

最終総合評価に伴うモニタリングチェックシート(令和3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	指定管理者選定委員会

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 組織体制</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>管理業務費の経理、収納した利用料金の取扱い、実費負担金等について、適正な処理および管理を行っているか</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報保護等に関する規程を設け、チェックリストを活用した適切な措置を講じている。</li> <li>職員の勤務条件等に関する就業規則を定め、法令等を遵守している。</li> <li>工事にあたり、産廃マニフェストの適正な管理や廃棄物再資源化、再生建築資材の活用を実施している。</li> <li>管理業務費の執行状況を適正に管理し、区に住宅維持管理業務実績を報告している。</li> </ul>
<b>2 施設運営体制</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>利用者アンケート等の評価は良好か</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>居住者からの修繕依頼や苦情に対して、24時間365日の受付体制を整えている。必要に応じて現地確認する他、対応履歴を作成し、再問合せに対応している。</li> <li>毎年の職員研修の中で、接遇力向上や人権問題もテーマに取り上げ、職員の育成に努めている。</li> <li>利用者アンケートによる満足度は4年間の平均で86.0%であり、評価は良好である。</li> </ul>
<b>3 施設の維持管理・安全性への配慮</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>設備の保守点検、備品の管理は適切に行われているか</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>保守点検について報告書を作成し、必要に応じて修繕を行っている。</li> <li>緊急時には適切な措置を講じられるよう、区と協議して緊急連絡体制を整備している。</li> <li>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。</li> </ul>
<b>4 効率的な管理運営</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>効率的な人員配置がされているか</li> <li>業務の再委託における範囲は適切か</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>都営住宅と同様に「事務」「計画修繕・維持管理」「緊急対応工事」と部門分けし併せて管理することで、効率的な人員配置がされている。</li> <li>毎月区に再委託に係る報告があり、適切に対応している。</li> <li>事業計画書に基づき、計画的修繕や住環境の維持、施設管理を実施している。</li> <li>修繕工事は競争入札とし樹木剪定や設備保守点検業務等とともに、都営住宅と併せて発注することで委託価格の低減を図っている。空家修繕では、優先度を考慮して工事順位を定めるなど、効率的な運用に努めている。</li> </ul>
<b>5 施設特性に応じた管理運営</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>区が求めた取組を適切に実施しているか</li> <li>事業者の提案に基づく取組が適切に行われているか</li> <li>その他、選定の際に設定した取組の評価</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>区の求める建築物の長期修繕計画を策定し、区営住宅長寿命化に対応する維持管理や修繕工事を行っている。</li> <li>区の計画にない児童遊園や外構の改修についても提案し、計画修繕の契約差金を活用した修繕を行っている。</li> <li>「お客様の喜びが喜び」という基本理念のもと24時間365日の受付体制を敷き、職員・入居者へ周知に努めている。</li> </ul>
<b>6 地域への貢献</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>再委託する際に、区内事業者の活用に努めているか</li> </ul>	良	<ul style="list-style-type: none"> <li>空家修繕は、全て区内事業者により施工されている。</li> </ul>
<b>総合評価</b> (講評) 良		<ul style="list-style-type: none"> <li>公営住宅の特性を把握し、建築物の長寿命化を目指した年次修繕を計画・実施するとともに、外構や植栽等の住環境の維持管理に取り組んでいる。</li> <li>居住者からの修繕依頼や苦情等に対し、24時間365日の受付体制を整備して適切に対応しており、利用者アンケートの評価は良好である。</li> </ul>