

平成30年度サービス水準書における自己評価

設置目的

設置目的	<p>(1)区営住宅及び区営住宅の共同施設</p> <p>住宅に困窮する低額所得者に対して、低廉な家賃で住宅を供給することにより、区民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的としている。</p> <p>(2)改良住宅、改良作業所及び改良住宅の共同施設</p> <p>住宅地区改良法に基づく住宅地区改良事業の施工に伴い、その居住する住宅を失うことにより、住宅に困窮することとなる区民に住宅等を確保することを本来の目的としている。</p> <p>改良住宅等を使用できるものがなくなった場合は、区営住宅等と同様に、住宅に困窮する低額所得者に対して、低廉な家賃で住宅を提供することにより、区民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的としている。</p>
行動規範	<ul style="list-style-type: none"> ・関係する法令、条例及び規則の規定を遵守し、適正な管理を行う。 ・使用者及び利用者に対し、公平かつ適切なサービスの提供を行う。 ・区営住宅等及び改良住宅施設の維持管理を適切に行う。 ・業務に関連して取得した個人に関する情報を適正に取り扱う。

基本理念			説明							
1.入居者や区民に対するサービス向上			<p>入居者の平等な利用を確保に努めることで、区民生活の安定と社会福祉の増進に寄与するという区営住宅等の設置目的を達成し、課題である入居者の高齢化・施設の老朽化に対して入居者に最も近い存在からの視点と、公営住宅管理の豊富な実績からの視点を持ち、板橋区と協働して取り組む。</p> <p>また、確実な企業倫理・法令知識の定着を目指し、本指定管理業務を実施しているスタッフに対して研修の実施、またトラブル対応のサービス向上のためのマニュアル整備を行い社員のレベル向上を図る。</p>							
具体的な目標	サービス水準		年度目標・実績(経過)					自己評価	備考	
			H26	H27	H28	H29	H30			
窓口スタッフを含め従業員に対し業務を実施する際に把握しておくべき法令の知識・問題点を再確認し、適法な業務遂行に資することができるよう、コンプライアンス研修を定期的実施する。	コンプライアンス研修実施	実施回数	目標値	12回	12回	12回	12回	12回	・2・③・4・	東急コミュニティー東京北支店で毎月実施されている月例会資料（コンプライアンス研修関連資料を含む）を入手し、内容を確認しました。また、eラーニングによるコンプライアンス研修を実施しました。（平成30年8月、11月）
			実績値	12回	12回	12回	12回	12回		
共同住宅等入居者の高齢化の進行、それに伴う認知症の方への理解及び知識取得の必要性から、認知症に対する正しい知識とその対応を指導できるリーダーの育成を図る。	認知症サポーター講習受講	実施回数	目標値	6回	6回	6回	6回	6回	・2・③・4・	認知症サポーター講習受講済（平成22年度）。上記月例会資料（認知症関連資料を含む）を参考に自主研修を実施しました。
			実績値	6回	6回	6回	6回	6回		
各公営住宅スタッフと情報交換を行うことで指定管理のノウハウや現在直面している課題や解決策等を身につけ、個人の能力のスキルアップに繋げる。	全国の管理センターとの定期的な情報交換実施	実施調整	目標値	実施調整	実施 試行期間	実施 試行期間	本稼動 1回/年	本稼動 1回/年	・2・③・4・	文京区、北区を中心に情報交流に努めました。指定管理項目は同じではないがそれぞれの管理方法、成功事例等を取り入れていきたいと考えております。
			実績値	-	-	1回	-	-		
入居者アンケートの実施を通して、当社の対応について振り返りを行い、改善に努め、満足度の向上を図る。	入居者アンケートの実施 (総合満足度の『普通』以上（満足、やや満足、普通の合計値）)	満足度 向上	目標値	60%	65%	70%	75%	80%	・2・3・④・	85%と非常に高い満足度をいただきました。今回で全住宅一巡となりました。更なる満足度向上に向け、アンケートでいただいた意見・要望を可能な限り具現化していきたいと考えております。
			実績値	86%	77%	89%	77%	85%		

2.災害・緊急時の的確な対応			入居者からのあらゆる連絡・問合せを受付し、設備的な緊急事態の場合には迅速な対応の実現、また、災害・事故を想定した各種マニュアルを板橋区営住宅等の管理に準用し、緊急事態ごとに管理センタースタッフの対応方法や緊急連絡先などを具体的に明記し、すべてのスタッフが適切な行動ができる体制を構築し、入居者の安心、信頼を獲得する。							
具体的な目標	サービス水準		年度目標・実績(経過)					自己評価	備考	
			H26	H27	H28	H29	H30			
緊急時の際の緊急連絡網を整備し、最新であることをチェックし、万が一に備える。	緊急時の緊急連絡網整備	実施回数	目標値	1回	1回	1回	1回	1回	・ 2 ・ ③ ・ 4 ・	記載内容の確認
			実績値	1回	1回	1回	1回	1回		
災害・事故を想定した各種マニュアルを板橋区営住宅等の管理に準用し、緊急事態ごとに管理センタースタッフの対応方法や緊急連絡先などを具体的に明記し、すべてのスタッフが適切な行動ができる体制を構築する。	各種マニュアルの整備 スタッフへの周知、体制の確実な構築	実施回数	目標値	1回	1回	1回	1回	1回	・ 2 ・ ③ ・ 4 ・	記載内容の確認 ・ 危機管理マニュアル ・ 地震災害対応マニュアル ・ 水害対応マニュアル ・ 火災対応マニュアル ・ 漏水対応マニュアル ・ 救急対応マニュアル ・ 苦情対応マニュアル ・ 電話対応マニュアル ・ ファーストエイド
			実績値	1回	1回	1回	1回	1回		
防災への取組みについて、当社は入居者を交えたオリジナルティのある消防訓練を定期的実施し、入居者へ意識付けを行う。	入居者を交えた多様な消防訓練	実施回数	目標値	実施調整	実施 試行期間	実施 試行期間	本稼動 1回/年	本稼動 1回/年	・ 2 ・ 3 ・ ④ ・	南常盤台二丁目アパートにて消防署立会いのもと自衛消防訓練を実施しました。(平成30年10月13日)
			実績値	-	2住宅	-	-	1住宅		

総括自己評価

(平成26年～30年)

入居者や区民の方に対するサービス向上のために、コンプライアンス研修等を通じ自らの行動規範を高め、関係する法令・条例及び規則の規定を遵守した管理運営を行いました。

課題となっている入居者の高齢化に対しては、高齢者世帯を対象とした訪問を実施し定期的な安否確認を行いました。また認知の疑いがある入居者に対しては、ご親族や地域包括支援センターと連携した対応を図りました。施設の老朽化に対しては、2ヶ月毎の設備巡回点検や年一回の劣化度調査を行うことで、設備の劣化度、危険度、緊急度を把握し、入居者の安心安全な生活環境を維持するための修繕等の対応を図りました。

日々発生する入居者や区民の方からの問い合わせや相談については、公平かつ適切な対応を図りました。また記録を残すことで以降の対応に生かしました。

結果として、入居者アンケートの満足度は5年間平均で83%と高い評価をいただきました。今後も更なる満足度向上に向け、アンケートでいただいた意見・要望を可能な限り具現化していきたいと考えております。