

令和2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2年度
自己評価実施日	令和3年7月30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 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	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	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、通信教育制度の受講を推奨し、資格取得を支援しています。その他にも、個人情報取扱従事者資格を取得や、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。	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の取得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	修繕工事において、大田区内の工事業者へ451件(一般修繕401件、空家修繕50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事も実施しています。	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	区のホームページやパンフレットを通じて空家状況、入居者募集情報を広報しています。また、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い、住宅募集を行っています。	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	相手方の話をよく聴き、求められている事を理解し、区と連携を取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・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及び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。	○

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	
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)	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います。	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=×)

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)

・総合モニタリングで課題のあった電話・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強化しました。
 ・新型コロナウイルスにおける対応として、書類提出等に関しては緊急事態宣言期間中の三密や接触を避けるため、提出書類の提出方法を原則郵送に切り替えるなど改善を行い、区からのコロナ関連の情報提供に関しては、住宅掲示板への掲示を迅速に対応しました。また、国・都・区のコロナウイルス関連施策(家賃に関する給付金等)を把握し、入居者からの問合せに適切に対応できるよう工夫しました。
 ・今まで滞納がなかった方で特に高齢の方には、電話や訪問で安否確認を行いました。
 ・各住宅敷地内の不法駐車に対する改善要請を継続的に行い、全ての不法駐車を改善しました。
 ・今後の課題としては、各自治会の集会参加により、より多くの住民の方のご意見要望を聞き入れるとともに、引き続き共用部の放置物の撤去促しや、ごみの出し方や排水に関するマナー、滞納解消を強化してまいります。

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4年目となる令和2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、定期定巡回点検の実施や住民からの情報により、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。
 ・今後も、民間独自のノウハウを生かして、入居者に対してさらなる安全で快適な住環境を提供できるよう、管理に関する様々な課題に真摯に取り組むよう期待する。

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2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2年度
自己評価実施日	令和3年7月30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糺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 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	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	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。	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。	○	
	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)	また、通信教育制度の受講を推奨し、資格取得を支援しています。その他にも、個人情報取扱従事者資格を取得や、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。	個人情報取扱従事者資格の取得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	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。	○	
	職員の服装及び接客態度は適切か	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。	○	
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	修繕工事において、大田区内の工事業者へ69件(一般修繕64件、空家修繕5件)の業務を発注しました。また、連絡員をはじめ住民からの相談・要望にも迅速に対応し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。	○	
	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。	(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。)	—	
	使用料等の会計管理は適切か	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事も実施しています。	冊子を活用し、適切に説明されている。	○	
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	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。	○	
	施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	相手方の話をよく聴き、求められている事を理解し、区と連携を取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。	○	
	利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	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・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及び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。	○	

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	
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)	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います。	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	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				○	
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における対応として、書類提出等に関しては緊急事態宣言期間中の三密や接触を避けるため、提出書類の提出方法を原則郵送に切り替えるなど改善を行い、区からのコロナ関連の情報提供に関しては、住宅掲示板への掲示を迅速に対応しました。また、国・都・区のコロナウイルス関連施策(家賃に関する給付金等)を把握し、入居者からの問合せに適切に対応できるよう工夫しました。

・総合モニタリングで課題のあった、建物の不都合の発生について、借上型区民住宅を中心にオーナーや入居者とのやり取りに宛先を加える等、管理会社との情報連携をより強化し、迅速に対応しました。

・借上げ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4年目となる令和2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の中で、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、定期定常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、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、民間独自のノウハウを生かして、入居者に対してさらなる安全で快適な住環境を提供できるよう、管理に関する様々な課題に真摯に取り組むよう期待する。

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2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と判断する。