

平成28年度板橋区営住宅等及び改良住宅施設指定管理者の  
管理運営業務に係る評価結果について

1 指定管理者

- (1) 名 称 株式会社 東急コミュニティー
- (2) 所在地 世田谷区用賀四丁目10番1号
- (3) 指定期間 平成26年4月1日から平成31年3月31日

2 施設概要

別表1のとおり

3 事業内容

- (1) 区営住宅等及び改良住宅施設の管理業務を行うための、区役所内への窓口の設置  
運営
- (2) 区営住宅等及び改良住宅施設の維持管理業務及び緊急事態発生時対応
- (3) 公募及び使用手続きに関する業務
- (4) 相談・苦情受付、指導、手続きの案内等入居者管理
- (5) 住宅使用料の算定補助、滞納整理等に関する業務
- (6) 収納等に関する業務
- (7) 高齢者世帯の見回り等に関する業務
- (8) 駐車場に関する業務
- (9) その他区長が必要と認める業務

4 評価委員会概要

- (1) 目 的 板橋区営住宅等及び改良住宅施設の管理運営について、効率的な運営  
やサービス水準の維持・向上など指定管理者導入目的に則り、適切に  
運営されているかモニタリングし、客観的に評価・検証を行い、その  
結果を区営住宅等及び改良住宅施設の管理運営に反映させる。
- (2) 評 価 者 板橋区営住宅等及び改良住宅施設指定管理者評価委員会

(3) 委員構成 6名 (外部委員3名、内部委員3名)

- ・ 外部学識経験者 (大学名誉教授)
- ・ 外部委員 (板橋区営住宅居住者代表)
- ・ 外部委員 (改良住宅居住者代表)
- ・ 板橋区都市整備部長
- ・ 板橋区都市整備部都市計画課長
- ・ 板橋区都市整備部住宅政策課長

## 5 財務状況及び労働条件点検

指定管理者法人の財務状況及び従業員の労働条件点検については、外部専門家に委託し、点検結果を基に、評価委員会で評価を行った。

### ア 財務状況

委託先 東京税理士会板橋支部

報告日 平成28年8月3日 (水)

内容 過去3年間の法人決算書等の計算書類による点検  
(5段階評価及び所見)

### イ 労働条件点検

委託先 東京都社会保険労務士会板橋支部

実施日 平成28年7月19日 (火)

於：住宅政策課、東急コミュニティー東京北支店

内容 審査書類・指定管理者ヒアリング及び従業員面接  
(5段階評価及び所見)

## 6 評価委員会の開催

### ア 第1回指定管理者評価委員会

平成28年9月30日 (金) 於：教育支援センター研修室A

資料説明、窓口視察、指定管理者ヒアリング、評価シートの採点

※ 委員6名中1名欠席のため、5名で評価

### イ 第2回指定管理者評価委員会

平成28年10月12日 (水) 於：板橋区役所701会議室

各委員の評価に基づく総合評価の協議・決定

## 7 評価項目

### (1) 施設の経営方針に関する事項

- ① 施設の現状認識・取り巻く環境の理解・管理運営の方向性

## ② 経営方針に基づく具体的な行動

- (2) 行動規範に関する事項
- (3) 管理体制に関する事項
- (4) 管理活動に関する事項
- (5) 業務改善に関する事項

## 8 評価方法

評価基準及び評価シートを作成し、事業報告書の内容審査、利用者アンケート（満足度）の調査結果の内容審査、指定管理者の財務状況審査、従業員の労働条件審査、現地調査及びヒアリング等により各委員が評価項目ごとに5段階で採点・評価を行い、各委員の採点の合計により総合評価とする。

[評価項目ごとの個別評価の目安]

- 5点 特に優れている
- 4点 優れている
- 3点 適正である
- 2点 さらに努力が必要である（改善努力の要請）
- 1点 改善すべき点がある（計画や体制の抜本的な改革が必要）

[総合評価基準]

※ 第1回評価委員会において、委員6名中1名欠席のため、1名170点満点×委員5名＝850点満点となった。

- A 特に優れている 合計点765点以上（850点満点の90%以上）
- B 優れている 合計点680点～764点（850点満点の80%以上）
- C 適正である 合計点510点～679点（850点満点の60%以上）
- D さらに努力が必要である（改善努力の要請）  
合計点340点～509点（850点満点の40%以上）
- E 改善すべき点がある（計画や体制の抜本的な改革が必要）  
合計点339点以下（850点満点の40%未満）

## 9 評価結果

別表2のとおり

## 板橋区営住宅一覧

平成28年4月1日現在（管理総戸数 470戸）

| 住宅名              | 郵便番号<br>所在地              | 管理<br>戸数 | 階数<br>EV | 移管        | 建設  | 敷地総面積(m <sup>2</sup> ) |
|------------------|--------------------------|----------|----------|-----------|-----|------------------------|
|                  |                          |          |          |           |     | 総床面積(m <sup>2</sup> )  |
| 常盤台四丁目第2         | 174-0071<br>常盤台四丁目16番3号  | 24       | 4<br>なし  | H05<br>04 | S59 | 2,072.95               |
|                  |                          |          |          |           |     | 2,061.37               |
| 徳丸一丁目            | 175-0083<br>徳丸一丁目2番1号    | 20       | 4<br>なし  | H05<br>04 | S57 | 1,632.07               |
|                  |                          |          |          |           |     | 1,748.09               |
| 赤塚三丁目<br>5号棟     | 175-0092<br>赤塚三丁目28番5号   | 11       | 4<br>なし  | H06<br>04 | S57 | 684.40                 |
|                  |                          |          |          |           |     | 1,202.08               |
| 赤塚三丁目<br>11号棟    | 175-0092<br>赤塚三丁目27番11号  | 20       | 4<br>あり  | H06<br>04 | S52 | 1,224.15               |
|                  |                          |          |          |           |     | 1,397.92               |
| 徳丸二丁目第2          | 175-0083<br>徳丸二丁目16番1号   | 28       | 4<br>なし  | H06<br>04 | S57 | 1,917.43               |
|                  |                          |          |          |           |     | 2,364.00               |
| 舟渡二丁目第3<br>7号棟   | 174-0041<br>舟渡二丁目33番7号   | 16       | 4<br>なし  | H07<br>04 | S58 | 2,918.73               |
|                  |                          |          |          |           |     | 1,436.12               |
| 舟渡二丁目第3<br>2号棟   | 174-0041<br>舟渡二丁目33番2号   | 34       | 9<br>あり  | H07<br>04 | S58 | 2,918.73               |
|                  |                          |          |          |           |     | 2,967.25               |
| 小茂根一丁目第2<br>17号棟 | 173-0037<br>小茂根一丁目17番17号 | 15       | 4<br>なし  | H09<br>02 | S56 | 2,291.97               |
|                  |                          |          |          |           |     | 998.27                 |
| 小茂根一丁目第2<br>20号棟 | 173-0037<br>小茂根一丁目17番20号 | 12       | 4<br>なし  | H09<br>02 | S56 | 2,291.97               |
|                  |                          |          |          |           |     | 792.66                 |
| 南常盤台二丁目          | 174-0072<br>南常盤台二丁目10番1号 | 32       | 4<br>なし  | H09<br>02 | S61 | 2,387.65               |
|                  |                          |          |          |           |     | 2,676.87               |
| 高島平七丁目           | 175-0082<br>高島平七丁目41番1号  | 88       | 9<br>あり  | H10<br>02 | S50 | 3,006.72               |
|                  |                          |          |          |           |     | 6,311.78               |
| 舟渡一丁目第2          | 174-0041<br>舟渡一丁目7番21号   | 31       | 4<br>あり  | H11<br>02 | S62 | 2,717.94               |
|                  |                          |          |          |           |     | 2,605.60               |
| 西台三丁目<br>1号棟     | 175-0045<br>西台三丁目20番1号   | 55       | 5<br>あり  | H15<br>02 | S61 | 7,749.24               |
|                  |                          |          |          |           |     | 3,835.80               |
| 西台三丁目<br>2号棟     | 175-0045<br>西台三丁目13番2号   | 40       | 5<br>あり  | H15<br>02 | H01 | 7,749.24               |
|                  |                          |          |          |           |     | 3,679.93               |
| 前野町三丁目第2         | 174-0063<br>前野町三丁目53番1号  | 44       | 5<br>あり  | H17<br>02 | H06 | 2,620.07               |
|                  |                          |          |          |           |     | 3,710.16               |

※ 敷地総面積、総床面積は、行政財産台帳による。

※ 建設年度は、地域係数算出基礎の起算年度とする。

## 板橋区改良住宅一覧

平成28年4月1日現在（管理総戸数 60戸）

| 住宅名            | 郵便番号<br>所在地            | 管理<br>戸数 | 階数<br>EV | 管理<br>開始  | 敷地総面積(m <sup>2</sup> ) |
|----------------|------------------------|----------|----------|-----------|------------------------|
|                |                        |          |          |           | 総床面積(m <sup>2</sup> )  |
| やよい住宅          | 173-0021<br>弥生町16番4号   | 10       | 4<br>あり  | H16<br>03 | 565.34                 |
|                |                        |          |          |           | 773.19                 |
| かみちょう住宅<br>一号館 | 173-0032<br>大谷口上町58番5号 | 21       | 6<br>あり  | H19<br>03 | 916.78                 |
|                |                        |          |          |           | 1,677.78               |
| かみちょう住宅<br>二号館 | 173-0032<br>大谷口上町61番5号 | 27       | 5<br>あり  | H21<br>03 | 1,520.18               |
|                |                        |          |          |           | 1,789.68               |
| かみちょう住宅<br>三号館 | 173-0032<br>大谷口上町61番7号 | 2        | 2<br>なし  | H21<br>03 | 二号館の一部                 |
|                |                        |          |          |           | 291.64                 |

※ 敷地総面積、総床面積は、行政財産台帳による。

※ 建設年度は、地域係数算出基礎の起算年度とする。

|      |   |
|------|---|
| 設置目的 | 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。改良住宅においては、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。 |
| 行動規範 | ①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。②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。③区営住宅等及び改良住宅施設の維持管理を適切に行う。④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。   |

| 評価項目 | 評価の視点 | 評価委員会合計 |
|------|-------|---------|
|------|-------|---------|

**【施設の経営方針に関する事項】**

**1 施設の現状認識・取り巻く環境の理解・管理運営の方向性**

|   |                                     |     |
|---|-------------------------------------|-----|
| 施設の設置目的や基本理念、行動規範などを踏まえた現状認識並びに経営方針を確立しているか | (1)区営住宅等及び改良住宅施設本来の設置目的に沿って管理されているか | 22点 |
|   | (2)公共サービス事業提供者として相応しい理念・方針が確立されているか | 21点 |

**2 経営方針に基づく具体的な行動**

|  |  |     |
|--|--|-----|
| 基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか | (1)区の住宅行政を補完する立場であることを自覚し管理業務を公平かつ適正に実施しているか | 22点 |
|  | (2)サービス水準の設定及び取組みが基本理念を具現化するものとして適正に行われているか  | 22点 |

|            |                           |
|------------|---------------------------|
| <b>小 計</b> | <b>87点／100点<br/>(87%)</b> |
|------------|---------------------------|

**【行動規範に関する事項】**

|            |   |     |
|------------|---|-----|
| 法令遵守       | 法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか | 23点 |
| ノーマライゼーション | 対象者を定期訪問し、近況相談等を受けることで、不安の解消軽減に取り組んでいるか       | 23点 |
| 管理者窓口      | 窓口・電話での相談業務に適切な対応がとられているか                     | 22点 |
| 公募及び住宅使用   | (1)募集・公開抽選等の事務が適正に行われているか                     | 24点 |
|            | (2)住宅使用手続きは迅速かつ適正に行われているか                     | 22点 |
| 入居者管理      | 入居者からの相談、問い合わせに適切に対応しているか                     | 22点 |
| 維持管理       | 修繕・施設管理及び環境整備業務が迅速かつ効率的に行われているか               | 21点 |
| 住宅使用料      | (1)収入認定・使用料の算出基礎調査及び算出に関する補助業務が適切に行われているか     | 23点 |
|            | (2)収入超過者・高額所得者に関する管理業務及び指導は適切に行われているか         | 21点 |
| 収納及び滞納整理   | (1)調定・収納等に関する住宅システム上の処理業務は適正に行われているか          | 23点 |
|            | (2)滞納者の把握及び督促、納付指導は適切に行われているか                 | 22点 |

|            |                               |
|------------|-------------------------------|
| <b>小 計</b> | <b>246点／275点<br/>(89.45%)</b> |
|------------|-------------------------------|

| 評価項目                | 評価の視点   | 評価委員会合計               |
|---------------------|---|-----------------------|
| <b>【管理体制に関する事項】</b> |   |                       |
| 経営基盤                | 安定的な経営体力を備え、適正な経営情報の開示を行っているか                       | 25点                   |
| 職員の雇用形態             | 施設運営に責任の担える安定的な雇用形態となっているか                          | 24点                   |
| 職員の労働条件             | (1)労働法規等を遵守した適正な勤務体制がとられているか                        | 23点                   |
|                     | (2)職務能力等に対応した適正な給与体系が整っているか                         | 23点                   |
|                     | (3)休暇制度、職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がされているか               | 23点                   |
| 職員の配置体制             | 適正な職員配置となっているか                                      | 23点                   |
| 職員の専門性              | 必要な専門性を備えた職員が配置されているか                               | 24点                   |
| 職員の研修体制             | 職員の指導育成、研修体制は適切であるか                                 | 23点                   |
| 危機管理体制              | 事故・災害などに対する綿密な危機管理体制が整っているか、BCPや災害対応マニュアルの内容は適切であるか | 23点                   |
| 安全対策                | 利用者の安全についてきめ細かい対策がとられているか                           | 22点                   |
| 情報管理                | 個人情報の保護等に関する指導の徹底など、対策は万全か                          | 24点                   |
| 地域貢献                | 区内事業者の活用、区民の雇用など地域への貢献、地域との連携への配慮がなされているか           | 20点                   |
| 小 計                 |   | 277点／300点<br>(92.33%) |
| <b>【管理活動に関する事項】</b> |   |                       |
| 経済性・効率性             | 費用対効果は適切か、当初の目標どおり管理運営経費が縮減されているか                   | 23点                   |
| 妥当性                 | 管理運営経費は、その内訳を含め妥当であり、適正に執行されているか                    | 23点                   |
| 設備・備品の保守点検          | 設備・備品の機能維持に向けた保守点検は適切であるか                           | 22点                   |
| 再委託業務の妥当性           | 再委託されている業務の範囲は適切であるか                                | 22点                   |
| 環境対策                | 区の環境施策を理解し、省エネ、省資源など地球環境に配慮した管理運営がなされているか           | 21点                   |
| 小 計                 |   | 111点／125点<br>(88.8%)  |
| <b>【業務改善に関する事項】</b> |   |                       |
| アンケート結果への対応         | 利用者アンケートの結果を踏まえた対応は適切か                              | 22点                   |
| 要望への対応              | 利用者からの苦情や要望等を把握する取組はなされているか、その対応は迅速かつ的確か            | 21点                   |
| 小 計                 |   | 43点／50点<br>(86%)      |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <p><b>合計点数</b></p>            | <p>[所見評価(評価の理由)]</p>   |
| <p>764点／850点<br/>(89.88%)</p> | <p>全体的に良く管理されており、しっかりした取り組みもされていて入居者への対応も優れている。<br/>         会社のバックアップ体制についてもBCP等を意識していることが伺え、安心できる。<br/>         概ね、適切な管理業務を遂行しているものと評価できる。<br/>         工事等の業者選定の際の基準等、明確になると地域貢献の面でも向上できると思われる。</p> |
| <p><b>総合評価</b></p>            | <p>業務を行っているうえで気付いた点、改善点に区行政に積極的に提案する姿勢がほしい。</p>  |
| <p>優れている</p>                  | <p>また今後、より進行する高齢化、多文化共生の課題に指定管理者としてどう対処するか、示されることを望む。</p>  |