

モニタリングチェックシート（平成30年度）

< 評価 >

優：特筆すべき実績・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

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

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
1 組織体制 <ul style="list-style-type: none"> 練馬区情報セキュリティポリシー、個人情報保護条例および情報公開条例に準拠した規程を設け、必要な措置を講じているか 労働基準法、労働安全衛生法、育児・介護休業法等、労働環境に関する法令等を遵守しているか 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 管理業務費の経理について、適正な処理および管理を行っているか 	良	<ul style="list-style-type: none"> 区と同等の個人情報管理規程および情報管理規程を独自に設け、研修を実施する等、適正に運用している。 労働関係法令に基づき、給与規程、就業規則等を定め、適正に運用している。 工事にあたっては、廃棄物の再資源化、再生建築資材の活用を行っている。 住宅維持管理業務実績報告により管理業務費の執行を管理している。
2 施設運営体制 <ul style="list-style-type: none"> 現在のサービス水準を維持し、向上に向けた取組を進めているか 計画的に職員研修を行うなど、職員の育成に努めているか 利用者等への公平公正な対応・人権の配慮がなされているか 苦情処理の規程と体制を整備し、苦情があった際に適切かつ迅速に対応しているか 利用者アンケート等の評価は良好か 	良	<ul style="list-style-type: none"> 居住者の緊急の修繕依頼や苦情に対して、24時間365日体制で対応している。必要に応じて、現地で依頼を確認する他、対応履歴を登録し、再度の問合せに対応している。 接遇や人権等について職員研修を行い、職員の育成に努めている。 利用者アンケートによる満足度は、86.7%であり、評価は良好である。
3 施設の維持管理・安全性への配慮 <ul style="list-style-type: none"> 施設の保守点検は、適切に行われているか 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 管理上の不具合や問題の区への報告が適切に行われているか 	良	<ul style="list-style-type: none"> 保守点検報告書を作成し、居室、共用部の修繕につなげている。 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。 管理上不具合が生じた場合、迅速かつ適切に対応し、所定の回答票により区への報告を行っている。
4 効率的な管理運営 <ul style="list-style-type: none"> 効率的な人員配置がされているか 業務の再委託における範囲は適切か 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 その他効率的・効果的な施設運営に係る取組が行われているか 	良	<ul style="list-style-type: none"> 「事務」「計画修繕・維持管理」「緊急対応工事」を部門分けし、都営住宅と併せて人員配置をしている。 再委託は計画時に区に事前報告し、法令等資格を有した者を選定するなど適切に対応している。 事業計画書に基づき、計画修繕や環境・施設管理を実施している。 計画修繕工事は、原則競争入札で、樹木剪定・設備の保守点検業務は、原則として都営住宅と併せて発注し委託価格の低減を図っている。
5 施設特性に応じた管理運営 <ul style="list-style-type: none"> 区が求めた取組を適切に実施しているか 	良	<ul style="list-style-type: none"> 経年観察を踏まえた長期修繕計画を策定し、老朽化の進む区営住宅の維持管理・修繕工事を行っている。
6 地域への貢献 <ul style="list-style-type: none"> 再委託する際に、区内事業者の活用に努めているか 	良	<ul style="list-style-type: none"> 空家修繕工事は、全て区内工務店に発注するなど、区内業者活用に努めている。
総合評価 (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。コンクリートブロック塀および万年塀の維持管理や台風後の補修についても、迅速な対応を行った。また、居住者からの緊急性を要する修繕依頼に対して、24時間365日体制を整備して適切に対応しており、利用者アンケートにおいて概ね良好な評価を得ている。