

## 大田区指定管理者モニタリング結果(総合評価)

評価対象年度	令和3年度
評価実施日	令和4年7月15日

## 1 施設概要

施設名	区立シルバーピア 7棟、区営シルバーピア 13棟、高齢者アパート 10棟
所在地	大田区中央4-7-12 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 大田区南蒲田一丁目20番20号 大田区産業プラザ5階
指定期間	平成31年4月 ~ 令和6年3月
施設の設置目的	住宅に困窮する高齢者の生活の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)	福祉部高齢福祉課
	電話 03(5744)1449 FAX 03(5744)1522

## 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3年10月1日～11月30日
(2) 調査対象	高齢者住宅居住者 535名
(3) 調査方法	生活協力員及び高齢者アパート訪問員が各戸に配付、回収した。
(4) 回答者数	425名 (小数点以下第二位を四捨五入)
性別	(1) 男 34.82% (2) 女 65.18% 無回答 0%

## ② 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)
		生活協力員又は連絡員の対応はいかがですか	135 31.76%	160 37.65%	114 26.82%	9 2.12%	1 0.24%	6 1.41%	425 100.00%
高齢者住宅管理窓口職員の対応はいかがですか	123 28.94%	148 34.82%	127 29.88%	12 2.82%	2 0.47%	13 3.06%	425 100.00%	7.3 B	
	収入報告書等の提出書類の案内文書はわかりやすいですか	56 13.18%	120 28.24%	216 50.82%	15 3.53%	1 0.24%	17 4.00%	425 100.00%	6.3 C
工事や点検作業の際、作業日時などの事前のお知らせは行われていますか	103 24.24%	198 46.59%	106 24.94%	6 1.41%	2 0.47%	10 2.35%	425 100.00%	7.4 B	
	ガスコンロや水回りなどの住宅設備の不具合の対応はいかがですか	75 17.65%	164 38.59%	139 32.71%	13 3.06%	6 1.41%	28 6.59%	425 100.00%	6.8 C
緊急時の対応はいかがですか	83 19.53%	143 33.65%	126 29.65%	20 4.71%	4 0.94%	49 11.53%	425 100.00%	6.9 C	
	居住者の方への対応について、全般的な満足度はどのくらいですか	91 21.41%	149 35.06%	155 36.47%	8 1.88%	3 0.71%	19 4.47%	425 100.00%	7.0 B

③ 要望意見

要望意見	良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・シルバーピアの生活協力員が親切で、相談に対応してくれる。</li> <li>・シルバーピアの生活協力員がよく気配りをしてくれる。</li> <li>・設備の不具合など、連絡をすると素早く対応してくれる。</li> <li>・快適に生活させてもらっている。</li> <li>・住み心地の良い住環境の住宅に入居できたことに感謝。</li> <li>・高齢者に対して良い対応をいただいている。</li> </ul>	
	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"> <li>・コロナ禍において、団らん室の利用制限なども影響し、居住者同士の交流の機会が少なくなりました。また、新しい入居者が来ても、交流する機会が持てないことが不満である。</li> <li>・日常生活における生活音、タバコの臭いなど、居住者関係における不満、要望が散見された。</li> </ul> <p>②施設の構造や制度に関するもの</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・浴室やトイレ、台所などの換気扇の掃除、エアコンの掃除などが高齢のために難しい。</li> <li>・ガスコンロ、水回り等の不具合や改善の要望があった。</li> </ul>	<p>区 の 対 応 ( 具 体 的 に )</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・感染状況を見極めながら、団らん室の利用制限を緩和し、居住者同士の情報交流や自主的活動の場として有効活用されるよう、指定管理者と協議しながら進めていく。</li> <li>・日常における環境問題については、指定管理者が掲示板などにより周知したり、居住者の相談対応を丁寧に行っている。今後もより一層掲出物を工夫し効果を高めるとともに、個別に手紙を配布するなど問題に応じた丁寧な対応を行っていく。</li> <li>・高齢者には困難な高い場所などの清掃については、居住者からの問合せに対し、社会福祉協議会等のサービス提供の案内を指定管理者が行っている。引き続き丁寧な対応に努め、スムーズにサービスに繋がる体制を指定管理者と協議検討していきたい。</li> <li>・ガスコンロ、水回り等の不具合、故障などは、指定管理者が現地調査を行った上で状況に応じた適切な対応を行っている。トイレを流す際の水量が多すぎるなどの要望もあったが、指定管理者が対応した。今後も引き続き迅速で丁寧な対応を行っていく。</li> </ul>

3 経営状況評価

① 収支状況評価

(単位:円)

区分		元年度決算額	2年度決算額	3年度決算額	評価
区収入	区立シルバーピア住宅使用料	34,139,730	30,451,420	28,325,260	使用料、共益費について、確実に収納するよう努めている。滞納者については、電話で状況を確認して納付勧奨を行った上で督促状を送付するなど、生活状況に留意しながら個別に対応している。このため、高い収納率を上げている。
	区立シルバーピア共益費	2,416,790	2,392,640	2,381,560	
	合計	36,556,520	32,844,060	30,706,820	
区収入	区営シルバーピア住宅使用料	51,894,520	51,789,620	52,730,700	
	区営シルバーピア共益費	6,532,460	6,566,270	6,646,820	
	合計	58,426,980	58,355,890	59,377,520	
区収入	高齢者アパート住宅使用料	45,267,540	41,804,310	45,064,160	
	合計	45,267,540	41,804,310	45,064,160	
管理代行経費	維持管理費(精算項目)	66,585,631	69,253,370	67,109,032	・建物の現状に応じた修繕計画を作成し、それらを確実に実施している。適正かつ効果的に予算を執行していると評価できる。
	人件費等(非精算項目)	70,916,258	71,827,966	71,688,664	
	合計	137,501,889	141,081,336	138,797,696	

② 事業実績評価

施設(主なもの)		元年度実績	2年度実績	3年度実績	評価
区立シルバーピア (7棟103戸)	入居戸数	101戸	101戸	101戸	事務の効率化により、高い入居率を維持している。円滑に入居できるよう努めることができていた。
	入居率	98.1%	98.1%	98.1%	
区営シルバーピア (13棟299戸)	入居戸数	289戸	289戸	295戸	
	入居率	96.7%	96.7%	98.7%	
高齢者アパート (10棟161戸)	入居戸数	146戸	146戸	143戸	
	入居率	90.7%	90.7%	88.8%	
合計入居率(参考値)		95.2%	95.2%	95.7%	

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	報告の内容に不備がないことを確認し、基本協定に基づき、期日までに書類を提出している。	定められた期日までに提出されており、報告内容に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、鍵付き書庫等で適切に管理している。	鍵付きの書庫に保管し、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	区と常に緊密に連絡を取りあい、調整を図りながら、着実に日々の業務を遂行している。	日々、業務において、指定管理者は区と密接かつ迅速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	高齢者福祉や住宅設備関係に精通した経験豊富な社員を配置し、日々の業務に適切に対応している。	住宅管理に精通している職員や福祉の専門的知識を持つ職員を配置していることを指定管理から報告を受け、その効果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)	窓口社員、設備管理社員を適切に配置し、居住者が安全で、安心して過ごせるよう努めている。	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。繁忙期には人員を増員するなどし、業務に配慮した職員体制を整えている。	○
	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	区窓口社員は、日常業務において区職員の指導を受けながら業務にあたっている。生活協力員については、年に2回外部講師による研修を実施している。	区職員からの助言等にもとづき、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	区窓口社員、シルバーピア生活協力員は、業務にふさわしい服装、丁寧な対応に努めている。	区民に接することを意識した適切な服装、丁寧な接遇やわかりやすい説明に努めている。	○
	施設、設備の公正な利用が確保されているか	団らん室、自転車置場などの共用スペースは、居住者全員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	住宅使用料や共益費は、住宅管理システムにより適切に管理している。滞納者には、督促状発送や自宅訪問によって納付を促している。また、分納希望者には、分納計画を作成するなど、滞納額の圧縮に努めている。	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。	○

運 営	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「住まいのしおり」を渡し、高齢者住宅で生活していくルールを窓口社員が丁寧に説明している。 また、入居後に不明な点があった場合には、生活協力員がきめ細かに対応している。	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	空室の期間を短縮するため、工期の短縮、迅速な連絡調整に配慮し、入退去に関する手続き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うと共に、工事期間の短縮化を図り、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	クレーム内容をよく聞いて、迅速に対応し解決できるよう努めている。	丁寧な接遇で居住者の話を真摯に受け止め、問題解決や合意形成に向け、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	区が発信している情報を随時確認するとともに、当社のホームページも、適宜更新を行い、最新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。	○
	施設の周辺地域との関係は良好か	各施設において、周辺地域との良好な関係が概ね保たれている。 トラブルが発生した場合は、当事者、地域住民と社員との間で解決に向けて協議するほか、必要に応じて民生委員、地域包括支援センターなどの関係機関の協力を得て、解決に努めている。	周辺地域とは良好な関係を保ち、トラブル発生時には迅速に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	個人情報情報は適正に管理されているか	「個人情報取扱規程」「特定個人情報取扱管理規程」などの社内規程に基づき、適正に管理している。社員に対して注意喚起し、規定等の主旨の徹底を図っている。	個人情報等の取り扱いについて、十分に留意し、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。	○
	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			
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」「緊急通報マニュアル」を策定し、生活協力員をはじめ、内容を社員に周知徹底している。	策定されたマニュアルを用いて、職員に対して研修を行い、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。また、避難訓練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時対応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	生活協力員が適宜施設内を巡回している。掲示板を活用し、防犯・防災関係の通知、ポスターを掲示して情報提供し、居住者に注意を促している。	生活協力員による確認及び対応については業務終了報告書にて報告を受けている。また、掲示板の活用等については、高齢者に分かりやすい表現を用いる等、工夫し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	鍵は、鍵付きの保管庫内で適切に管理をしている。施錠が必要な場所は、確実に施錠をしている。	鍵付きの保管箱を使用し、鍵の管理を適切に行っている。	○
	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回各施設の巡回点検を実施し、記録簿を作成し、区へ提出している。	指定管理者が定期的に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)	小破修繕工事、緊急工事が発生した場合は、速やかに箇所や原因を区へ報告し、指示を受けている。	随時、区は指定管理者から状況の報告を受け、区からの指示を指定管理者は適切に実行している。	○	

施設管理	共通 建物 設備	修繕等を適切におこなっているか (建物、設備、備品)	修繕等が必要な場合は、最善な方法を検討し、速やかに対応している。	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、適切に行っている。再委託業者に変更があった場合は、その都度区へ報告をしている。	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(廊下、外回り等)の照明は、センサー、タイマーにより点灯を行っている。また、照明器具は、区と相談しながらLED照明への交換を進めている。	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、LED照明への順次転換により、計画的に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	備品台帳を整備し、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	共用部の定期清掃・特別清掃は業者が実施し、日常清掃は、居住者が実施しており、清潔を保つよう努めている。	日常清掃については、指定管理者の声掛けのもと、居住者自身によって清潔に保たれている。定期清掃については、各管理会社により実施され、施設の清潔が維持されている。	○
		洗面所等の消耗品は常に補充されているか	団らん室の洗面所等の消耗品類は生活協力員が点検し、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	入居時等機会を捉えて、ごみの分別、リサイクルについて説明している。居住者に対しては、集積所に、注意喚起を促す看板を掲出している。	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	居住者と生活協力員が協力して、建物周辺的美観の維持に努めている。	生活協力員の見回りや居住者の協力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=×)

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)

<p>1 新型コロナウイルス感染予防対策等の取組み                  2020年初頭からの、新型コロナウイルス感染拡大に伴う感染予防対策を適宜行った。                  具体的には、ワクチン接種などの感染予防対策に関する情報提供、相談対応、健康観察などをきめ細やかにを行い、居住者の不安解消や感染拡大防止に努めた。                  また、感染者発生時の建物共用部分の消毒や、親族への連絡調整、保健所など関係機関との連携により、感染予防措置を迅速かつ適切に行った。                  シルバーピア生活協力員本人や家族が感染し、業務に従事できなくなった場合は、代替の生活協力員を手配し、各施設において居住者に対する相談業務等、途切れさせることなく、適切に対応した。</p> <p>2 高齢者住宅の防災対策の取組み                  居住者への防災情報提供と周知徹底を図るため、大田区発行の「保存版:防災ハンドブック」「ハザードマップ」等、防災関連情報をシルバーピア相談室に配布、掲出した。                  生活協力員研修会で、「災害時における高齢者の避難について」というテーマで講演を実施し、生活協力員の防災に関する相談能力の向上を図った。                  水害発災時の垂直避難スペースについて、シルバーピアの調査結果を分析し、各施設の垂直避難場所を確定した。                  今後、シルバーピアへ折りたたみ椅子やジョイントマット等の配備を進める。</p>
--

6 財務状況に関する施設所管課所見

<p>3年間通して、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。</p>
--

7 施設所管課総合所見 (施設運営の総合的な評価)

<p>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</p>
<p>優れた点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理期間3年を経過し、区の高齢者住宅の設置目的に沿った入居者管理、施設管理が効果的になされていた。アンケートによる利用者満足調査結果においても、入居者と直接関わる住宅管理窓口職員の対応が、「とても満足」「満足」が63.76%、生活協力員又は連絡員の対応においては69.41%と概ね良好な数字となっている。居住者に寄り添った適切な管理により信頼関係が構築されている。</li> <li>新型コロナウイルス感染予防対策においては、居住者への情報提供、相談対応を丁寧に行っており、区への報告業務も漏れなく適切に実施されていた。建物の消毒などの予防措置も迅速な対応が見られた。</li> <li>安全対策について、1年目は関係機関との連携による安否確認の取り組み、2年目は身元引受人等の親族調査による支援への取り組み、3年目は防災対策への取り組みを行った。防災対策においては、外部講師による防災情報の研修を生活協力員に実施し、職員のスキルアップを図った。区の情報を利活用しながら居住者の安全面の確保に努めた。高齢者に対する支援経験と実績に基づく、安定的な対応を行っていた。</li> </ul>
<p>改善すべき点</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>居住者の高齢化が進む中、直接居住者と接する中で感じ得る改善内容について、入居者実態に則した積極的な提案を期待する。</li> <li>コロナ禍で居住者同士や地域との交流が希薄になってしまったとの声もあるため、地域包括支援センター事業や老人いこいの家など社会資源と連携し、団らん室を活動の場として有効活用するなどして、居住者同士の交流や生活活動を広げる工夫に期待したい。</li> </ul>