

モニタリングチェックシート（平成29年度）

<評価>

施設名	区営住宅
指定管理者名	東京都住宅供給公社
評価者	住宅課長

優：特記すべき実績・成果が認められるもの  
 良：管理運営が良好と認められるもの  
 要改善：一部において改善を要する点が見受けられるもの

評価項目および評価の視点	評価	評価理由・改善すべき点等
<b>1 効率的運営・効率化への取り組み</b> ・事業計画書で提案されたとおり事業が実施されているか ・管理業務費の経理については、別に会計を設けて処理しているか ・帳簿等を整備して、管理業務費の執行状況等を記録しているか ・施設の保守点検は適切に行われているか	良	・事業計画書に基づき、計画修繕(26件)や一般修繕を適正に実施している。一般修繕では連絡票を活用して着実に維持管理を実施している。工事等の実施に当たっては、入居者等への事前説明および挨拶を徹底して行っている。 ・住宅維持管理業務実績報告により管理業務費の執行状況を管理している。 ・保守点検は保守点検報告書を作成し修繕につなげるなど適切に行われている。
<b>2 施設管理運営体制</b> ・管理上不具合や小さな問題について区へ報告を行っているか ・人権について職員研修を行うなど、職員の育成に努めているか ・職員の配置は適正か ・職員について区内雇用の促進を図っているか ・職員の採用選考および勤務条件について、関係法令を遵守しているか ・業務の再委託における範囲は適正か	良	・管理上不具合が生じた場合、迅速かつ適切に対応し、回答票(129件)を活用して区への報告を行っている。 ・人権について職員研修を行い、職員の育成に努めている。 ・職員の勤務条件等については就業規則等法令遵守に努めている。 ・業務の再委託は計画時に報告を受け、再委託先を偏りすぎず、法令等資格を有した再委託先を選定するなど適正な範囲である。
<b>3 サービスの維持・向上に向けた取り組み</b> ・現在のサービス水準を維持し、向上に向けた取り組みを進めているか ・入居者等へ公平・公正な対応ができているか ・苦情処理の規定と体制を整備し、苦情があった際に適切かつ迅速に対応しているか	良	・入居者の安全安心な住まい提供のため、24時間365日体制を整備して緊急の修繕等に対応している。 ・入居者からの苦情に対しても同様に24時間365日体制を整備して適切かつ迅速に対応している。
<b>4 法令遵守等</b> ・緊急時のマニュアルを区と協議して整備し、緊急時には適切な措置を講じているか ・管理業務で知りえた秘密を保持する方策を講じているか ・個人情報保護条例等に準拠した規程を設け、必要な措置を講じているか ・情報公開条例等に準拠した規程を設け、必要な措置を講じているか ・練馬区情報セキュリティポリシーに定める水準と同等もしくはそれ以上の水準を保障する対策を講じているか ・練馬区環境マネジメントシステムの趣旨を踏まえた業務を行っているか	良	・各項目について、法令を遵守し、必要な規程等を設け適切な措置を講じている。 ・緊急連絡体制を区と協議して整備しており、緊急対応として適切な措置を講じている。 ・個人情報保護のためチェックリストを活用した適切な措置を講じている。 ・練馬区個人情報保護条例、情報公開条例および練馬区情報セキュリティポリシーに定める水準と同等の規程を整備している。 ・練馬区環境マネジメントシステムを遵守して業務を実施している。工事に当たっては産廃 manifests の適正な管理を実施している。
<b>5 利用者評価等</b> ・利用者アンケート等の評価は良好か	良	・利用者アンケートによる満足度は、88.6%であり、評価は良好である。
<b>総合評価</b> (講評) 良	法定点検にとどまらず、建物の長寿命化を目指した年次修繕計画・長期修繕計画を提案し、適切な維持管理に取り組んでいる。また24時間365日体制を整備し、緊急時においても適切に対応し、利用者アンケートにおいて概ね良好な評価を得ている。	