

# 指定管理者第三者評価

## 評価結果報告書

評価内容 : 港区区民向け住宅等指定管理者

対象施設 : 港区特定公共賃貸住宅/港区営住宅/港区立住宅/港区立障害者住宅

指定管理者: 株式会社 東急コミュニティー

令和3年10月29日

評価機関: 経営創研株式会社



# 港区区民向け等指定管理者 第三者評価報告書

## 目次

1. 評価概要	1
(1)評価内容	
(2)対象施設	
(3)指定管理者	
(4)評価機関	
(5)評価日程	
2. 評価方法	1
(1) 評価項目	
(2) 判断基準	
ア 小項目の判断	
イ 中項目の判断	
ウ 大項目の判断	
3. 評価結果のまとめ	3
(1)評価結果まとめ	3
(2)指定管理者コメント	4
(3)大項目別の評価結果	5
(4)評価結果一覧表	15
4. 項目毎の評価シート	17
【1】共通<港区特定公共賃貸住宅、港区営住宅、港区立住宅、港区立障害者住宅>	17
I 総則	17
(1)－1 業務に対する基本姿勢	
(1)－2 業務計画	
(1)－3 収支状況	
II 管理運営体制	20
(2)－1 管理体制	
(2)－2 職員の育成	
III 情報管理	22
(3)－1 個人情報保護管理	
(3)－2 情報管理	
IV 危機管理・安全管理	24
(4)－1 管理体制	
(4)－2 日常の管理	
(4)－3 緊急時対応	
(4)－4 防火管理業務	
V 地域貢献	28
(5)－1 地域住民との連携	
(5)－2 地域団体、関係機関との連携	

VI 住宅等管理業務	.....	30
(6)－1 修繕計画		
(6)－2 施設・設備の維持管理		
(6)－3 住宅の環境管理		
(6)－4 環境への配慮		
VII 入居者対応業務	.....	34
(7)－1 入居者募集		
(7)－2 入居時のサービス		
(7)－3 入居者に対する事務手続		
(7)－4 入居者へのサービス		
(7)－5 入居者への広報活動・情報伝達		
(7)－6 要望、苦情、トラブル対応		
(7)－7 住宅専用部の修繕		
(7)－8 退去の手続		
VIII 業務品質の向上のための取組	.....	43
(8)－1 高齢者・障害者への配慮		
(8)－2 モニタリング		
【2】専用<港区立障害者住宅>	.....	45
I 障害者住宅の管理	.....	45
(1)－1 資格審査		
(1)－2 相談・支援		
(1)－3 緊急時対応		
(1)－4 バリアフリーの管理		

# 1. 評価概要

- (1) 評価内容 : 港区区民向け住宅等指定管理者
- (2) 対象施設 : 港区特定公共賃貸住宅／港区営住宅／港区立住宅／港区立障害者住宅
- (3) 指定管理者 : 株式会社 東急コミュニティー
- (4) 評価機関 : 経営創研株式会社
- (5) 評価日程 : 令和3年7月27日 ~ 令和3年10月29日  
施設訪問調査日 令和3年9月27日

# 2. 評価方法

## (1) 評価項目

主に、施設の管理運営全般を評価しました。評価項目は、内容に応じて特定公共賃貸住宅、区営住宅、区立住宅対象として8つの大項目、障害者住宅専用の1つの大項目に分類しました。大項目は、それぞれ2～8個の中項目から構成しており、構成する中項目全体の評価を基に指定管理者および第三者評価機関が評価をしました。

中項目は、それぞれ2～6個の小項目で構成しており、構成する小項目全体をみて指定管理者および第三者評価機関が評価をしました。

小項目の評価は、各項目に対して指定管理者および第三者評価機関が評価をしました。

### 【評価の大項目】

特定公共賃貸住宅、区営住宅、区立住宅	
I	総則
II	管理運営体制
III	情報管理
IV	危機管理・安全管理
V	地域貢献
VI	住宅等管理業務
VII	入居者対応業務
VIII	業務品質の向上のための取組
障害者住宅	
I	障害者住宅の管理

## (2) 判断基準

運営管理状況に応じて下記の表に示す4つの水準で判断します。

評価		評価基準
S	特に優れている	指定管理者として行政、関係各所との連携が良好で明確なビジョンを持っている。管理運営の向上の仕組が確立しており、利用者の視点に立った特に優れた管理運営をしている。
A	優れている	指定管理者として要求される業務水準を満たすとともに、目標を持って管理運営の向上を図る取組が見られる。
B	一般的な水準である	指定管理者として要求される業務水準を満たしている。
C	重要な改善を必要とする項目がある	指定管理者として要求される業務水準を満たしていない点があり、大いに改善の余地がある。

ア 小項目の判断

評価	評価基準
S	指定管理者として行政、関係各所との連携が良好で明確なビジョンを持っている。管理運営の向上の仕組みが確立され、高い水準の管理運営をしている。
A	指定管理者として要求される業務水準を満たすとともに、管理運営の向上を図り、利用者や地域の視点に立つなどの取組が見られる。
B	指定管理者としての要求される業務水準を満たしている。
C	指定管理者として要求される業務水準を満たしていない点があり、大いに改善の余地がある。

イ 中項目の判断

評価	評価基準
S	チェック項目（小項目）のすべてにおいて要求される業務水準を十分に満たしており、幾つかに際立って優れた項目がある。 小項目はおおむねAでSも多く見られる。
A	チェック項目（小項目）のすべてにおいて要求される業務水準を満たしている。小項目にBも含まれるが、概ねAまたはSである。
B	チェック項目（小項目）の一部に改善の余地はあるが、概ね要求水準を満たしている。小項目は概ねAまたはBである。
C	小項目の中にCがあり、その項目が施設にとって重要な要素である。

ウ 大項目の判断

評価	評価基準
S	A評価の基準を満たしたうえで、特に優れた点が見受けられる場合（ただし、C評価が無く、重要な中項目でSが存在する）はSとする。
A	大項目中の各中項目の半分以上がA以上の評価である。
B	大項目中の各中項目の半分以上がB以上の評価である。
C	中項目で複数のC評価がある。または、重要な中項目にCがある。

### 3. 評価結果のまとめ

#### (1) 評価結果のまとめ

##### 総合講評

関係条例および公募要項・業務基準書、さらに当該施設の管理運営を担ってきた実績を踏まえて、新たに7つの基本方針を設定し、具体的な事業に展開しています。指定管理者本部と現場の職員が、各種計画の策定をはじめ、階層別・目的別に開催される月例会議や日常的なコミュニケーションで意思疎通を図ることで、組織的に課題の共有および解決を図る姿勢と取組は高く評価できます。総じて優れた管理運営水準にあるといえます。

対象施設を4つのブロックにわけ、それぞれの防災センターを拠点に、機能的かつ機動的な管理体制を構築しています。管理運営に際しては、業務品質や作業品質を規定類で明確にし、それを読み手に配慮した具体的でわかりやすいマニュアルやチェックシート等を用意することで作業の漏れを防止し、業務品質の標準化を図る仕組みがあります。教育研修は年間計画のもとで行うほか、月例で開催される各種会議で、今日的な課題や季節性の懸案事項を踏まえた実践的な研修が行われています。

当該指定管理業務の中心をなす入居者募集、管理、退去時の手続は円滑で的確に行っています。個別の業務を遂行するにあたり、施設別・目的別に実施項目が網羅された業務計画を策定し、入居者募集、入居時サービス、入居者サービス、広報活動、苦情・トラブル対応にいたるまで管理業務と事務サービスを的確に遂行しています。

公共住宅（区民向け住宅等）の管理運営における、個人情報をはじめ機微な情報を取り扱うことの責任を認識し、プライバシーマーク認証取得企業としての仕組に加え、独自の管理手法を応用することで、より強固な管理体制を構築しています。

入居者一人ひとりのコミュニケーションを大切にしています。主に高齢者・障害者の見守りサービスとして実施する「ふれあいサポート」は利用者から好評です。未納者への対応については、新たに専任担当者を配置することで、個々の事情を踏まえた支払相談に応じたことで大幅な改善につなげました。

一方、公共住宅（区民向け住宅等）の指定管理者として、公営住宅に期待されるセーフティネット機能、高齢者・子育て世帯への支援、地域コミュニティの形成に向けた取組を展開しつつあります。今後、さらに区や主管課の助言や協力を仰ぎ、地域の様々な主体と連携しながら取り組むことを期待します。

##### 評価の高い点

全体として優れた管理運営をしています。その中でも特筆すべき点はつぎのとおりです。

- ・管理施設を地域ごとに4つのブロックにわけ、ブロックごとに業務機能を完結する体制としていること。
- ・各種計画は、本部と現場責任者が一緒につくりあげ、計画内容が組織的に共有されていること。
- ・業務上のマニュアル、帳票類や実施記録をサーバーに保管し、職員が情報共有し、効率化を図っていること。
- ・プライバシーマークの認証に加え、独自管理シートを運用して情報管理を徹底する姿勢と取組を行っていること。
- ・居住者の高齢化に伴い、適時かつ柔軟な対応力と機動力の強化を図るため、常勤職員の割合を増やしたこと。
- ・建物長寿命化計画の内容を更新し、毎年、区に計画修繕項目を提案していること。
- ・未納者には、生活スタイル、賃料納付状況に留意して督促することで、滞納額減少を達成したこと。

## 改善を求められる点

超高齢社会が本格的に到来し、少子高齢化が進展する今日において、公共住宅（区民向け住宅等）には、ますます「セーフティネット機能の強化」「高齢者への配慮」「子育て世帯への配慮」「地域コミュニティへの寄与」が期待されます。

これらの取組は、現状において近隣住民を交えての消防訓練や近隣自治会との除草作業、高齢者住宅の見回り訪問などへと展開されています。

さらなる課題解決を図るには、指定管理者が単独で取り組むことは困難であると思われます。そこで、これまで醸成してきた区との信頼関係や協力関係を礎に、区主管課の指導を仰ぎつつ関係諸機関との連携をさらに強化していくことが期待されます。

## (2) 指定管理者コメント

指定管理者としては、区民向け住宅にお住まいの入居者をはじめとした区民の皆様の安心・安全を第一に、業務の遂行に従事してまいりました。引き続き、管理水準を維持・向上できるように努めてまいります。

建物の築年数経過に伴い、計画的な修繕の必要性がますます高まってきております。これまでの管理実績に基づいた実効性の伴った計画を提案できるように心がけます。

高齢者への支援・対応、地域コミュニティ形成への積極的な支援は、今後の社会活動を支える最重要項目であります。

我々指定管理者は、従来業務の主力でありました建物（ハード面）の維持管理にとどまらず、入居者の皆様の生活スタイルに応じたサービスの提供を目指していくべきと考えております。

非常に難しい問題ではありますが、どのような対応が可能なのか、行政とも相談させていただきながら模索してまいりたいと思います。



### (3)大項目別の評価結果

#### 【共通評価項目】

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
<港区営住宅、港区特定公共賃貸住宅、港区立住宅>、<港区立障害者住宅>の共通の評価項目		
I 総則	<p>基本姿勢の理解に継続的に努め、業務計画書、収支状況はともに適正に執行されている。</p>	<p>本部と施設が、それぞれの役割と責任の分担を明確にした高いレベルでの管理運営が行われており、全体としてA評価です。</p> <p>職員全員が参加する「月例ミーティング」では、時々話題をテーマに法令遵守に関わる研修等を行うなど連絡会に留まらない工夫がみられます。</p> <p>管理施設を地域ごとに4つのブロックにわけ、業務統括責任者が全体のマネジメントを行うとともに、ブロックごとに業務機能を完結する体制としています。「年度計画」をはじめ各種計画は、本部と4ブロック各防災センターの責任者が一緒につくりあげます。</p> <p>家賃滞納者に対して専従職員を配置し、未納者一人ひとりの事情にあわせた納入計画を提案したことが奏功し、未納金額は大きく改善されました。</p> <p>前指定管理期間と比較して、光熱費の単価値上などの影響があるなか、同水準を維持していることは評価できません。</p> <p>今後、公的住宅の設置目的を考慮して、セーフティネットの役割、地域コミュニティ形成、高齢者社会への対応に向けたさらなる取組が期待されます。</p>

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
<港区営住宅、港区特定公共賃貸住宅、港区立住宅>、<港区立障害者住宅>の共通の評価項目		
II 管理運営体制	<p>安全確保のため、職員の適正配置を含めた管理体制を取り、知識及び技能の習得に取り組んでいる。</p>	<p>管理運営において、多くの公共住宅を管理運営する指定管理者の経験と知見を活かした工夫が随所にみられ、全体的にA評価です。</p> <p>居住者の高齢化に伴い、適時かつ柔軟な対応力と機動力の強化を図るため、常勤職員の割合を増やしました。防災センターごとに管理運営に必要な要件を完結させることで、管理運営の品質を高めています。</p> <p>協力事業者は、区登録事業者から実績等を踏まえ、指定管理者が独自の要件を加えて選定しています。</p> <p>4ブロックの各防災センターは24時間365日体制で稼働しています。それぞれ責任者に加え、技術系の社員を配置するなど、入居者からの急な要請に対応できる体制としています。</p> <p>入居者のご意見や苦情は、たとえ些細に思えることでも、本部が確認のうえ、区に報告するルールとしています。これら情報は月例ミーティングで共有され、接客接遇等のサービス品質向上に活かされています。</p>

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
<港区営住宅、港区特定公共賃貸住宅、港区立住宅>、<港区立障害者住宅>の共通の評価項目		
Ⅲ 情報管理	<p>必要なマニュアル整備、研修実施を行い、組織体制も構築されている。</p>	<p>公共住宅（区民向け住宅等）の管理運営では、多くの機微な情報を適切に管理することが求められます。プライバシーマークの認証取得に留まらず、独自の管理シートを運用するなど、情報管理に対する姿勢と取組は他の模範となる品質だといえ、全体としてS評価です。</p> <p>本部、施設ごとに扱う情報を特定したうえで、組織ごとに管理責任者を配置しています。管理責任者を研修や資格に裏打ちされた知見と経験を踏まえ、配置する姿勢は高く評価できます。</p> <p>前指定管理期間における第三者評価での指摘事項を踏まえ、情報管理マニュアルを用意するほか、マニュアルや関連規程が従業員に理解しやすいよう「情報セキュリティルールガイドブック」を運用しています。ガイドブックは、職員のテキストとして毎年更新しています。</p> <p>情報管理に関して、基本方針から細則、さらにガイドブックなどに体系化のうえ、適切に運用するなど組織的な取組がみられます。</p>

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
<港区営住宅、港区特定公共賃貸住宅、港区立住宅>、<港区立障害者住宅>の共通の評価項目		
IV 危機管理・安全管理	<p>通常時、緊急時それぞれの管理体制を明確化し、安全確保に努めている。</p> <p>消防法令を遵守し、各種届出、訓練を適正に行っている。</p>	<p>施設ごとの「危機」を特定したうえで、それぞれに応じた危機管理マニュアルを整備し、いざというときに適切な対応が行えるよう日常から実践的な準備を行っていることを高く評価し、全体としてS評価です。</p> <p>入居者の高齢化に伴い居室内で発生する諸問題を踏まえ、サービスの向上と安全管理の強化を一体的に図りつつ、機動力を発揮できる体制づくりを推進しています。</p> <p>安否確認を主たる目的に、御用聞きサービスも提供する「みまもりサービス」は、入居者からとても好評です。</p> <p>月例チーフ会議では、指定管理者が全国から集めた事例や社会問題、台風など季節に応じた懸案事項を共有し、組織的な課題や対応策を話し合っています。</p> <p>独自の緊急事態発生時の安否確認システムを運用するほか、すべての防災センターに、「施設別」「テーマ別」の緊急時マニュアルを整備しています。緊急時に落ち着いて対応できるよう、手順はフローチャートに示されているほか、詳細説明として「基準マニュアル」を用意しています。</p>

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
<港区営住宅、港区特定公共賃貸住宅、港区立住宅>、<港区立障害者住宅>の共通の評価項目		
V 地域貢献	<p>消防訓練やイベントへの協力等を通じて、近隣町会、自治会との連携強化、関係構築を深めている。</p>	<p>地域連携において、現状は消防訓練や近隣自治会との除草作業、高齢者住宅の見回り訪問などを行っています。また、自治会の再生や近隣の自治会との関連を図る取組を行っており、全体としてA評価です。</p> <p>自治会を超高齢社会における共助を支える重要機能と位置づけ、防災センター職員が中心となり、区の職員（土日を返上して協力いただいたとのこと）と取り組んできたことが奏功し、人的なネットワークが構築されつつあります。</p> <p>職員は、自治会の会合に参加して、入居者から期待や要望を把握するよう取り組んでいます。建替え工事により自治会が自然消滅してしまったシティハイツ六本木では、区と協力しながら3年越しで再構築することに成功しました。</p> <p>障害者保健福祉センターが併設されたシティハイツ竹芝では、月1回の合同ミーティングにより、施設間で地域課題を共有しています。</p> <p>自治会の協力を得て行う「ふれあいサポート」事業は、事務系職員（入居者対応職員）と技術員（技術・サービス系職員）の2名体制で年2～3回の頻度で開催しています（訪問時は新型コロナウイルス対策のため中止）。</p>

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
<港区営住宅、港区特定公共賃貸住宅、港区立住宅>、<港区立障害者住宅>の共通の評価項目		
VI 住宅等管理業務	<p>毎年度、長寿命化計画の見直しを行い、各設備の適正な修繕、維持管理に努めている。</p> <p>また、建物の環境整備にも重点を置いて取り組んだ。</p>	<p>高い水準での管理をしています。特に修繕計画、住宅の環境管理は優れており、全体としてS評価です。</p> <p>4か所にある管理センターを中心とした群管理体制を構築しています。管理センターには技術員が24時間、365日常駐して、設備の管理、入居者への対応、修繕・保守管理を行っています。</p> <p>毎年建物長寿命化計画の内容を見直し、区に計画修繕項目を提案しています。</p> <p>計画修繕・緊急修繕等で空き家修繕費、専有部修繕費、共用部修繕費、計画修繕費に区分して住宅ごと、維持管理項目ごとに予算を割り振り、四半期単位で執行計画を策定しています。進捗状況、予算執行状況をチェックしやすい実地的な計画となっています。</p> <p>共用部を毎日清掃しており、ゴミの集積場で分別管理を確実に行って、清潔な環境を維持しています。</p>

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
<港区営住宅、港区特定公共賃貸住宅、港区立住宅>、<港区立障害者住宅>の共通の評価項目		
VII 入居者対応業務	<p>入居および退去対応、修繕対応は諸規則に基づき適正に実施している。</p> <p>入居者からの要望、苦情対応については、内容をよく把握した上で、迅速かつ丁寧な対応を行い、入居者の理解を得られるようにしている。</p>	<p>一部に特に優れた項目もありますが、全体ではA評価です。</p> <p>収入調査、滞納対応は専従者を設けて、滞納者リストを作成（区のシステムで出力）し、迅速に的確に対応しています。</p> <p>生活スタイル、賃料納付状況（年金利用、月末納付など）に合わせて督促するなど、確実に対応し、給付金案内、申請手続サポートも行って、滞納額減少を達成しました。</p> <p>入所からの要望やトラブルに対しては、実際的なマニュアルを整えて、30分、2時間、1週間ルールを基に迅速に対応しています。対応結果を記録に残し、報告して改善につなげています。</p> <p>修繕結果をまとめ、分析評価して長期修繕計画に反映している点は評価されます。</p> <p>例) 給湯器、インターホンなどの集中取り換え時期を故障発生時期や頻度を考慮して検討し、長期修繕計画に反映。</p>

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
<港区営住宅、港区特定公共賃貸住宅、港区立住宅>、<港区立障害者住宅>の共通の評価項目		
VIII 業務品質の向上のための取組	<p>組織内のチェックを確実にし、業務不履行・遅延を防止している。</p> <p>入居者に対しては、戸別訪問やアンケートを通してご意見を賜り、業務改善に活用している。</p>	<p>優れた管理運営であり、A評価です。高齢者、障害者への配慮では、応募時事業計画書で掲げた方針に沿って、「ふれあいサポート」(65歳以上高齢者に年に6回訪問)、主に共助意識の醸成を目的とした「みんなの避難地図作成会」を計画しました(令和2年度はコロナ禍の影響で中止しました)。</p> <p>高齢者、障害者のセーフティネット、地域コミュニティ形成は、現時点では、まだ途中段階であり、今後の取組が期待されます。</p> <p>モニタリングでは、業務日報、報告書の点検、年に1回のアンケート、さらに虎ノ門支店スタッフによる防災センターの定期巡視、区の住宅課住宅管理係との会合に原則週1回参加してのモニタリングと、様々な視点からのモニタリングを行っている点を評価します。</p>



【障害者住宅専用評価項目】

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
<港区立障害者住宅>専用評価項目		
I 障害者住宅の管理	<p>常日頃から入居者とコミュニケーションを取ることを心掛け、気軽に相談に来ていただける雰囲気づくりに努めている。</p> <p>緊急時に備えた体制構築、バリアフリー設備の維持管理にも注力している。</p>	<p>優れた管理運営であり、A評価です 資格審査、相談・支援、緊急時対応は、職員は意識を高く持って、常日頃から教育、研修し、主管課の支援を行っています。</p> <p>条例や規定を踏まえ、障害者への対応マニュアルを整備して、高齢者・障害者への対応の研修を受けた職員が水準の高い対応をしています。</p> <p>バリアフリー設備については、図面、機器リストを整備し、点検表を用いて状況を把握しています。さらに、戸別訪問や消防点検時、排水管清掃等での入室のタイミングに戸別に状況を把握して対応しています。</p>



#### (4) 評価結果一覧表

I 総則	備考	指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
		A	A
(1)-1 業務に対する基本姿勢		A	A
(1)-2 業務計画		S	S
(1)-3 収支状況		A	A
II 管理運営体制	備考	指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
		A	A
(2)-1 管理体制		A	S
(2)-2 職員の育成		A	A
III 情報管理	備考	指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
		S	S
(3)-1 個人情報保護管理		S	S
(3)-2 情報管理		A	S
IV 危機管理・安全管理	備考	指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
		A	S
(4)-1 管理体制		A	S
(4)-2 日常の管理		S	S
(4)-3 緊急時対応		A	A
(4)-4 防火管理業務		A	A
V 地域貢献	備考	指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
		A	A
(5)-1 地域住民との連携		A	A
(5)-2 地域団体、関係機関との連携		A	A
VI 住宅等管理業務	備考	指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
		S	S
(6)-1 修繕計画		S	S
(6)-2 施設・設備の維持管理		S	A
(6)-3 住宅の環境管理		S	S
(6)-4 環境への配慮		A	A

Ⅶ 入居者対応業務	備考	指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
		A	A
(7)-1 入居者募集		A	A
(7)-2 入居時のサービス		A	A
(7)-3 入居者に対する事務手続		S	S
(7)-4 入居者へのサービス		A	A
(7)-5 入居者への広報活動・情報伝達		A	A
(7)-6 要望、苦情、トラブル対応		S	S
(7)-7 住宅専用部の修繕		S	S
(7)-8 退去の手続		A	A
Ⅷ 業務品質の向上のための取組	備考	指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
		A	A
(8)-1 高齢者・障害者への配慮		A	A
(8)-1 モニタリング		A	A

【障害者住宅用】〈港区立障害者住宅〉

I 障害者住宅の管理	備考	指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
		A	A
(1)-1 資格審査		A	A
(1)-2 相談・支援		A	A
(1)-3 緊急時対応		A	A
(1)-4 バリアフリーの管理		A	A

## 4. 項目毎の評価シート

### 【共通評価項目】

港区特定公共賃貸住宅、港区営住宅、港区立住宅、港区立障害者住宅

### I 総則

#### (1)－1 業務に対する基本姿勢

判断基準		指定管理者		第三者評価機関	
		小項目	中項目	小項目	中項目
評価項目	①	住宅の設置目的に基づいた管理運営上の基本目的が確立されており、職員が理解しているか。	A	A	A
	②	法令を職員が正しく理解しており、遵守した管理運営を行うための体制が整っているか。	A		A
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠				
	① 入居者への公正・公平なサービス提供、安全・安心確保を全職員に理解徹底させている。 ② 社内インフラや会議体を通して、虎ノ門支店および各防災センター間の情報共有を図っている。				
	特記事項				
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠				
	①「管理に関する基本協定書および関係文書」「港区指定管理者制度運用ハンドブック」は、統括部門および各防災センター（エリア単位で管理体制の強化を図るため4箇所に設置）にそれぞれ配備することで、職員がいつでも閲覧できる環境としています。 ②原則として、職員全員が参加して行う「月例ミーティング」（施設訪問調査時は新型コロナウイルス対策として中止）では、毎回、時々話題をテーマに法令遵守の重要性を確認し、テーマに基づき具体的な事例を示すなど、日常的に実践的な理解が深めようとする工夫がみられます。				
	特記事項				
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 応募時事業計画書、月例会資料、チーフ会議議事録（および資料） <input checked="" type="checkbox"/> 現地観察 シティハイツ竹芝防災センター <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者 <input type="checkbox"/> その他			

(1)－2 業務計画

判断基準		指定管理者		第三者評価機関		
		小項目	中項目	小項目	中項目	
評価項目	①	業務開始に先立ち、業務計画書を適切に作成しているか。	S	S	S	S
	②	業務計画書に基づいた取組を行っているか。	S		S	
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠					
	<p>① 毎年度、業務開始に先立ち、次年度の業務計画書を主管課に提出している。 各住宅の特性、状況を考慮した内容としている。</p> <p>② 業務計画書記載の内容について確実に履行するため、進捗管理を徹底するとともに、都度主管課に報告の上、連携して対処している。</p>					
	特記事項					
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠					
	<p>① 業務計画（中期計画と位置づける「応募時事業計画書」ならびに年度計画）の策定は、防災センターごとに現場責任者が素案を作成し、本部と調整および検討を重ねて策定する方法としています。 全国に多くの施設を管理運営する本部と、各施設の課題や事情を把握している現場が、組織一体となって計画に取り組んでいます。</p> <p>② 年度計画は「住宅種別」「業務項目別」に表形式で示された独自の書式で、業務の漏れを防ぐとともに、進捗状況が、一目でわかる工夫がみられます。 また、家賃の未納への対応では、家賃の未納者（滞納者）に対しては、回収業務を専従とする職員を1名配置するとともに、入居者一人ひとりの事情にあわせた個別の回収（分割納入など）計画を立てることで、無理なく確実に納入いただくよう工夫しています。具体的には未納期間が2ヶ月を経過した時点で対象者をリスト化し、入居者の生活スタイルに合わせて訪問するなど、入居者に配慮しながら、工夫を重ねて業務計画書を達成するよう努めています。</p>					
	特記事項					
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 応募時事業計画書、令和2年度業務計画書 <input type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者 <input type="checkbox"/> その他				

(1)－3 収支状況

判断基準		指定管理者		第三者評価機関		
		小項目	中項目	小項目	中項目	
評価項目	①	指定管理料は適正に執行されているか。	S	A	S	A
	②	収支決算状況は適正か。	A		A	
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠					
	① 適正に執行している。執行状況は月次単位で建物ごと、項目ごとに主管課に報告している。 ② 適正である。予算との比較、各業務計画の執行状況等を確認し行っている。					
	特記事項					
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠					
	① これまで当該施設を管理運営してきた実績および全国に多く類似する施設を管理運営する指定管理者の経験を活かして適切に算定しています。「修繕費」については、毎年、区に対する貢献業務として「修繕計画」を提出しているほか、予算執行の際は、前もって区の主管課と週次に行うミーティング等で説明のうえ、承諾を得て行っています。 前指定管理期間と比べると光熱費の単価値上など等の影響があるなか、同水準を維持している点は評価できます。 ② 清算項目「人件費」「施設管理経費」について、年度予算計画書と年度報告書に大きな乖離はみられず、正確で適正な管理が行われています（再掲）。					
	特記事項					
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 令和2年度業務計画書、令和2年度業務報告書 <input type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者 <input type="checkbox"/> その他				

## II 管理運営体制

### (2)ー1 管理体制

判断基準		指定管理者		第三者評価機関		
		小項目	中項目	小項目	中項目	
評価項目	①	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務体制、配置状況は適切か。	S	A	S	S
	②	施設・設備の管理に関する業務について相当の知識、資格及び経験を有する者が従事しているか。	A		A	
	③	修繕、保守点検等で関連する企業との適正な体制を構築しているか。	A		S	
	④	入居者の安全・安心確保のための効果的な管理体制がとられているか。	S		S	
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠					
	① 区内を4か所の防災センターにより地区毎に管理している。 ② 防災センター毎に有資格者、経験者を配置。継続的にキャリアアップを支援している。 ③ 過去の実績等信頼できる業者を選定し、各業者には当社で定めた標準仕様書に基づいた業務履行を求めている。 ④ 4か所ある防災センターは24時間365日体制で稼働。技術系社員および管理人を配置。					
	特記事項					
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠					
	① 管理施設を地域ごとに4つのブロックにわけ、防災センターごとに一元的に管理できる体制としていく（前掲）。職員の経験値を継続的に高めることでサービス品質の向上を図ることと並行して、居住者の高齢化に伴う対応力と機動力の強化を図るため、区への提案により常勤職員を増やしました。主管課と日常的に情報共有するなど積極的に信頼関係の醸成を図る取組は、高く評価できます。 ② 有資格者および経験者を適切に配置することで、防災センターごとに必要要件を完結させています。管理運営の品質水準を高めるとともに、職員に対する継続的なキャリアアップを支援することで、職員一人ひとりの責任感とモチベーションの向上を促しています。 ③ 区内の登録事業者から、過去の実績等を踏まえながら信頼できる業者を選定しています。選定は、公募時の業務仕様書に指定管理者が求める独自の要件を加えた標準仕様書に基づき行っています。選定後は組織図に業務担当者の指名や職責を明記し、業務においては、検収を行うことで履行状況を適正に把握するよう努めています。これらの取組は、高く評価できます。 ④ 4ブロックに設置した防災センターは、24時間365日体制で稼働しているほか、それぞれ管理責任者（管理人）に加え、技術系の社員を配置しています。これにより、入居者からの急な要請に対応できる体制としています。これらの取組は、高く評価できます。					
	特記事項					
	確認書類等		<input checked="" type="checkbox"/> 書類 業務担当者名簿、職員履歴書、入居者管理事務マニュアル、令和2年度業務計画書、令和2年度業務報告書 <input type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者 <input type="checkbox"/> その他			



(2)ー2 職員の育成

判断基準		指定管理者		第三者評価機関	
		小項目	中項目	小項目	中項目
評価項目	①	入居者に対する職員の接遇は適切に行われているか。	A	A	A
	②	業務に必要な知識と技能の習得のための研修等がなされているか。	A		A
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠				
	① 研修、会議を通じて接遇態度、意識向上に努めている。 ② 現場レベルでのOJT、全社的に行う定期研修を実施している。				
	特記事項				
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠				
	① 指定管理者の人事部が作成した「服装マナーガイドライン」および港区「あったかみなとマナー（接客マニュアル）」を運用して、適切な接客接遇に取り組んでいます。入居者の意見や苦情は、現場において、たとえ些細だと思えることでも本部に伝えることとし、区に報告するルールとしています。 月例ミーティングでは、当該施設で生じた問題や指定管理者が他施設で得た情報等を職員に共有することで、接客接遇に伴うクレームの抑止やサービス品質の向上に取り組んでいます。 組織内での情報共有を円滑かつ確実にを行うため、虎ノ門支店で集約した情報は電子メールで各防災センターに第一報を伝えるとともに、後日、チーフ会議等で本質的な原因の掘り下げならびに対応策を協議しています。職員には、社内情報システム「BOX（独自情報共有サーバー）」にアクセスすれば、いつでも必要な情報を入手できる環境が用意されています。				
	特記事項				
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 チーフ会議議事録および関係資料、服装マナーガイドライン、令和2年度業務計画書、令和2年度業務報告書 <input type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者 <input type="checkbox"/> その他			

### Ⅲ 情報管理

#### (3)－1 個人情報保護管理

判断基準		指定管理者		第三者評価機関		
		小項目	中項目	小項目	中項目	
評価項目	①	個人情報保護体制を整備し、管理責任者を特定しているか。	S		S	
	②	個人情報の取扱いに関する規定、マニュアル等を整備しているか。	S		S	
	③	個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用しないことが職員に徹底されているか。	S	S	S	S
	④	個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じているか。	S		S	
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠					
	① 全社、組織ごとに体制を整備し、管理責任者を選任している。 ② 規定、マニュアルを整備している。Pマーク取得。 ③ 適切な手段での収集を厳守し、目的以外の使用は行わないことを徹底している。 ④ 執務室への部外者立入禁止、書庫等の施錠を徹底している。職員には定期的に研修、自己チェックを実施し、意識向上に努めている。					
特記事項						
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠					
	① 個人情報の組織的な管理能力向上を図るとともに、個人情報保護に関する責任の所在を明確にするよう努めています。前者においては、計画的に「個人情報保護士」の資格取得の推進（異動や退職があり、現地説明会当時で2名が取得）を図りました。後者においては、指定管理者の部長職（支店長）を個人情報保護責任者に任命するなど、より高レベルかつ実践力のある組織体制づくりに取り組んでいます。 ② プライバシーマーク取得事業者として、JISQ15001に基づく書類が適切に整備されています。 ③ 「公営住宅」では機微な情報を取り扱うことを踏まえ、個人情報の使用目的等を適切に明示しています。 ④ 利用者に関する重要情報は、区のシステムで管理するルールとしており、職員および職員のパソコンを経由した情報漏洩を防いでいます。  指定管理者は、プライバシーマーク認証を取得しているほか、独自の「情報セキュリティ自主点検調査シート」を作成・運用しています。プライバシーマークの認証取得に留まらず、独自書式に基づいて組織的な個人情報の保護を図ろうとする姿勢と取組は高く評価できます。					
	特記事項					
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング <input type="checkbox"/> その他	プライバシーマーク・プライバシーポリシー（いずれもホームページ（以下、「HP」という）で確認、個人情報保護規程、令和2年度情報セキュリティ自主点検調査シート、2020年度個人情報保護マネジメントシステム（PMS）運用スケジュール、機密事項に関する誓約書、同意書（利用目的が明記）  シティハイツ竹芝防災センター  業務統括責任者、事務統括責任者			

(3)－2 情報管理

判断基準		指定管理者		第三者評価機関		
		小項目	中項目	小項目	中項目	
評価項目	①	情報管理体制を整備し、管理責任者を特定しているか。	S	A	A	S
	②	情報管理規定、マニュアル等を整備しているか。	A		S	
	③	情報漏えい事故防止のための取組を行っているか。	A		S	
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠					
	<p>① 体制を整備し、組織ごとに管理責任者を特定している。</p> <p>② 規定、マニュアルを整備し、定期的に改訂している。</p> <p>③ 規定等内容の研修、施錠管理徹底、個人情報保護士資格取得奨励</p>					
	特記事項					
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠					
	<p>① 本部、施設ごとに取り扱う情報を特定したうえで、組織ごとに責任者を配置しています。計画的な研修や資格に裏打ちされた知見と経験を基に管理者を配置する姿勢は評価できます。</p> <p>② 前指定管理期間における第三者評価での指摘事項を踏まえ、個人情報保護マニュアルとは別に情報管理マニュアルを策定し、運用しています。マニュアルや関連規程は、従業員の理解を促進するため、これらをわかりやすくまとめた「情報セキュリティルールガイドブック」を用意しています。このガイドブックは毎年更新し、就業者が守るべき情報管理のテキストとして活用しています。</p> <p>これら情報管理について基本方針から細則、さらにはガイドブックに体系化して、組織的な管理体制を強化する取組は高く評価できます。</p> <p>③ 個人情報保護の仕組を準用した情報管理体制を構築しています。業務を外部の専門業者に委託する際のルールを明確にした「管理基準」および「情報セキュリティ細則」があります。情報セキュリティ細則には、具体的な事例を豊富に示すなど読み手が理解しやすい工夫がなされています。</p> <p>システムとしての組織対応力と職員の個々のレベルを引き上げながら、実践力の伴った情報管理を図ろうとする取組は、高く評価できます。</p>					
	特記事項					
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 情報管理基本規程、令和2年度情報セキュリティ自主点検調査シート、就業者が守るべき情報セキュリティルールガイドブック(ver.1.2)、情報システム外部委託先管理基準、情報セキュリティ細則 <input type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者、防災センター職員 <input type="checkbox"/> その他				

## IV 危機管理・安全管理

### (4)－1 管理体制

判断基準		指定管理者		第三者評価機関		
		小項目	中項目	小項目	中項目	
評価項目	①	危機管理・安全管理体制を構築しているか。	S	A	S	S
	②	緊急事態、災害発生時の避難誘導體制、安否確認体制を構築しているか。	A		A	
	③	事故発生、緊急事態発生時の連絡体制を整備しているか。	A		S	
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠					
	<p>① 区内を4ブロックに分け、拠点となる防災センターは24時間365日体制で運営している。組織ごとに各責任者を配置し、役割分担を明確化している。</p> <p>② 事故発生時の対応マニュアルを整備している。</p> <p>③ ブロックごとに緊急連絡網を整備、変更があった都度更新している。</p>					
	特記事項					
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠					
	<p>① 管理施設を地域ごとに4つのブロックにわけ、ブロックごとにすべての業務機能を完結する体制としています。また、4つのブロックは業務統括責任者が一元的かつ総合的にマネジメントしています。サービスと安全管理を一体的に捉え、機動力が発揮できる体制づくり（前掲の「人員の増員」「技術系職員の配置」など）を推進しています。こうした取組が奏功し、近年の入居者の高齢化に伴い、居室内で発生する様々な問題に柔軟に対応できるようになりました。指定管理者独自の取組として「みまもりサービス（半年に1回の頻度で行う居室に訪問してのヒアリング）」を行っており、入居者から好評で、高く評価できます。</p> <p>② 月例チーフ会議（月次で開催される指定管理者の虎ノ門支店での港区公共施設担当責任者の会議）において、全社から集められた事例や社会問題、台風など季節に応じた懸案事項を共有し、組織的な対応策を確認しています。独自のサービスと安全管理を結びつける具体的な取組として、評価できます。</p> <p>③ 指定管理者独自の緊急事態発生時の安否確認システム（携帯電話の機能を活用したシステム）を導入しています。災害の定義を明確にして（地震の場合はおおむね震度5弱以上）、災害の内容に応じた対応手順を明確にしています。緊急連絡網は、防災センターごとに整備し、職員や区の主管課や主要部署ならびに主要メンバーの連絡先を一意で確認できるよう工夫しています。</p> <p>組織的な対応力を高めようとする姿勢ならびに独自の投資を伴う取組は、高く評価できます。</p>					
	特記事項					
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 チーフ会議議事録および資料※「集合住宅での心構え」その他 <input checked="" type="checkbox"/> 現地観察 シティハイツ竹芝防災センター <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者、防災センター職員 <input type="checkbox"/> その他				

(4)－2 日常の管理

判断基準		指定管理者		第三者評価機関		
		小項目	中項目	小項目	中項目	
評価項目	①	緊急時のマニュアルが整備されているか。	S	S	S	S
	②	日常点検結果、定期点検結果を安全管理に活用しているか。	S		S	
	③	発生した事故の内容等についての記録を作成し、報告しているか。	S		A	
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠					
	<p>① 全防災センターに発生が予想される事態に応じたマニュアルを整備している。</p> <p>② 点検結果を報告書にまとめるとともに、各ブロック間で情報共有を行い、類似事例発生の防止、発生時の初期対応に活用している。</p> <p>③ 事故報告書は都度作成、保管している。事故発生時の主管課への報告は電話で即時に報告するとともに、事故日の翌営業日9時までに報告書を提出している。事故原因については、掲示等で入居者にも周知している。</p>					
	特記事項					
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠					
	<p>① すべての防災センターに、緊急時マニュアルを整備しています。緊急時マニュアルは「施設別」「テーマ別に体系化しています。テーマ別には、地震対応マニュアル、不審者対応マニュアル、火災発生時マニュアル、停電時対応マニュアル、入居者インターホン非常ボタン警報マニュアル、断水時対応マニュアル、ELV緊急対応マニュアル等があります。緊急時に落ち着いて対応できるよう、ひと目で手順が理解できるフローチャートを示す等の工夫がみられます。</p> <p>フローチャートで説明できない対応の詳細は「基準マニュアル」で補完しています。その他、「台風接近時の準備・対応内容」や「火災発生時行動記録（記録簿であるがチェックシートとして運用が図れる）」、緊急時の連絡先を一意で把握できる体制図（夜間・休日連絡網）、関係各所連絡先が用意（年度ごとに更新）されるなど、日常からの危機管理の取組は高く評価できます。</p> <p>② 現場のチーフを、安全管理における現場での実務担当者として位置づけています。チーフ会議では、管理運営に関する様々な情報共有を図るとともに、指定管理者が作成・運用する「危険予知シート」「点検対応フロー」を活用して、施設における危機管理のありかたを検討しています。</p> <p>組織的な経験や知見を活かして、施設の安全管理を強化する姿勢と取組は高く評価できます。</p> <p>③ 万一、事故が発生した場合は、即時、主管課に報告しています。</p> <p>事故の発生状況や対応履歴が記載された事故報告書（区の指定書式）は、事故が発生した日の翌営業日9時までに提出期限とするルールとしています。</p> <p>組織的に事故原因の分析と検証を行ったうえ、対応策とあわせて掲示等で入居者に周知しています。</p>					
	特記事項					
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 各種緊急時マニュアル、台風接近時の準備・対応内容、火災発生時行動記録、緊急時の連絡先（体制図）				
	<input checked="" type="checkbox"/> 現地観察 シティハイツ竹芝防災センター					
	<input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者、防災センター職員					
	<input type="checkbox"/> その他					

(4)－3 緊急時対応

判断基準		指定管理者		第三者評価機関		
		小項目	中項目	小項目	中項目	
評価項目	①	事故や緊急事態への対応の研修を実施しているか。	A	A	A	A
	②	緊急事態の発生を想定した訓練を実施しているか。	A		A	
	③	緊急事態の発生時に速やかに報告しているか。	A		A	
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠					
	<p>① 事故事例の情報共有を行い、原因分析、再発防止、対応改善に取り組んでいる。</p> <p>② ブロックごとに各種事故を想定した訓練を定期的に行っている。</p> <p>③ 緊急事態発生時には、各連絡先への報告を即時に行っている。また、事故の推移により、進捗報告を随時行っている。</p>					
	特記事項					
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠					
	<p>① 危機管理に関する研修は、年間計画に基づく避難訓練時に行っています。これに加え、チーフ会議や月例ミーティングを利用して日常的な研修を行っています。研修は本社の専門部署が作成した事例集等をテキストとすることで、より実践的に理解を深めるよう工夫しています。</p> <p>緊急時の対応力を強化するため「危険予知訓練 KYTC シート」を運用し、全社で共有した事故や緊急事態をデータベースにまとめています。</p> <p>② 訓練は4つのブロックごとに施設特性や地域特性を踏まえ、実施しています。複合施設では、指定管理者が中心となって、施設特性や利用者特性を踏まえ、想定されるリスクに備えた訓練としています。</p> <p>③ 危機や緊急事態が発生した場合、即時、主管課に報告しています。</p> <p>危機や緊急事態の発生状況や対応履歴を記載した報告書（区の指定書式）を活用し、適時、主管課に報告しています。</p> <p>緊急時の情報共有に求められる正確性と迅速性を意識した工夫は、評価できます。</p>					
	特記事項					
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング <input type="checkbox"/> その他	<p>チーフ会議議事録および資料※「感染症」「防火設備の取扱い」、事故報告書、危機管理情報連絡訓練（報告書）</p> <p>シティハイツ竹芝および同防災センター</p> <p>業務統括責任者、事務統括責任者、防災センター職員</p>			

(4)－4 防火管理業務

判断基準		指定管理者		第三者評価機関			
		小項目	中項目	小項目	中項目		
評価項目	①	消防法に基づき、防火管理者の選任、消防計画の見直しを行っているか。	A	A	A	A	
	②	消防法に關係して所轄消防署等に届出した書類、所轄消防署等から受領した書類等について、適正に保管しているか。	A		A		A
	③	消防計画に基づいた消防訓練を実施しているか。	S		S		
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠						
	① 適正に行っている。 ② 適正に保管している。主管課への届出、報告も適宜実施している。 ③ 建物ごとに年1～2回実施している。建物によっては、専門業者によるデモンストレーション、演習等も取り入れて、入居者の関心を高める工夫を行っている。						
	特記事項						
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠						
	① 防火管理者の選任が求められる施設では、防災センターごとにチーフを防火管理者に選任しています。消防計画はチーフが作成し、チーフ会議等を活用して、毎年、(必要に応じて)見直しを行っています。 ② 届出書類等は基本的に業務仕様書どおりですが、チーフ会議等で施設間の情報共有を図り、組織的に危機管理能力を高められるよう留意しています。 ③ 新型コロナウイルス問題により、集合での訓練はできない状況です(現地訪問調査時)。そこで「シティハイツ赤坂」では、地元消防署に相談のうえ、書面配布により訓練を代替しました。消防署等の関係機関と連携を図り、諸般の制約を乗り越えようとする姿勢は、高く評価できます。						
	特記事項						
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 自衛消防訓練実施結果記録書、消防訓練出席確認表、自衛消防訓練通知書、港南3丁目複合施設建物・共同防火管理協議会議事録、港区エコプラザ・シティハイツ神明建物協議会(会議資料・議事録)、港区立障害保健福祉センター・シティハイツ竹芝関係者連絡会/安全対策協議会(会議資料・議事録)、シティハイツ六本木等複合施設第2回全体協議会(会議資料・議事録) <input type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者 <input type="checkbox"/> その他					

## V 地域貢献

### (5)－1 地域住民との連携

判断基準		指定管理者		第三者評価機関	
		小項目	中項目	小項目	中項目
評価項目	①	近隣住民とコミュニケーションを図り、良好な関係を構築しているか。	A	A	A
	②	近隣住民の意見・要望を把握しているか。	A		A
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠				
	<p>① 消防訓練やイベントへの参加・協力を通して関係構築に努めている。また、清掃・除草作業の協力もしている。</p> <p>② 自治会長との意見交換を基本に意見、要望を把握し、案件によっては主管課へも報告している。</p>				
	特記事項				
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠				
	<p>① 日常的な入居者と地域住民との交流機会は多いとはいえない状況です。職員は、「地域で開催されるイベントや清掃・除草作業」に参加するなど、当施設と地域住民との顔の見える関係づくりにも取り組んでいます。</p> <p>② 職員は、自治会の会合に参加して、入居者から期待や要望を把握するよう取り組んでいます。過去に取り組んだ事例として「エレベーター床マットの設置」「カーブミラーの設置」などがあります。</p> <p>建替え工事により、自治会が自然消滅してしまったシティハイツ六本木では、指定管理者と区が協力しながら3年越しで再構築することに成功しました。また、シティハイツ六本木では入居者の高齢化により、自治会が実質的に機能しなくなりました。そこで新たに幹部会を組成することで、次世代リーダーの育成に取り組んでいます。</p> <p>指定管理者は、「自治会こそが超高齢における共助を支える重要機能である」との認識にたち、防災センター職員が中心となり、区の職員の方（土日を返上して協力いただいたとのこと）と取り組んでいます。こうした活動が奏功し、人的なネットワークが構築されつつあります。</p> <p>公共住宅における「地域との連携」には、前提として入居者と近隣住民の生活スタイルの相違がもたらす様々な課題があるものと推察されます。これは指定管理者の努力だけでは解決が困難だと思われる。指定管理者として、まずは当該施設内の住民同士の交流と人的ネットワークを構築することに取り組む、ついで当該施設の周辺との関係づくりを進めることが望ましいと思われます。</p>				
	特記事項				
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 応募時事業計画書、令和2年度業務計画書、令和2年度業務報告書、募集要項			
	<input type="checkbox"/> 現地観察				
	<input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者				
	<input type="checkbox"/> その他				



(5)－2 地域団体、関係機関との連携

判断基準		指定管理者		第三者評価機関	
		小項目	中項目	小項目	中項目
評価項目	①	地元町会・自治会や、その他関係団体などと良好な関係を築いているか。	A	A	A
	②	地元町会・自治会等の活動を支援しているか。	A		A
	③	地域住民との連携のための具体的な取組が行われているか。	A		A
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠				
	① イベントや消防訓練等への参加、協力等、関係構築に努めている。 自治会総会には職員が原則出席し、要望・意見の把握に努めている。 ② ①と同じ。 ③ 防災訓練、清掃・除草作業、町会イベントへの協力				
	特記事項				
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠				
	① 職員が近隣の町内会や自治会を通じて「施設で行う消防訓練に参加を呼び掛けています（過去に「消火のデモンストレーション」「AED訓練」を行った実績あり）。職員は、「地域で開催されるイベントや清掃・除草作業」に参加しています。 障害者保健福祉センターが併設されたシティハイツ竹芝では、月1回の合同ミーティングにより、地域課題を共有しています。 ② 自治会の協力も得て実施する「ふれあいサポート」事業は、事務系職員（入居者対応職員）と技術員（技術・サービス系職員）の2名体制で年2～3回の頻度で開催しています（訪問時は新型コロナウイルス対策により中止）。入居者一人ひとりのご要望にお応えする御用聞き（たとえば高齢者による「電球取り換え等」の依頼）は、居住者から「事前告知が待ち遠しい」と好評です。当日、事情により利用できない方に対しても、安否確認の機能を果たしている活動だといえ評価できます。 ③ 近隣の自治会と協力して「合同防災訓練」「イベント協力」「公開空地や公園の巡回」「除草・剪定作業」を行っています。地域防災支援および高齢者見回り支援の一環としても「郵便ポストの見回り活動」にも取り組んでいます。 これらは、超高齢社会において期待される共助の基礎づくりとして、評価できます。				
	特記事項				
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 港区立障害保健福祉センター・シティハイツ竹芝関係者連絡会／安全対策協議会（会議資料・議事録）、シティハイツ六本木等複合施設第2回全体協議会（会議資料・議事録） 地域の定義 <input type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者 <input type="checkbox"/> その他			

## VI 住宅等管理業務

### (6)ー1 修繕計画

判断基準		指定管理者		第三者評価機関	
		小項目	中項目	小項目	中項目
評価項目	①	修繕計画を適切に策定しているか。	S	S	S
	②	修繕計画に基づいて修繕を行っているか。	S		A
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠				
	<p>① 毎年度、各建物の修繕履歴を反映した上で、長寿命化計画の見直しを行い、主管課に提出している。</p> <p>② 長寿命化計画、日常点検結果、入居者の要望を踏まえ、計画的に修繕を実施している。区の予算編成に反映させるため、毎年6月頃までに、翌年度の修繕提案を行っている。</p> <p>工事実施に際しては、防災センター職員が立会い、工事業者の指導監督、工事完了の確認を行った上で、主管課に報告書を提出している。</p>				
	特記事項				
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠				
	<p>① 指定管理者は、港区が良質な住宅の維持に向けて計画的な修繕・改修を推進していることを十分に理解しています。次年度の修繕提案書は、現場状況を熟知している防災センター職員が点検結果や入居者の要望を踏まえて、緊急度や劣化具合を考慮して作成しています。</p> <p>長寿命化計画を基に、毎年建物の状況調査を行って長寿命化計画の内容を見直し、区に計画修繕項目を提案しています。長寿命化計画を基に、毎年建物の状況調査を行って長寿命化計画の内容を見直し、区に計画修繕項目を提案しています。</p> <p>計画修繕・緊急修繕等で空き家修繕費、専有部修繕費、共用部修繕費、計画修繕費に区分して住宅ごと、維持管理項目ごとに、予算を割り振り四半期毎に執行計画をしています。進捗状況、予算執行状況をチェックしやすい実地的な計画となっており、高く評価されます。</p> <p>② 修繕計画にもとづいて実情を考慮しながら修繕工事を行っています。分けて修繕実施結果の費用をまとめています。修繕の日程を定め、安全管理とともに、住民への説明をし、安全パトロール、飛来落下防止養生等入居者に配慮して工事を行っています。施工業者の管理を行うとともに工事完了後には最終検査記録表を用いて自主検査を行い、確認し、場合によっては手直しを求めるなど修繕工事を的確に行っています。</p>				
	特記事項				
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 令和2年度業務計画書(区営、区立、障害者)、令和2年度業務報告書(区営、区立、障害者) <input type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者 <input type="checkbox"/> その他			

(6)ー2 施設・設備の維持管理

判断基準		指定管理者		第三者評価機関		
		小項目	中項目	小項目	中項目	
評価項目	①	建物・設備が適切に管理され、安全な住まいの確保が実現されているか。	S		S	
	②	共用部分、共同施設（集会所等）が適切に管理され、施設の安全性が確保されているか。	S		S	
	③	施設内設備（給排水、エレベーター等）について日常・定期点検及び法定点検が適切に実施されているか。	A	S	A	A
	④	設備の点検、修繕の記録が作成・保存されているか。	A		A	
	⑤	複合施設の維持管理は、併設施設管理者及び他の指定管理者と連携を図り、適切に業務を履行しているか。	S		A	
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠					
	① 防災センター職員（24時間365日体制）による定期的な点検により、事故の未然防止、異常の早期発見に努めている。 ② ①に同じ。 ③ 施設内設備については、主に保守専門会社が頻度に応じた点検を行っている。防災センター職員が点検作業に立会い、適正な履行がされているか確認している。 ④ 防災センターにおいて各記録を保管し、月次報告書にまとめて主管課に報告している。 ⑤ 併設施設管理者との会合への出席、関係者協議会の主催を通して連携を図っている。日常報告については、毎朝管理者に前日の状況報告を実施している。					
	特記事項					
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠					
	①② 群管理体制を構築し、管理センターには技術員が常駐して保守管理を行っています。24時間365日の緊急対応体制を構築し、効果的に機能している点を高く評価します。 ③ 防災センター職員が点検作業に立会い、適正な履行がされています。また、法令、仕様書に基づき適正に行っており、点検記録を整理して保管するなどの取組は高く評価できます。 ④ 記録を適切に保管し、月次報告書にまとめています。結果を業務の改善にも活用しています。記録は確実に電子データとして保存されています。 ⑤ 併設施設管理者との会合への出席、関係者協議会の主催を通して連携を図っており、毎朝管理者に前日の状況報告を実施するなど良好な管理が行われています。					
	特記事項	独自の標準仕様（駐車場設備保守点検、給排水、清掃、防火設備保守点検）があり、写真入りでわかりやすく解説されています。				
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 令和2年度業務実施報告書、管理作業項目、管理作業一覧表、緊急体制と対応実績、エレベーター保守管理業務、清掃作業実施確認表 <input type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者、防災センターご担当者 <input type="checkbox"/> その他				

(6)ー3 住宅の環境管理

判断基準		指定管理者		第三者評価機関		
		小項目	中項目	小項目	中項目	
評価項目	①	共用部の清掃は定期的に行われ、施設が常に清潔な状態に保たれているか。	S	S	S	S
	②	施設内の植栽・樹木等が適切に管理され、入居者が快適に生活できる環境が保たれているか。	S		A	
	③	自動車、自転車、バイク等各駐車場の維持管理は適切に行われているか。	A		A	
	④	ゴミ置き場の管理等は適切に行われているか。	S		S	
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠					
	<p>① 清掃専門業者による日常清掃、定期清掃を実施。管理員が監督している。</p> <p>② 建物ごとに定期的な剪定・伐採・消毒作業を実施している。また、入居者から要望があった場合は、必要に応じ臨時での作業も行っている。</p> <p>③ 管理員による目視点検を中心に行っている。必要に応じて不要自転車の撤去、区画整理を行い、利便性向上を図っている。</p> <p>④ 衛生状況の維持、分別・リサイクルの徹底を図り、環境維持に努めている。</p>					
	特記事項					
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠					
	<p>全体として良好な環境管理が行われています。</p> <p>① 清掃を毎日確実に行っており、清掃作業実施し、確認表で記録しています。管理員が毎日状況を確認しています。現地調査時においても状況を確認しました。いずれも高い品質で管理されています。</p> <p>② 適正に管理しています。消毒作業も確実に行っていきます。また、毛虫などの異常発生対応などの臨時作業にも的確に対応しています。</p> <p>③ 住民の意識も高く整然と駐輪しています。また、放置自転車にも的確に対応しています。駐車場では、ナンバー確認して違法駐車の防止を図っています。</p> <p>④ 分別対応の容器を整え、分別を確実に行っていきます。職員が、午前中をゴミの片づけに当てており、清潔で整然としています。高い品質レベルで管理していると評価できます。</p>					
	特記事項	設備・点検記録は書式が整備され、必要に応じて写真入りで報告しています。				
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 令和2年度業務報告書、管理作業項目、管理作業一覧表、清掃作業完了書、雑排水管洗浄完了報告書、残留塩素検査記録表（給水）、検査・点検の報告、エレベーター点検確認表、故障修理作業報告書、自動ドア保守点検報告書、他 <input checked="" type="checkbox"/> 現地観察 シティハイツ竹芝の各所 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者、防災センターご担当者 <input type="checkbox"/> その他				

(6)ー4 環境への配慮

判断基準		指定管理者		第三者評価機関	
		小項目	中項目	小項目	中項目
評価項目	①	環境保全に対する取組、行動がなされているか。	A	A	A
	②	入居者に対して、環境保全の取組への呼びかけをしているか。	A		A
	③	自らの3Rへの取組を行っているか。	A		A
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠				
	① 港区の方針等の理解、研修への参加等により職員の意識向上を図り、建物ごと省エネ等に取り組んでいる。 ② 啓発ポスターの掲示、ゴミ分別への協力を呼びかけている。 ③ 電気使用量、コピー用紙の削減、ゴミ分別、リサイクルへの協力徹底を図っている。				
	特記事項				
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠				
	① 環境保護を企業としても掲げており、企業方針に沿って取り組んでいます。 ② 啓発ポスターの掲示、ゴミ分別への協力を呼びかけています。ゴミ分別は徹底され、呼びかけの効果が上がっています。 ③ 電気使用量、コピー用紙の削減、ゴミ分別、リサイクルへの協力徹底などできることを取り組んでいます。  エントランスの照明のLED化は指定管理者の提案で実現されました。今後、共用廊下の照明のLED化についても提案を検討しています。				
	特記事項	電気使用量、ゴミ発生量等を記録しています。これら定量的な電気使用量、ゴミ発生量等データは整理し、グラフ化したうえで公表することを検討してはいかがでしょうか。また、省エネに対する目標設定と取組結果も公表するとよいでしょう。			
確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 <input checked="" type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング <input type="checkbox"/> その他	応募時事業計画書 環境方針、環境マネジメント規定 シティハイツ竹芝（共用廊下・エントランス掲示物確認、ゴミ収集場所、駐輪・駐車上など） 業務統括責任者、事務統括責任者			

## Ⅶ 入居者対応業務

### (7)－1 入居者募集

判断基準		指定管理者		第三者評価機関	
		小項目	中項目	小項目	中項目
評価項目	①	協定に基づく入居事務及び入居者管理事務が適正に行われているか。	A		A
	②	入居者に対する事務手続を適正に行っているか。 ・公平公正な募集審査や収入申告などを行っているか。 ・入居審査書類の作成 ・入居者への現地説明、相談、指導 ・入居時の事務手続（適正か、過誤等ないか、迅速か等）	A	A	A
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠				
	① 各規則に基づき適正に履行している。 ② 募集審査は応募書類を厳正に確認し、書類作成にあたっては誤りのないよう複数名によるチェックを行いながら慎重に対応している。 入居時には職員が現地に赴き、建物概要、主な注意点等を細かく説明している。				
	特記事項				
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠				
	基準を踏まえて公平公正を確保し、ミスのないように二重チェックし、適正に業務を行っています。 ① 港区が作成した入居者管理事務マニュアルに従って、各規則に基づき適正に履行しています。また、募集要項、募集状況、抽選結果報告を適正に公表しています。 ② 各手続は適正に行っており、結果を整理して報告しています。 入居申し込みの説明時等に、申込者の立場に立ってアドバイスしています。(必要な書類のアドバイス、申込者の条件に合致下住宅のアドバイスや相談等)。				
	特記事項	公営住宅は、国民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的であることを踏まえ、今後、一層、セーフティネットの一環としての積極的な連携を期待します。例えば、「収入が不足して要件を満たしていない方に対して生活相談等の関連公的機関を紹介する」等。			
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 令和2年度業務報告書、入居者管理事務マニュアル、ポスター、募集案内、申込状況報告書、抽選結果報告 <input type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者 <input type="checkbox"/> その他			

(7)ー2 入居時のサービス

判断基準		指定管理者		第三者評価機関	
		小項目	中項目	小項目	中項目
評価項目	①	入居に際しての必要な情報提供をしているか。 ・必要な連絡先案内（電気、ガス、水道ほか） ・引越しに関する情報提供	A		A
	②	居住に際して必要な情報を提供しているか。 ・ごみの収集場所、排出方法、回収日等の案内 ・禁止事項の説明（避難通路を塞ぐものをベランダへ置くことの禁止等）	A	A	A
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠				
	① 入居時には、現地で「すまいのしおり」を渡し、建物概要、主要設備の説明を行っている。 ② 入居時に基本ルールの説明を行うとともに、掲示や各戸配布による周知、「住宅だより」を毎月発行し、情報提供に努めている。				
	特記事項				
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠				
	① 指定管理者は入居者にとってわかりやすい資料「すまいのしおり」を作成しており、研修を受けたスタッフが丁寧に情報提供しています。 ② 「すまいのしおり」の【生活編】で説明しています。また、入居時に基本ルールの説明を行うとともに、掲示や各戸配布により周知しています。新規の情報等は「住宅だより」を毎月発行し、情報提供に努めています。毎月「港区住宅だより」を発行していることも評価されます。				
	特記事項	入居者向けの「区民向け住宅すまいのしおり」は入居者にとって重要な内容が多く記載されています。高齢化が進んできている現状では一層わかりやすくするニーズが高まっています。もう少し「文字を大きくする」「イラスト用いる」等の工夫をして、入居者により読みやすく、親しみの持てるように改善することを期待します。			
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 応募時事業計画書、すまいのしおり、住宅だより、 <input type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者 <input type="checkbox"/> その他			

(7)－3 入居者に対する事務手続

判断基準		指定管理者		第三者評価機関	
		小項目	中項目	小項目	中項目
評価項目	①	入居中に必要な各種事務手続は適正か。	A	S	A
	②	入居者管理や居住指導を適正に行っているか。 ・退去時の事務手続 ・違反行為に対する指導	A		A
	③	入居者の収入調査が適正に行われているか。	S		S
	④	住宅使用料等の滞納者への対応等は適正に行われているか。	S		S
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠				
	<p>① 諸規則に基づき適正に行っている。</p> <p>② 退去時の事務手続は基本ルールを説明している。 違反行為が発覚した場合は、程度に応じて職員が訪問や電話を行い、改善への協力を呼びかけている。</p> <p>③ 入居者からの提出書類を複数名で慎重に確認し行っている。書類未提出者には、提出の必要性を丁寧に呼びかけ、理解していただいている。</p> <p>④ 滞納者への連絡は電話および訪問による督促、督促状等の送付により行い、記録をまとめた上で主管課に報告している。 また、滞納者に対し、各種給付金の案内、申請手続のサポートも行い、滞納額減少を達成した。</p>				
	特記事項				
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠				
	<p>① 各種事務手続の説明をしています。入居者に順を踏んでわかりやすく説明することを心掛けており、その結果は業務報告書で報告しています。適切な対応を的確に行っていることは評価できます。また、入居中に入居者の状況（家族構成、収入状況等）が変化した場合には、十分な相談に乗っています。</p> <p>② 居住時、退去時の基本ルールは住まいのしおりでも説明をしています。個別に丁寧に対応し、退去時は入居者との合意をサインで確認し、違反行為に対しては掲示で再発防止を図っています。</p> <p>③④ 収入調査、滞納対応は専従者を設けて、滞納者リストを作成（区のシステムで出力）するなど迅速に的確に対応しています。 月次で行う区の担当者との会議では、未納者に関する情報共有を行っています。未納期間が2ヶ月となった時点で、職員が入居者宅に訪問して丁寧な納付指導および相談に応じるなど、初期の未納者に対して適切な対応を図ることで長期未納者とならないよう取り組んでいます。 生活スタイル、賃料納付状況（年金利用、月末納付など）に合わせて督促をし、経緯、結果を記録に残し、確実に対応しています。また、給付金の案内や申請手続サポートも行っています。 こうした取組および実績は高く評価できます。</p>				
		特記事項			
		確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 業務報告書 入居者管理事務マニュアル(全254ページ) <input type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者 <input type="checkbox"/> その他		



(7)－4 入居者へのサービス

判断基準		指定管理者		第三者評価機関		
		小項目	中項目	小項目	中項目	
評価項目	①	個々のサービスについて対応職員によって格差が生じないよう、一定のサービス水準を維持するための取組を行っているか。	A	A	A	A
	②	入居者の快適な住まいを確保するための取組を実施しているか。	A		A	
	③	職員間で、適切に各種情報が共有化されているか。	A		A	
	④	入居者からの問い合わせや相談に適切に応じているか。	S		S	
	⑤	マナー向上の周知を行っているか。 ・ エントランス等共用部でのマナー ・ ベランダからの落下物注意	A		A	
	⑥	入居者の支援は適切か。 ・ 不法投棄物、不法放置自転車、外部からのゴミ持込などへの対応 ・ 共用部配管清掃日に入居者が不在のときの対応等	A		A	
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠					
	<p>① 研修、事例研究、情報共有を行い、一定の水準維持を図っている。</p> <p>② 定期点検時に建物の状況確認を行っている他、入居者からの相談、要望事項には、防災センターが24時間365日体制で対応している。</p> <p>③ 毎朝の朝礼時に前日の引継ぎ事項を共有する他、各防災センターでの情報を虎ノ門支店に集約・整理した上、全センターに展開し、必要に応じ主管課に報告している。</p> <p>④ 管理室および防災センターにおいて24時間365日体制で応じている。相談内容を把握した上で、速やかに必要な対応を講じるよう関係者に連絡する体制を取っている。</p> <p>⑤ 掲示、住宅だよりの各戸配布を基本に対応している。悪質な事案や緊急性を要する案件の場合は、職員が直接出向いて説明を行っている。</p> <p>⑥ 不法投棄物、不法放置自転車対策としては、日常点検時に観察し、異常を発見した場合は、警告書面を貼付する等の対策を講じている。一定期間経過後も解消しない場合は、必要な手続を取った後、処分している。</p> <p>共用部配管清掃日に入居者が不在の場合は、予備日を設定し、協力を要請している。</p>					
特記事項						

評価機関記入欄	各項目の評価の根拠	
	<p>① 企業の基本方針に組織活性化、職員のキャリア支援を掲げて、基礎知識、接遇マナー等の研修を計画的に行って、職員を育成し、組織能力を高めてサービス向上を図っています。</p> <p>② 定期点検時に建物の状況確認を行っています。入退去時の補修を確実に行って建物・設備の水準を維持しています。防災センターでは24時間365日体制でトラブル対応や相談に応じています。修繕は空家修繕、専有部修繕、共用部修繕、計画修繕に区分して管理しています。これら进行评估します。</p> <p>③ 苦情や相談の事例をケーススタディとして職員に周知しています。また、日常の情報共有（引継ぎノートなど）し、サーバーを通じて関係者が閲覧できるシステムを構築している点进行评估します。</p> <p>④ 「できることはやろう」の方針がスタッフに浸透しています。問い合わせへの実地的なマニュアルを整備し、防災センターを中心に迅速に対応する仕組みは高く評価できます。</p> <p>⑤ 掲示で周知し、問題ある場合には電話や訪問で解決を図っており、優れていると評価します。</p> <p>⑥ きちんとした環境を整備し、入居者が協力しやすい環境を整えています。</p>	
	特記事項	
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 応募時事業計画書、令和2年度業務計画書、令和2年度業務報告書（指定管理業務実績報告書） <input type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者 <input type="checkbox"/> その他

(7)－5 入居者への広報活動・情報伝達

判断基準		指定管理者		第三者評価機関	
		小項目	中項目	小項目	中項目
評価項目	①	入居者への広報活動を十分に行っているか。 ・区のお知らせ、自治会案内、祭り案内等	A	A	A
	②	入居者への連絡や情報の伝達は迅速に、適正に行っているか。 ・共用部配管清掃日、植栽消毒日、防災訓練日等の連絡	A		A
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠				
	① 緊急性や重要度に応じて、掲示板やエレベーター内に掲示掲出をしている。 ② 各作業実施日の連絡については、十分な周知期間を設けた上で掲示・各戸配布により行い、重要度の高い案件については、該当者に直接電話や訪問により連絡している。				
	特記事項				
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠				
	① 定期的に港区住宅だよりを発行しています。 掲示物の内容に応じて掲示場所や掲示期間を区分けし、工夫をしている点を評価します。 ② 配管清掃などを行う際は、入居者の在室時に訪問し、現状を目視することで正確な情報把握に努めています。また、入居者に機微な情報を確実に伝達しなくてはならないときは、直接電話や訪問により情報伝達をしています。				
	特記事項	ウェブサイトはスマートフォン用のブラウザにも対応しています。 掲示物は掲出から撤去までを防災センターが中心となって計画的に実施しています。また、恒常的に掲示するものも、汚れや傷み具合等に応じて定期的に更新しています。			
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 応募時事業計画書、港区住宅だより <input checked="" type="checkbox"/> 現地観察 シティハイツ竹芝（掲示板） <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者 <input type="checkbox"/> その他			

(7)－6 要望、苦情、トラブル対応

判断基準		指定管理者		第三者評価機関		
		小項目	中項目	小項目	中項目	
評価項目	①	入居者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。	S	S	S	S
	②	入居者の苦情等に対して迅速に対応できる体制を構築しているか。	S		S	
	③	入居者に対する課題への適切な対応をしているか。	S		S	
	④	よくある要望、問い合わせ、トラブルに対するマニュアル等が作成されているか。	S		S	
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠					
	<p>① 防災センターおよび管理室において24時間365日体制で人員を配置し、備えている。また、ご意見箱を設置し、投函による意見聴取も行っている。</p> <p>② 苦情等の相談を受けた場合は、30分以内に防災センター・虎ノ門支店間で情報共有を図るとともに、迅速にお客様へ対応方針を連絡できるよう努めている（目安2時間以内）。</p> <p>③ 問題点の把握を行い、該当者の理解を得られるよう丁寧な説明を心がけている。</p> <p>④ よく発生するトラブル等の事例を集め、会議や研修時に情報を共有している。</p>					
	特記事項					
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠					
	<p>具体的な時間を規定した対応方針を定め、24時間365日の対応体制、実際的なマニュアルを整えて、迅速に対応しています。対応結果を記録に残し、報告するとともに、改善につなげています。</p> <p>これらの取組は高く評価できます。</p> <p>①② 企業としての方針に基づいて対応。苦情対応体制を構築して、30分、2時間、1週間ルールを基に対応している点は評価できます。</p> <p>③ 申立者や当事者のご意見をよく伺った上で、現場確認や状況確認を十分にを行い、的確に対処しています。対処結果を記録に残し、改善につなげていることを含め、高く評価できます。</p> <p>④ 全社的に事例を集め、事例研究をしています。チームサーバーから事例「蓄積した経験に基づく他公営住宅との情報共有」を見ることができ、改善に活用している点は、高く評価できます。</p>					
	特記事項	<p>対応結果の記録は第三者が見てもわかるように写真を用いて説明するなど工夫されています。</p> <p>防災センターを設置して、すぐに対応できることが強みにしています。30分以内に1次対応（必要に応じて関係各所等が2時間以内に説明し、お客さまが納得するまで、対応）しています。</p>				
	確認書類等	<p><input checked="" type="checkbox"/>書類 応募時事業計画書 マニュアル、苦情報告書</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>現地観察 シティハイツ竹芝（防災センター）</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者、防災センターご担当者</p> <p><input type="checkbox"/>その他</p>				

(7)－7 住宅専用部の修繕

判断基準		指定管理者		第三者評価機関		
		小項目	中項目	小項目	中項目	
評価項目	①	空家修繕は適正に行われているか。	S	S	S	S
	②	緊急修繕は適正に行われているか。	S		S	
	③	入居者からの要請に応じた修繕を適正に行っているか。	S		S	
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠					
	<p>① 住戸の劣化状況等を精査した上で、必要な修繕を実施し、次の入居者の生活に支障を来たすことがないよう努めている。</p> <p>② 防災センターにおいて迅速に一次対応を行い、被害が拡大しないようにするとともに、関係者への報告、修繕方針の提案を行っている。</p> <p>③ 入居者の要請事項をよく理解した上で、主管課とも情報共有を行い、工事範囲や費用負担を確認後、迅速に対処するよう心がけている。</p> <p>いずれの工事も履歴を残し、将来の修繕に活用できるようにしている。</p>					
	特記事項					
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠					
	<p>迅速、的確に修繕業務を行い、修繕結果をまとめ、分析評価して長期修繕計画に反映している点は高く評価されます。</p> <p>例：給湯器、インターホンなどの集中取り換え時期を故障発生時期や頻度を考慮して検討し、長期修繕計画に反映するなど。</p> <p>① 退去時には室内状況についてチェックシートを踏まえてチェックし、さらに退去時報告書を作成して原状回復しています。修繕は空室修繕、専有部修繕、共用部修繕、計画修繕に区分して実施、実施記録を管理しています。建物毎、部屋毎に確実に実施し、管理している状況を評価します。状況を確実に把握し、実施・記録している点は高く評価されます。</p> <p>② 防災センターを核とした連絡体制、対応体制を構築し、確実にやっている点を評価します。防災センターを核とした体制を効果的に活かして対応している点を高く評価します。</p> <p>③ 要望を防災センター中心に受け付け、把握し、実施しています。入居者の要請事項をよく理解した上で、主管課とも情報共有して、工事範囲や費用負担を確認後、対応しています。技術員とサポートスタッフで訪問するふれあいサポート訪問の機会を活用し、要望を聞いています。居住者はふれあいサポートの機会を活用として準備している方もいます。</p> <p>これらの取組は高く評価できます。</p>					
	特記事項					
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 業務実績報告書、令和2年度年間修繕実績、管理状況月次報告書 <input type="checkbox"/> 現地観察 <input type="checkbox"/> ヒアリング <input type="checkbox"/> その他				

(7)－8 退去の手続

判断基準		指定管理者		第三者評価機関	
		小項目	中項目	小項目	中項目
評価項目	① 退去の申請手続を適正に行っているか。	A	A	A	A
	② 退去の立会いを適正に行っているか。	A		A	
	③ 入居者負担金の算定は適正か。	A		A	
	④ 退去報告書を作成しているか。	A		A	
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠				
	① 諸規則に基づき適正に行っている。 ② 入居者から退去連絡を受けた後、引越日の確認を行い、退去立会日を決定している。 ③ 入居時の状況および現況について、入居者と確認をしながら精査し、負担額を算出。その結果を主管課に報告し、決裁を仰いでいる。入居者本人から確認サインを受領することになっている。 ④ 案件ごとにすべて作成している。				
	特記事項				
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠				
	①② すまいのしおりに規定している手続に従い適正に行っています。 住宅返還届受理後、規定に従い返還スケジュールを定め、手続を進めています。立会日は入居者の意向に沿うよう配慮し、営業時間外（早朝・夜間・休日）の対応も含めて設定しており、入居者の利便を図っています。 ③ 原状復帰に必要な費用負担は退去者と立ち会って修繕等費用負担区分一覧に従って行っています。適正な業務執行です。 ④ 退去時には、室内状況についてチェックシートを踏まえてチェックした結果を基に工事費用の見積りを行い負担金算定のデータを区に報告しています。また、退去時報告書を適正に作成しています。				
	特記事項	チェックシートでは、写真を利用し、主管課が決裁しやすい資料をつくっています。			
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 原状回復費用等審査報告書、事務マニュアル（P161） <input type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者 <input type="checkbox"/> その他			

## Ⅷ 業務品質の向上のための取組

### (8)－1 高齢者・障害者への配慮

判断基準		指定管理者		第三者評価機関	
		小項目	中項目	小項目	中項目
評価項目	①	高齢者に配慮した具体的な取組を行っているか。	A	A	A
	②	障害者に配慮した具体的な取組を行っているか。	A		A
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠				
	<p>① 例年、年複数回の高齢者（65歳以上）戸別訪問の実施（令和2年度は新型コロナ感染防止のため中止）、管理員による見回り、相談箱の設置、窓口への老眼鏡備え付け。</p> <p>② 戸別訪問の実施、点字名刺の使用、掲示物は大きな文字を使用し、仮名をふるようになっている。</p>				
	特記事項				
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠				
	<p>応募時事業計画書では基本方針6に高齢者・障害者への対応を掲げています。</p> <p>方針に沿って①高齢者・障害者へ「ふれあいサポート」（65歳以上高齢者に年に6回訪問）、②「みんなの避難地図作成会」による共助意識の醸成を図っています。さらに3施設の管理運営では障害者への支援、高齢者への支援を具体的に記述しています。</p> <p>①② 高齢者、障害者に対して戸別訪問を計画的に行い、健康状態をはじめ生活上、設備上の問題を聞きながら入居者とのコミュニケーションを図っています（※）。</p> <p>※令和2年度はコロナ禍の影響があり、「ふれあいサポート」を中断。みんなの避難地図作成会は、開催の直前に中止としました。</p>				
	特記事項				
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 応募時事業計画書、令和2年度業務報告書（指定管理業務実績報告書） <input type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者 <input type="checkbox"/> その他			

(8)－2 モニタリング

判断基準		指定管理者		第三者評価機関		
		小項目	中項目	小項目	中項目	
評価項目	①	管理運営状況をモニタリングするための取組を行っているか。	A	A	A	A
	②	入居者アンケートを実施しているか。その方法は適切か。	A		A	
	③	入居者アンケートの結果を活用し、業務改善につなげているか。	A		A	
	④	業務の執行状況をモニタリングしているか。	A		A	
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠					
	<p>① 虎ノ門支店スタッフによる防災センターの定期巡視を行い、業務履行状況、労働安全状況等の確認を行っている。</p> <p>② 区営住宅を中心に毎年度1回実施している。忌憚のないご意見をいただくため無記名回答方式としている。</p> <p>③ アンケート結果については建物ごと、ブロックごとに集計を実施。プラス評価・マイナス評価の分析を行い、業務品質の向上に役立てている。結果は主管課にも報告書として提出している。</p> <p>④ ①と同じ。</p>					
	特記事項					
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠					
	<p>① 虎ノ門支店スタッフによる防災センターの定期巡視を行い、業務履行状況、労働安全状況等の確認を行っています。また区の住宅課住宅管理係との会合に原則週1回参加して主管課のモニタリングを定期的に受けています。結果を記録し、運営に活用している点を評価します。</p> <p>② 継続して、年に1回、アンケートを取り、整理している点を評価します。</p> <p>③ ブロックごとに集計を実施し、結果を整理してグラフをわかりやすく表示しています。また、記述コメントは、プラス評価とマイナス評価に整理したうえで、日々の管理運営に活かすよう努めています。これらの取組を評価します。</p> <p>その中で「アンケートの回収率が低い(31%)」等の課題もあります。サービスに関して良好なコメントが多い一方、対応についてのクレームも寄せられています。厳しい意見については、原因分析し、対策を講じています。</p> <p>④ 日常での業務の中で、確実な報告書を作成しての結果報告、日常のミーティングでの報告でモニタリングしています。</p>					
	特記事項					
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 アンケート結果 <input type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者 <input type="checkbox"/> その他				



【専用評価項目】  
港区立障害者住宅

## I 障害者住宅の管理

### (1)－1 資格審査

判断基準		指定管理者		第三者評価機関		
		小項目	中項目	小項目	中項目	
評価項目	①	申込み資格の審査に対して適切な支援を行っているか。	A	A	A	A
	各項目の評価の根拠					
指定管理者記入欄	① 主管課から要請があった場合は、住戸募集の支援業務を実施する。					
	特記事項					
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠					
	① わかりやすく丁寧な申し込みのしおりに作成しています。さらに主管課から要請があった場合は、住戸募集の支援業務を実施しています。 条例等を踏まえて、留意する事項をマニュアル化し、支援業務を的確に円滑に行っている点を評価します。					
	特記事項	資格審査は原則として主管課が担当する業務であり、指定管理者は直接には携わらないものの、主管課と連携しながら業務の円滑化に協力しています。 名刺に点字をいれるなど意識づけを行っています。 認知症サポーター講習は、管理人講習として実施しています。				
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 港区立障害者住宅（車いす使用者世帯向け）あき家入居者募集 <input type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者、防災センターご担当者 <input type="checkbox"/> その他				

(1)－2 相談・支援

判断基準		指定管理者		第三者評価機関	
		小項目	中項目	小項目	中項目
評価項目	①	入居に関する相談、アドバイスを行っているか。	A	A	A
	②	入居者からの生活相談に応じる仕組みがあるか。	A		A
	③	入居者や入居希望者の相談に応じているか。	A		A
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠				
	<p>① 入居時の留意事項、住宅の概要等を説明している。対応に際しては、マニュアルやガイドブックを参考にして、丁寧な対応が出来るよう職員の意識向上に努めている。</p> <p>② 防災センターが24時間365日体制で対応している。筆談器常備。相談内容に応じて、主管課とも連携して対応するようにしている。</p> <p>③ ②に同じ。</p>				
	特記事項				
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠				
	<p>応募時事業計画書では「基本方針6」に高齢者・障害者への対応を掲げています。方針では「継続的な教育により全職員がホスピタリティ溢れる対応ですべての方へのサービス向上に努めます。」としており、職員を研修、教育しています。</p> <p>条例や規定を踏まえ、障害者への対応マニュアルを整備して円滑に業務遂行しています。住宅の中にある防災センターを核に24時間365日の体制を構築し、高齢者・障害者への対応の研修を受けた職員が水準の高い対応をしています。</p> <p>① 入居に関する、事務処理上の相談を的確に行っています。</p> <p>②③ 入居者の日常の問題に対して防災センターを中心に職員間で話し合いや相談をして問題の内容、解決方法、結果を記録に残しています。記録することによって、職員間で情報共有を図り、同種の問題が生じた時に職員の交代や不在に対しても円滑な対応を可能とし、さらに別の問題が生じた時の解決のために参照したり応用したりできるようにしています。</p>				
	特記事項				
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 応募時事業計画書（体制図）、障害者への対応マニュアル <input type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者、防災センターご担当者 <input type="checkbox"/> その他			

(1)－3 緊急時対応

判断基準		指定管理者		第三者評価機関		
		小項目	中項目	小項目	中項目	
評価項目	①	万一の場合（事故、急病、負傷など）の緊急対応サービス体制を整えているか。	A	A	A	A
	②	万一の場合（事故、急病、負傷など）の対応は適切か。	A		A	
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠					
	① 防災センターによる 24 時間 365 日体制の構築。緊急連絡網の整備。職員の応急救命講習受講。定期的な訓練の実施。 ② 事故発生時等は防災センター職員による複数名での対応を基本とし、状況に応じ適切な対応が取れるようにしている。					
	特記事項					
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠					
	① 虎の門支店に「港区公共施設課」を設置し、危機管理体制を統括します。現地には防災センターによる 24 時間 365 日体制を構築し、緊急連絡網を整備している点を評価します。 ② 日常から安全に関する機器のリストを整備し、日常点検、バリアフリー点検を行っています。研修、訓練を重ねた職員を配置して状況に応じ適切な対応が取れるようにしています。					
	特記事項					
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 応募時事業計画書 <input checked="" type="checkbox"/> 現地観察 シティハイツ竹芝 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者、防災センターご担当者 <input type="checkbox"/> その他				

(1)－4 バリアフリーの管理

判断基準		指定管理者		第三者評価機関		
		小項目	中項目	小項目	中項目	
評価項目	①	各住居のバリアフリー設備の状況を把握しているか。	S	A	A	A
	②	バリアフリー設備の管理を適正に行っているか。	A		A	
指定管理者記入欄	各項目の評価の根拠					
	① バリアフリー設備一覧表、図面を整備。 ② 日常点検時に共用設備の状態確認を実施。室内設備については、戸別訪問実施時、消防設備点検時や雑排水管清掃時にあわせて入室し、状態の確認を行っている。 異常が確認された場合は、すぐに主管課に連絡の上、改修提案を行っている。					
	特記事項					
評価機関記入欄	各項目の評価の根拠					
	① 図面、機器リストを整備し、点検表を用いて状況を把握しています。さらに、戸別訪問（「ふれあいサポート」（65歳以上高齢者に年に6回訪問））や消防点検時、排水管清掃等での入室のタイミングに状態確認をしています。 ② 戸別に状況を把握して、入居者のニーズ、連絡に応じて迅速に対応しています。また、異常が確認された場合は、すぐに主管課に連絡の上、対応しています。ニーズや状況に応じて改修提案を行っています。 例：宅配ボックス設置（指定管理者提案） トラブル報告に基づき、エレベーター内のスピーカを交換 居室の洗面所・トイレの扉の戸車交換 ご主人がベッドに上がれないとの連絡に応じて抱える補助を実施。					
	特記事項					
	確認書類等	<input checked="" type="checkbox"/> 書類 応募時事業計画書、令和2年度業務報告書（障害者住宅） <input type="checkbox"/> 現地観察 <input checked="" type="checkbox"/> ヒアリング 業務統括責任者、事務統括責任者、防災センターご担当者 <input type="checkbox"/> その他				



