

# 令和3年度 指定管理施設検証シート

別紙3

## 【基本情報】

(令和4年3月31日現在)

施設名	区営住宅（シティハイツ白金・港南・六本木・一ツ木・芝浦・第2芝浦・桂坂・車町）	所管課	街づくり支援部住宅課			
指定管理者	株式会社東急コミュニティー		募集方法	公募		
障害者雇用率 (令和 年 月)	2.39%（令和3年6月1日現在）		利用料金制	×	使用許可権限	×
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで	グループ化	区立住宅、特定公共賃貸住宅、障害者住宅とグループ化			

## 【職員体制】

	正規			非正規			合計	平均年齢
	常勤	非常勤		常勤	非常勤			
職員数(人)	24	24	0	29	21	8	53	56 歳
職員体制の内訳								
職員の退職状況 (人/年)	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考		
	8	11	9	8	7	区立住宅、特定公共賃貸住宅、障害者住宅分を含む。		

## 【事業実績】

項目	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
住宅稼働率(%)	90	94	88.2	97.7	94.5	年度平均（シティハイツ車町は建替え中のため含まず。）
募集件数(件)	23	6	4	9	12	・募集2回/年 令和元年度1回 ・H29年度はシティハイツ六本木の建替後新規募集があり3回/年
有効応募件数(件)	1,133	403	168	809	582	H29年度はシティハイツ六本木の建替後新規募集があり多数

## 【財務状況】

項目(単位：円)		平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	備考
収支 (実績)	収入	89,098,778	91,486,209	103,708,713	110,858,411	107,947,718	
	指定管理料	89,098,778	91,486,209	103,708,713	110,858,411	107,947,718	上限額には、住宅設備等に係る計画修繕費を含まず。
	利用料金						
	事業収入						
	区補助金						
	その他						
	支出	82,840,223	90,515,760	99,067,664	109,280,909	105,517,574	
	職員人件費	23,098,962	25,241,853	27,449,640	28,853,986	28,202,463	清算対象
	事業運営費						
	施設管理経費 (保守・検査業務)	17,465,733	19,789,343	21,330,412	19,024,735	18,996,580	清算対象
	施設管理経費	6,784,528	7,422,089	5,383,531	5,495,783	5,548,493	清算しない項目
	光熱水費						
	修繕費	18,121,603	20,347,081	24,708,912	35,713,063	32,198,481	清算対象
	その他	17,369,397	17,715,394	20,195,169	20,193,342	20,571,557	清算しない項目 本部経費等
差引収支額	6,258,555	970,449	4,641,049	1,577,502	2,430,144		
指定管理料のうち区への返還額	5,102,067	667,198	1,395,210	662,969	1,568,321		
提案時の指定管理料上限額	75,554,530	75,231,623	89,910,833	97,821,910	97,821,911	計画修繕費を含まず。	
年度協定書で定める指定管理料	89,098,778	91,486,209	103,708,713	110,858,411	107,947,718		

## 【運営状況】

項目	指定管理者による運営状況の内容	施設所管課による評価コメント	
事業運営	施設設置目的との整合性	安心・安全を最優先とした上で、各条例や業務基準書等に基づき業務を実施いたしました。	入居者が安心・安全に住むことが出来るよう、事業計画に沿った業務が日頃から継続して行われています。
	サービス提供の状況	各管理センターは365日24時間体制で対応を行いました。また、職員による窓口対応を平日は9時から20時まで、毎月第2及び第4土・日曜日は9時から17時まで行いました。	管理センターを中心とした職員のきめ細やかな対応は、居住者からも評価されています。また、施設における事故、設備の故障、災害時には管理センター職員が現場を確認し、速やかに所管課への状況報告がなされています。
	利用者アンケートの実施状況	令和4年2月に入居者アンケートを実施し、サービス改善に努めております。	アンケート結果を細かく分析し、意見・要望への対応策を講じるだけでなく、サービス向上に繋げています。また、所管課へも適切に報告がなされています。
	第三者評価の実施状況	令和3年7月から10月にかけて実施され、各評価項目についてSまたはA評価をいただきました。	令和3年度の実施結果では、すべての評価項目において高い評価となりました。サービスレベルを維持するだけでなく、さらなる向上に繋がるよう引き続き指導していきます。
	運営協議会等の開催状況	区所管課との定例会（週1回）、シティハイツ港南、竹芝及び桂坂の建物管理協議会を定期的に開催いたしました。	入居者及び滞納者対応、施設管理に係る連絡、調整等を定期的に行い、管理運営上の問題点や対応策を検討し、速やかな業務改善やサービス向上に繋げています。
	公平な運営	公平・公正・厳正な観点で施設の運営・対応を行いました。	入居審査では、指定管理者による事前確認が適正に実施されています。入居者と管理センター職員や管理人との関係も良好であることから、公平で厳正な対応や管理が行われています。
管理運営	職員体制及び職員の育成	虎ノ門支店内に統括部門を、竹芝・港南・赤坂・高輪の4ヶ所に管理センターを設け、管理体制を整えました。また、業務品質の向上のため、職員には定期的に研修等を行いました。	施設等管理責任者を定め、統括部門である虎ノ門支店と綿密な連携を図り円滑な管理体制が整っています。また、職員の接遇教育をはじめ、施設管理の様々な専門知識や資格取得に向けた研修も継続し、資質の向上にも努めています。
	職員の労働条件	労働関係法令を順守した就業規則等に基づき就業しました。また、幹部社員に衛生管理者資格を取得させ、定期的に法令に基づいた職場巡視を行いました。	令和2年度に労働環境モニタリングを実施し、労働関係法令を遵守した労働環境が整備されていることを確認しています。
	施設・設備の維持管理	日常の点検を綿密に行い、建物の適正な維持管理に努めました。また、事件・事故発生時には迅速な対応を行い、その都度書面をもって報告いたしました。	日常点検については、随時報告を受けています。事件・事故又は災害等により被害があった緊急時にも、指定管理者がその状況を確認した上で、迅速な対応と書面等による報告を受けています。
	施設の安全管理	業務基準書・仕様書及び安全基準マニュアル等に基づき実施いたしました。	港区有施設における安全に関する基準をはじめ、業務基準書や仕様書等に基づき、安全管理体制の整備・日常安全点検等が適切に実施されています。
	防災・危機管理対応	危機管理マニュアル・防災マニュアル等に倣い、災害や事故発生時に入居者の安全確保、通報、連絡等の迅速な対応を行う体制を整えました。	災害や事故発生時の入居者の安全確保、通報、連絡等の迅速な対応を行う体制を整えています。また、危機管理マニュアル・防災マニュアルの見直しを随時行い、消防訓練等も適切に行われています。
	情報管理	職員の情報管理に対する意識を高めるため、「個人情報保護条例」及び「情報安全対策指針」を礎とし、定期的に社内研修を実施いたしました。	個人情報管理者資格を有する責任者が中心となり、全職員を対象とした職員研修を実施するだけでなく、職員採用時にも実施されています。
	環境への配慮	共用照明の間引き、季節に応じたタイマー調整等電気使用量の削減に努めました。	毎月、電気量やゴミの排出量等の確認を行っています。削減出来る方法を検討し、実現可能な電気量等の削減に取り組んでいます。
	会計及び指定管理料	指定管理料は専用口座を設け、適正に管理いたしました。また、関係書類を適切に保管し、費目毎に区へ提示いたしました。	指定管理料について、月次・四半期毎の収支状況報告書、年度末の清算報告書や職員による検査により、適正に管理されていることを確認しています。
地域貢献	一部区営住宅の隣接公園や空地の清掃作業を定期的実施し、地域の美化を通じて地域貢献に努めました。また、地域との連携を深めるため、自治会活動の支援、防災訓練への協力を行いました。	住宅で実施する消防訓練のほか、地域防災訓練が実施される際には館内放送を行い、入居者と共に訓練に参加しています。また、一部の区営住宅では、敷地内だけでなく周辺の清掃も行い、地域の美化を通じて地域にも貢献しています。	

## 【総合評価】

指定管理者自己評価 (セルフモニタリングの実施状況等)	令和元年度より第3期指定期間に入りました。従来以上に所管課及び関係各所との情報共有・連携を緊密に行うこと及び入居者に対して安心・安全・快適なサービスを提供することを心掛けました。また、室内給水・給湯設備の改修等、建物の老朽化に合わせた修繕を積極的に提案いたしました。
所管部門評価	施設の設置目的を理解するとともに、入居者との信頼関係を構築、業務基準書や仕様書等に基づく安全管理体制など、指定管理者として適切な管理運営が行われています。引き続き、指定管理者との情報交換を密に行いながら、修繕・改修等の提案についても協議し、入居者が安心・安全に生活できる住環境を提供できるよう指導していきます。