

令和3年度板橋区営住宅等及び改良住宅施設指定管理者
評価委員会による指定管理評価結果について

令和3年度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による指定管理評価結果を下記のとおり報告する。

記

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31年4月1日から令和6年3月31日まで(5年間)

※小茂根一丁目住宅は、令和2年10月15日から令和6年3月31日まで

2 対象施設

住宅名		所在地	戸数	階数	構造	EV	都より移管	竣工	
区 営 住 宅	常盤台四丁目第2アパート	常盤台4-16-3	24	4	RC		H 5. 4	S 59	
	徳丸一丁目アパート	徳丸1-2-1	20	4	RC		H 5. 4	S 57	
	赤塚三丁目アパート	11号棟	赤塚3-27-11	20	4	RC	○	H 6. 4	S 52
		5号棟	赤塚3-28-5	11	4	RC		H 6. 4	S 57
	徳丸二丁目第2アパート	徳丸2-16-1	28	4	RC		H 6. 4	S 57	
	舟渡二丁目第3アパート	7号棟	舟渡2-33-7	16	4	RC		H 7. 4	S 58
		2号棟	舟渡2-33-2	34	9	SRC	○	H 7. 4	S 58
	小茂根一丁目住宅	小茂根1-17-20	66	6	RC	○	R 2. 10	R2.10	
	南常盤台二丁目アパート	南常盤台2-10-1	32	4	RC		H 9. 2	S 61	
	高島平七丁目アパート	高島平7-41-1	88	9	SRC	○	H 10. 2	S 50	
	舟渡一丁目第2アパート	舟渡1-7-21	31	4	RC	○	H 11. 2	S 62	
	西台三丁目アパート	2号棟	西台3-13-2	40	5	RC	○	H 15. 2	H 1
		1号棟	西台3-20-1	55	5	RC	○	H 15. 2	S 61
	前野町三丁目第2アパート	前野町3-53-1	44	5	RC	○	H 17. 2	H 6	
計		11団地14棟	509						
改 良 住 宅	やよい住宅	弥生町16-4	10	4	RC	○	/	H16.3	
	かみちよう住宅一号館	大谷口上町58-5	21	6	RC	○		H19.3	
	かみちよう住宅二号館	大谷口上町61-5	27	5	RC	○		H21.3	
	かみちよう住宅三号館	大谷口上町61-7	2	2	RC			H21.3	
	計		4団地 4棟	60					
管理戸数合計		15団地 18棟	569 戸						

※参考

- ・区営住宅・・・住宅に困窮する低額所得者に対し、低廉な家賃で住宅を供給し、区民生活の安定と社会福祉の増進への寄与を目的とする。
- ・改良住宅・・・住宅地区改良事業の施行に伴い、従前居住者への住宅供給を目的とする。空室が生じた場合は、区営住宅に準じて賃貸する。

3 指定管理者による業務内容（評価対象）

区営住宅条例第45条、改良住宅条例第43条の4に基づく。

(1) 管理者業務

常駐職員による窓口での相談、各種手続き、修繕要望の受付等

(2) 維持管理業務

一般修繕、原状回復修繕、計画修繕、各種設備定期検査、清掃等

(3) 公募及び入居手続きに関する事務

区営住宅・改良住宅の公募、当選者の入居手続き等

(4) 住宅使用料等に関する業務

収入報告案内の送付、使用料に関する各種相談、滞納者への電話督促等

(5) 駐車場管理業務

駐車場利用者に対する管理

(6) 高齢者世帯定期訪問等に関する業務等

高齢者世帯と障がい者世帯への定期訪問、入居者アンケート等

4 指定管理評価の概要

(1) 目的

効率的な運営やサービス水準の維持・向上、指定管理者制度導入目的等に則り、適切に運営されているかをモニタリングし、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（以下「評価委員会」という。）

(3) 評価委員会の構成

5名（外部委員3名、内部委員2名）

委員長 板橋区都市整備部長

委員 学識経験者

委員 居住者代表（区営住宅）

委員 居住者代表（改良住宅）

委員 都市整備部都市計画課長

(4) 評価委員会の開催

① 第1回評価委員会

実施日 令和3年7月29日(木)

実施内容 現地調査及び指定管理者ヒアリング、評価シートの採点

② 第2回評価委員会

実施日 令和3年9月2日(木)

実施内容 各委員の採点評価に基づく総合評価の協議及び決定

(5) 財務状況点検及び労働条件点検(外部専門家に委託)

① 財務状況点検(東京税理士会板橋支部)

実施日 令和3年7月21日(水)

実施内容 過去3年間の法人決算書等による点検(5段階評価及び所見)

② 労働条件点検(東京都社会保険労務士会板橋支部)

実施日 令和3年5月31日(月)

実施場所 都市整備部住宅政策課及び株式会社東急コミュニティー東京中央支店

実施内容 書類審査・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)

5 評価項目及び評価基準

(1) 評価項目

- ① 施設の経営方針に関する事項
- 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

(2) 評価項目ごとの個別評価の目安

- 5点・・・要求水準を上回る成果を出している
- 4点・・・要求水準どおりの成果を出している
- 3点・・・要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある
- 2点・・・要求水準を満たしていない
- 1点・・・要求水準を著しく下回っている

(3) 総合評価基準(900点満点)

- 810点以上(9割以上)・・・特に優れている
- 720点以上(8割以上)・・・優れている
- 540点以上(6割以上)・・・適正である
- 360点以上(4割以上)・・・さらに努力が必要である
- 359点以下(4割未満)・・・改善すべき点がある

6 評価結果

評価シートにより各委員が項目ごとに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を決定した。

(1) 総合評価

「適正である」 900点満点中692点（76.8%）

(2) 各事項の評点

- | | |
|-----------------|------------------|
| ① 施設の経営方針に関する事項 | 153点／175点（87.4%） |
| ② 行動規範に関する事項 | 128点／175点（73.1%） |
| ③ 管理体制に関する事項 | 134点／175点（76.5%） |
| ④ 管理活動に関する事項 | 207点／275点（75.2%） |
| ⑤ 業務改善に関する事項 | 70点／100点（70.0%） |

(3) 主な所見

① 評価できる点

- ・ 区と密接に連絡を取りながら、住宅政策の趣旨に沿った住宅運営が見られる。
- ・ 入居者と密にコミュニケーションを図り、ニーズの把握、要望への迅速な対応、高齢者に対する見守りサービスの実施等による、住宅の付加価値向上に努めている点が伺える。

② 主な改善点・努力を要する点

- ・ 定型業務は着実に遂行しているが、各住宅で今後重要になる課題抽出・問題提起など、民間ノウハウを生かした区の住宅運営に対する支援も積極的に実施されたい。
- ・ 消防訓練の実施等につき、コロナ禍における開催方法を工夫するなど、危機管理に向けた具体的な動きの改善を期待する。

以上

板橋区営住宅等及び改良住宅施設指定管理者評価結果

施設概要

施設名称	区営住宅等及び改良住宅施設	所在地	東京都板橋区常盤台四丁目16番3号(板橋区営常盤台四丁目第2アパート)他
所管課名	都市整備部住宅政策課	指定期間	2019年4月1日～2023年3月31日
指定管理者名	株式会社東急コミュニティー	指定管理者の所在地	東京都世田谷区用賀四丁目10番1号 世田谷ビジネススクエアタワー
設置目的	<p>【区営住宅】 住宅に困窮する低所得の方に対して、安価な賃料で住宅を供給することにより、生活の安定と社会福祉に寄与することを目的としている。</p> <p>【改良住宅】 住宅地区改良事業の施行に伴い、従前居住者に住宅等を確保することを目的としている。なお、空室が生じた際は、区営住宅に準じて賃貸する。</p>		
行動規範	<p>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。</p>		
業務内容	<p>①入居者管理に関する業務 ②施設維持管理業務 ③公募及び使用手続に関する業務 ④住宅使用料に関する業務 ⑤納入等に関する業務 ⑥滞納整理等に関する業務 ⑦高齢者世帯の見回り等に関する業務 ⑧駐車場管理業務 他</p>		

評価内容

評価項目	評価の視点		評価採点	
(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	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		18/25点	
②経営方針に基づく具体的な行動(サービス水準)	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	<p>【基本理念1】(住宅付加価値の向上) 公営住宅の再編整備により建替えられる区営住宅を活用し、入居世帯の住戸の広さと人数のミスマッチの解消を図るとともに、様々な世代が相互共助のもとに生活する住宅内のコミュニティを育むことで住宅価値の向上を図る。</p>	<p>・具体的な目標 見守りサービス「ふれあいサポート」の実施 (年6回)</p>	25/25点
		<p>【基本理念2】(法令遵守、運用の工夫) 公営住宅であることに鑑み、法令に基づく公平・中立のサービスを提供するとともに、入居者や入居予定者の世帯員構成、個別事情、資力等に配慮した管理・運営を行うことにより、信頼される住宅管理を目指す。</p>	<p>・具体的な目標 関係法令・コンプライアンス・個人情報保護に関する研修を実施 (月1回教育、年1回研修)</p>	25/25点
		<p>【基本理念3】(建物管理のPDCA) 建物及び付帯設備の維持・管理において、専門的見地による劣化度の調査、修繕計画を策定するとともに、優先順位をつけて実行することにより、安心・安全な住宅の継続的な提供が可能となるコストの最適化を図る。</p>	<p>・具体的な目標 入居者アンケートの実施(顧客満足度の割合を高める) (年1回)</p>	25/25点
		<p>【基本理念4】(社員教育と危機管理体制の構築) 研修、実地訓練等の実施、及び資格習得等により、入居者の多様なニーズに合った適切な対応を実現するとともに、災害発生時や緊急時において迅速かつ的確な対応を行うことができる危機管理体制を構築する。</p>	<p>・具体的な目標 巡回による施設の目視点検実施 (巡回:年6回)</p>	25/25点
		<p>・具体的な目標 ライフサイクルコスト削減を図る計画修繕提案の実施 (年1回)</p>	25/25点	
		<p>・具体的な目標 消防訓練の実施(防火管理者設定住宅を3年で全住宅実施) (年3住宅以上)</p>	10/25点	
小 計			153/175点(87.4%)	

(2)【行動規範に関する事項】		
①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するため、どのような取組を行っているか	18/25点
②暴力団等の排除	暴力団等の排除について適切に対応するため、どのような取組を行っているか	20/25点
③平等な利用の確保	入居者に対し適切な情報を提供するために、どのような取組を行っているか	19/25点
④ノーマライゼーション	障がい者や高齢者等に配慮した運営を行うため、どのような取組を行っているか	19/25点
⑤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をどのように整備しているか	18/25点
⑥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への配慮など環境対策についてどのように取り組んでいるか	17/25点
⑦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、地域との連携など地域貢献についてどのように取り組んでいるか	17/25点
小 計		128/175点(73.1%)

(3)【管理体制に関する事項】		
①経営基盤	安定的な経営体力を備えているか	20/25点
②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	19/25点
③職員の労働条件	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・職務能力等に対応した適正な給与体系が整っているか ・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 	20/25点
④職員の配置体制	適正な職員配置となっているか	18/25点
⑤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	19/25点
⑥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	19/25点
⑦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	19/25点
小 計		134/175点(76.5%)

(4)【管理活動に関する事項】		
①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	20/25点
②公募及び住宅使用	・募集・公開抽選等の事務が適正に行われているか ・住宅使用手続きは迅速かつ適正に行われているか	19/25点
③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	20/25点
④住宅使用料	・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 ・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	17/25点
⑤収納及び滞納整理	・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 ・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	18/25点
⑥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	19/25点
⑦維持管理(安全対策)	安全に居住するために計画的かつ迅速かつ効率的に修繕・施設管理及び環境整備業務が行われているか	19/25点
⑧設備の保守点検	安定した住環境を実現するために、建物設備の保守を的確に実施しているか	20/25点
⑨備品の管理	備品の機能維持に向けた保守点検等は適切にされているか、設備を使用できる状態に管理しているか	18/25点
⑩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	19/25点
⑪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	18/25点
小 計		207/275点(75.2%)
(5)【業務改善に関する事項】		
①アンケート結果への対応	入居者アンケートの結果を踏まえた対応は適切か	16/25点
②要望への対応	入居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	20/25点
③住宅管理へのフィードバック	過去2年間の事業経験を踏まえて事業改善への取組がなされているか	※点数2倍評価点(10点満点)
		34/50点
小 計		70/100点(70.0%)
合 計		692/900点(76.8%)

*** サービス水準の採点方法**
 (5点:達成率100%以上、4点:達成率90%以上100%未満、3点:達成率70%以上90%未満、2点:達成率50%以上70%未満、1点:達成率50%未満)

*** 管理運営等の採点方法**
 (5点:要求水準を上回る成果を出している、4点:要求水準どおり成果を出している、3点:要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある、2点:要求水準を満たしていない、1点:要求水準を著しく下回っている)

※(5)【業務改善に関する事項】③住宅管理へのフィードバックのみ2倍評価点(10点満点)

	総合評価	評価理由
評価結果		<p>〔評価できる点〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取組姿勢において区と連携を取りながら住宅政策の趣旨に沿った住宅運営が見られる。また、入居者対応において入居者と密にコミュニケーションを図りニーズの把握、要望への迅速な対応、高齢者に対する見守りサービスの実施等による住宅の付加価値向上に努めている点が伺えた。 ・直接住宅運営には関係しない案件ではあるが、御社における個人情報の漏えいがあった際の区に対する漏えい経緯、当該事業への影響の有無等につき文書による速やかな報告、対応については適切な処置が行われている。また、出先事業所の職員に対しても必要な対処(eラーニングによる研修等)をおこなっていることがわかり安心した。
	適正である	<p>〔改善点・努力する点〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢化、単身化の進展や、社会経済環境の変化によって指定管理業務の範囲・内容も変化しつつあるので、これらへの的確な対応が今後必要となってくる。 ・定型業務については着実に業務を遂行しているが、今後必要となってくる個々の団地ごとの課題抽出、問題提起など民間のノウハウを生かした区の住宅運営に対する支援も積極的に実施してほしい点である。 ・消防訓練の実施等につき、コロナ禍における開催方法を工夫するなど、危機管理に向けた具体的な動きの改善を期待する。 ・2名専任体制ではあるが、何らかの形で3名以上関わってもらえる状況が望ましい点として見られた。

【総合評価の結果】 特に優れている(9割以上)、 優れている(8割以上)、 適正である(6割以上)、 さらに努力が必要である(4割以上)、 改善すべき点がある(4割未満)