまでの施設管理のノウハウを生かし、接客能力の向上に努め、より便利で快適なサービスを効率的に提供することによって、区民サービスの向上と業務の効率化に寄与することを期待する。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、令和3年度の財務状況は良好との結果であった。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ものと判断する。