

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	令和元年度
自己評価実施日	令和2年7月6日

1 施設概要

施設名	大田区立シルバーピア 7棟、大田区営シルバーピア 13棟、大田区高齢者アパート 10棟		
所在地	大田区中央4-7-2 他29カ所		
指定管理者	名称	株式会社大田まちづくり公社	
	代表者	代表取締役 川野 正博	
	住所	東京都大田区南蒲田一丁目20番20号	
指定期間	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日		
施設の設置目的	住宅に困窮する高齢者の生活安定と福祉の増進に寄与するため、区が建設または借上げた住宅を提供する。		
施設の沿革	昭和53年高齢者アパート事業(旧老人アパート)開始、平成5年区立シルバーピア事業開始、平成9年区営シルバーピア事業開始		
担当部課 (問合せ先)	大田区福祉部高齢福祉課		
	電話	03(5744)1449	FAX 03(5744)1522

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	事業計画書等の提出書類は、内容に不備がないことを確認して期日までに、提出している。	期日までに提出され、内容についても不備がないことを確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等は、施設別・月別に整理して保管し、必要な時に確認できるように、管理している。	鍵付きの書庫において、適切に管理されていることを随時確認している。	○
	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	区からの指示は、確実に実施している。当社からの報告を密に行い、業務に支障が出ないように努めている。	日々、業務において、区は指定管理者と密接な連絡調整を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	高齢者福祉や建物管理に必要な知識・経験を持った社員を配置している。	住宅の管理に精通している職員配置であることを日常業務において確認している。	○
	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)	窓口要員は、契約内容のとおり配置している。また、現場社員も業務に必要な人員を配置している。	指定管理者と締結した基本協定書のとおり、効率的、効果的な職員配置となっている。	○
	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	区職員の指導を仰ぎ、機会を捉えて社員によるOJTを実施し、資質向上に努めている。また、生活協力員には、外部講師による研修を含めて年2回実施している。	区職員からの助言等にもつぎ、指定管理者自身によるOJTを日々実施している。また、生活協力員に対しては、年2回の社内研修を実施し、報告を受けている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	来客者に不快感を持たれることがないように、清潔な服装や丁寧な接遇に努めている。	節度のある服装、丁寧な接遇に努めている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	団らん室や駐輪場などの共用スペースは、全居住者が公平に使用できるように配慮している。	掲示板の活用等によって、居住者への周知に努めている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	非該当	非該当	—
	使用料等の会計管理は適切か	住宅使用料は、住宅管理システムにより適切に管理している。滞納が発生した居住者には、督促状を発行するとともに、自宅訪問して納付を促している。分納希望者には、分納計画を作成して滞納額の縮減に努めている。	住宅使用料及び共益費について、適切な会計管理を住宅管理システムによって実施している。また、滞納者への督促等にも努めている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規入居者には、入居手続き時に冊子「住まいのしおり」を渡し、高齢者住宅で生活していくためのルールを説明している。また、入居後、生活協力員から設置している設備の使用方法を説明している。	窓口職員が新規入居者へ、すまいのしおりと口頭により、丁寧に住宅の使用についての説明を行っている。また、日々居住者からの問い合わせに生活協力員が対応していることを月例報告書により確認している。	○
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	空室期間を短縮するため、退去手続き、原状回復工事、入居者決定、入居手続き等の業務を効率的に進めている。	退去手続き及び入居手続きについて、対象者との連絡調整を迅速に行い、空室期間の縮減に努めている。	○
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレーム内容を丁寧に聞いて、問題解決のため迅速に対応している。	丁寧な接遇で居住者の話を真摯に受け止め、問題解決に向け、適切、迅速に対応している。	○
	専用ホームページは適切に管理運営されているか	適時更新を行い、最新の情報を発信している。	指定管理者において適切に管理している。	○

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	
	施設の周辺地域との関係は良好か	周辺住民とは、良好な関係が築かれている。トラブルが発生した時は、解決に向けて民生委員、地域包括支援センターや近隣住民の協力を得ながら、誠意を持って当事者と協議している。	周辺地域とは良好な関係を保ち、トラブル発生時には関係機関等と連携し、解決に向けて善処している。	○	
情報管理	個人情報とは適正に管理されているか 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	「個人情報取扱規程」「特定個人情報取扱管理規程」等の社内規程に基づき、適正に管理している。また、社員には各規程の主旨を徹底している。	個人情報等の取り扱いについて、十分に配慮し、職員に周知を徹底している。個人情報のある書類等は鍵のかかる書庫で適切に保管している。	○	
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	「緊急事態発生時対応マニュアル」を策定している。社員研修を通じて主旨を周知徹底している。	策定されたマニュアルを用いて、職員に対して周知徹底している。	○	
	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	緊急時の連絡網を整備している。避難訓練の実施や通報訓練等の机上訓練を施設の状況に合わせて実施している。	緊急時の初動連絡体制は緊急事態発生マニュアルが整備されている。また居住者への避難誘導訓練が行われている。	○	
	日常の防犯・防災管理体制は適切か	掲示板を活用して、居住者の防犯・防災意識向上を図っている。	掲示板の活用等によって、居住者への周知に努めている。	○	
	鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵付き保管箱で厳重管理している。	鍵付きの保管箱を使用し、鍵の管理を適切に行っている。	○	
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)	月1回各施設を巡回点検を実施し、記録簿を作成して区へ提出している。また、建築物、建築設備点検は、法令のとおり実施している。	指定管理者が各施設の巡回点検を行い、提出された記録簿にて区は確認している。	○
		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)	年間計画工事や緊急工事が発生した時は、速やかに報告して指示を受けている。	随時、区は指定管理者から報告を受けて、区からの指示を指定管理者は適切に実行している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修理等が必要となった場合には、迅速に対応している。	区は現場対応職員に対して、不具合について連絡し、迅速に対応している。	○
		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)	当社「外注管理規程」に基づき、適切に運用している。再委託業者に変更があった場合には、その都度区へ報告している。	指定管理者において、業務の再委託についての外注管理規定にもとづき、適切に行われており、再委託事業一覧表を区は確認している。	○
	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)	共用部の照明は、センサーやタイマーで点灯を行っている。また老朽化した器具については、区と相談しながらLEDに変更している。	センサーやタイマーによる点灯、照明等の間引きや時間帯による照明点灯で省エネルギーの取組に努めている。	○	
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備、保管している。	指定管理者により適切に管理されている。	○
	備品管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に整備・保管している。	指定管理者により適切に管理されている。	○
		備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	区の管理規則に基づき、台帳を整備して適切に管理している。	指定管理者により適切に管理されている。	○
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	共用部の日常清掃は、居住者、定期清掃は業者が実施して清潔に保たれている。	日常清掃については、居住者自身によって清潔に保たれている。また、定期清掃については、各管理会社により実施されている。	○	
	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	衛生用品は、欠品がないように随時補充している。	住宅共用部分である団らん室について、適切に管理されている。	○	
	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	新規入居者には、ごみの分別、リサイクルについて入居時に説明している。必要に応じて、ごみ集積場に独自の看板を掲示して、注意喚起を促している。	ごみの分別等については、指定管理者による徹底指導や看板等の掲示による周知の成果によって、適切に実施されている。	○	
	施設周辺的美観は維持されているか	居住者と協力して、建物周辺的美観を維持している。	居住者によって住宅周辺的美観が維持されている。	○	

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)

・全シルバービアのベランダについて、使用状況の一斉調査を行い、植木鉢等を置いている居住者には撤去をお願いする等、防災面(避難路確保)や快適な住環境の維持・改善を進めた。
 ・新規入居者に配布するシルバーピアでの生活ルールや設備の使用方法を記載した「住まいのしおり」を、高齢者に分かりやすい内容・表現に増補・改訂し、すべての入居者が快適な生活を送れるように居住環境の向上を図った。
 ・「高齢者住宅[空き家]入居者の募集」(シルバーピア入居者募集パンフレット)について、記載内容を分かり易く改訂し、入居を希望する高齢者に入居機会の公平性の維持に努めた。

4 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

・指定管理者(株式会社おたまちづくり公社)は、区立シルバーピア、区営シルバーピア及び区営シルバーピア及び高齢者アパートの3種類、全30棟の入居者管理と一部建物管理について、居住者に寄り添った適切な管理を実施している。当該年度においては、ベランダ使用状況の一斉調査を行い、避難通路の障害となるものを除去するなどして、防災面と生活環境面において、改善・向上が図れたことを評価する。
 ・「住まいのしおり」をより分かりやすく改訂するなどして、新規入居者をはじめ、入居者全体に快適な住まい方についてわかりやすく説明できるよう工夫している。
 ・窓口業務に従事する職員は常にスキルアップをはかり、居住者の問題や相談に対し、関係機関と連携を図って居住者個々の状況にあわせて適切に対応を行っている。

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、財務状況は良好との報告があった。
 そのため、財務面からは当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。