

2023年度中野区指定管理者第三者評価 報告書

施 設 名 : 中野区営住宅等

指定管理者 : 東京都住宅供給公社

評価機関 : 経営創研株式会社

この第三者評価において使用した、評価シートおよび評価項目の著作権をはじめとする知的財産権は、経営創研株式会社に帰属します。著作権法ならびに関連法令により私的利用と認められる範囲を超えて、事前の許可なく、流用することを禁じます。著作権の使用許諾等についての連絡先
経営創研株式会社 03-6661-9410 info@keieisoken.co.jp

目 次

目次	1
評価に関する基本情報	2
評価項目と評価手順	3
判断基準	4
指定管理者の自己総合評価	5
第三者評価機関の総評	6
評価の一覧	7
評価シート		
Ⅰ 公営住宅の管理運営における基本事項	8
Ⅱ 施設特性に応じた維持管理および運営管理	13
Ⅲ 情報および公金管理ならびに安全対策	18

評価に関する基本情報

■指定管理施設基本情報

評価施設名	区営住宅等 ①中野区営住宅 ②中野区立福祉住宅 ③中野区まちづくり事業住宅
所在地	区内各所
HPアドレス	https://www.to-kousya.or.jp/kouei/ku/nakano/index.html
指定管理者	東京都住宅供給公社（JKK東京）
代表企業	同上
本社所在地	東京都渋谷区神宮前5丁目53番67号 コスモス青山
構成企業	なし
業務責任者	公営住宅管理部長
区所管課	住宅課／まちづくり事業課

■評価機関基本情報

評価機関名	経営創研株式会社		
所在地	東京都中央区日本橋大伝馬町17番3号		
電話番号	03-6661-9410		
HPアドレス	https://www.keieisoken.co.jp/		
評価者	石井公一	訪問調査	2024年2月19日（月）

1 評価項目

主に、施設の管理運営全般を評価します。

評価項目は、下記の3つの大項目に分類されています。

I	公営住宅の管理運営における基本事項
II	施設特性に応じた維持管理および運営管理
III	情報および公金管理ならびに安全対策

大項目は複数の中項目、中項目は複数の小項目で構成しています。

小項目の評価結果をもとに中項目、中項目の結果をもとに大項目の評価を行います。大項目の評価をもとに総合評価を行います。

※小項目・中項目・大項目は4段階、総合評価は3段階で評価します。

2 評価手順

- (1) 指定管理者は自己評価を行います。
- (2) 指定管理者は事前提出資料および自己評価結果を評価員宛に提出します。
- (3) 第三者評価機関は事前提出資料および指定管理者の自己評価を参考に事前スタディを行います。
- (4) 第三者評価機関は指定管理者にヒアリングを実施します。
- (5) 第三者評価機関は第1次評価結果を作成し、指定管理者に提出します。
評価は評価員の主観によらず、根拠となる資料等から判断します。
- (6) 指定管理者は第1次評価結果に認識の相違等がないか確認します。
- (7) 指定管理者と第三者評価機関は第1次評価結果を踏まえて合議します。
- (8) 第三者評価機関は合議に基づき最終評価をとりまとめ報告書を提出します。

判断基準

【小項目の判断基準】

判断は業務仕様書・協定書を基準とし、事業計画書を参考に行います。

s	… 業務仕様書・協定書等を満たしたうえ、業務の質や量において工夫がみられる。
a	… 業務仕様書・協定書等を満たしており、適正な管理運営が行われている。
b	… 業務仕様書・協定書等を満たしていない項目がみられる。
c	… 法令に違反するなど重大かつ緊急の対応が求められる。

【中項目の判断基準】

判断は小項目の結果を踏まえて行います。

S	… 業務仕様書等で求められる水準を超えた優れた管理運営が行われています。 小項目の評価結果の半数以上が「s」で構成され、「b」と「c」はない。
A	… 業務仕様書等を満たした適切な業務水準です。 小項目の評価結果が「s」または「a」で構成され、「b」と「c」はない。
B	… 業務仕様書等を概ね満たした業務水準です。 小項目の評価結果が「s」「a」「b」のいずれかで構成されている。
C	… 業務仕様書等を満たしていない項目があり改善が求められます。 小項目の評価結果に「c」が含まれる。

【大項目の判断基準】

判断は中項目の結果を踏まえて行います。

S	… 業務仕様書等で求められる水準を超えた優れた管理運営が行われています。 中項目の評価結果の半数以上が「S」で構成され、「B」と「C」はない。
A	… 業務仕様書等を満たした適切な管理運営が行われています。 中項目の評価結果が「S」または「A」で構成され、「B」と「C」はない。
B	… 業務仕様書等を概ね満たした管理運営が行われています。 中項目の評価結果が「S」「A」「B」のいずれかで構成されている。
C	… 業務仕様書等を満たしていない項目があり改善が求められます。 中項目の評価結果に「C」が含まれる。

【総合評価の判断基準】

判断は大項目の結果を踏まえて行います。

S	… 業務仕様書等で求められる水準を超えた優れた管理運営が行われています。 大項目の評価結果の半数以上が「A」で構成され、「B」と「C」はない。
A	… 業務仕様書等を満たした適切な管理運営が行われています。 大項目の評価結果が「S」「A」「B」のいずれかで構成されている。
B	… 業務仕様書等を満たしていない項目があり改善が求められます。 大項目の評価結果に「C」が含まれる。

指定管理者の自己総合評価

指定管理者総合評価

S

■管理運営の基本方針を記載してください。

●当社は、都内約34万戸に及ぶ公的住宅を長年にわたり管理してきた経験や様々なノウハウ・経験値があります。また、お客さまセンターによるワンストップでの問い合わせ対応や、当社の提携業者（以下、「工事店」といいます。）を活用した平常時、緊急時における迅速な対応などが当社の「強み」となります。本業務にあたっては、当社の「強み」を最大限発揮し、中野区営住宅等のお客様に喜ばれ、中野区の地域に喜ばれるよう区営住宅等の適切な管理を通じて、中野区基本構想で描くまちの姿の実現に貢献していきます。

■目指す指定管理者の姿を記載してください。

●本業務では、利用者に対する適正かつ公平な管理やサービスの向上、施設の効率的な維持管理及び管理経費の縮減、業務を安定的に行うための人員及び業務管理体制、個人情報管理の徹底などが求められます。
●当社は、住宅を必要とする都民に対して賃貸住宅等を供給し、都民の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東京都が設立した特別法人です。また、経営理念として「当社は住まいを通じて、都民の暮らしを支え、社会に貢献することを最も大切な使命として、先駆的な取組にも果敢に挑戦し、東京の未来を創造します。」を掲げており、住宅事業のプロフェッショナルとしての誇りと責任感を持って、入居者の安全で安心な住まいを指定管理者として提供できるよう努めています。

■前年度から改善した点を記載してください。

●本業務にあたり、区の業務範囲で一部認識不足があり、改めて区の業務範囲を確認、業務フローなどを見直すとともに、毎年度当初、社内にて業務内容等を再確認する機会を設けることとしました。
●区が主体となり実施した労働環境モニタリングにおいて、内部規程の一部に対する改善提案があったため、速やかに社内にて検討し、適正な内容の改正を実施しています。

■管理運営の全般を通じたアピールポイントを記載してください。

●24時間365日いつでも対応可能な業務体制を構築し、緊急時には一時対応の段階から施工能力がある工事店が現場に駆けつけ、迅速に修繕を行っています。
●設備の保守点検は、当社の管理する都内約34万戸の住宅と合わせて発注を行うことで、スケールメリットを最大限活かし、価格の低減を図っています。
●計画修繕では原則として競争入札とし、公平性・競争性・透明性を確保するとともに、入札参加要件や評価制度等により工事の品質確保を図っています。
●コンプライアンス基本方針や各種規程等により情報の管理について規定するとともに、適切なコンプライアンス組織体制を構築し、個人情報の保護を社会的責務と考え、個人情報に関する法規制等を遵守し、内部統制を通じて適切に取り扱っています。また、全職員を対象とした個人情報保護研修やコンプライアンス研修を実施しており、個人情報の保護に関するルール等を周知し、適正な業務執行の推進を図っています。
●収支計画が予定どおり推移するよう、適宜住宅の調査を行い、必要と思われる修繕を区へ提案しています。

■次年度に向けて課題や改善が必要と考えている点を記載してください。

●計画修繕では、これまで社会情勢により交換部品等が入手できず、また入札の不調等により実施に至らなかった工事があるため、翌年度の予算要求時期に当社の職員による劣化診断などを実施することで劣化状況を確認して計画を見直し、予算の執行状況次第では追加実施を検討し、当初の実施時期から大幅に遅れることがないように取り組んでいきます。
●区の業務範囲で一部認識不足があったため、改めて見直した業務フローでは、職員が正しく理解するために毎年度当初、社内にて業務内容等を再確認する機会を設けることとし、次年度以降も的確に指定管理者業務の遂行に努めていきます。

第三者評価機関の総評

第三者評価機関総合評価

S

総 評

中野区では3類型である「区営住宅」「福祉住宅」「事業住宅」（以下、「当施設」という）を一体的に管理することが求められます。指定管理者は都内で公営住宅をはじめ多くの物件を管理してきた経験と知見を活かして当施設の管理運営に取り組んでいます。

総じて業務仕様書を上回る、高い業務品質で管理運営しています。

管理部門と事業部門がそれぞれの役割と責任を理解し、24時間365日稼働するコールセンターで修繕の申込に対応しています。保守点検等の維持管理業務は業務負荷の平準化を図るとともに地域経済に貢献するべく、その多くを都内の業者に委託しています。一定金額以上の修繕は原則として競争入札により業者選定しており、入札公募にあたっては業務仕様書をかみ砕いた独自の仕様書を作成することで委託内容を丁寧に伝えています。法人独自の「工事等成績評価制度」を運用して委託業務の品質を管理しています。

都内を中心に住宅管理のリーディングカンパニーとして、高い職業倫理のもと日々の業務を遂行しています。

I 公営住宅の管理運営における基本事項

入居者サービスでは、24時間365日ワンストップで入居者の修繕依頼を受け付けるコールセンターを設置し、情報システムを適切に運用することでサービスの向上と生産性の向上を両立しています。

点検業務等は業務仕様書にもとづき独自の入札仕様書を作成し、競争入札により専門業者に委託しています。法人独自の「工事等成績評価制度」を運用して委託業務の品質を管理しています。

修繕費など予算の執行状況は月次で管理しています。管理区分を細かく設定し、目標値に対する達成状況を自己評価することで進捗確認に努めています。

「接遇力」を法人の重要課題と位置づけ、接遇対応に関する研修は派遣社員を含め、すべての職員に参加を求めています。接遇対応に関する研修は「接遇力向上研修」「コンプライアンス研修」ほか充実しています。

II 施設特性に応じた維持管理および運営管理

保守点検等の維持管理業務は業務負荷の平準化を図るとともに地域経済に貢献するべく、その多くを都内の業者に委託しています。一定金額以上の修繕は原則として競争入札により業者選定しており、入札公募にあたっては業務仕様書をかみ砕いた独自の仕様書を作成し、委託内容を丁寧に説明しています。

修繕周期等を把握し、現地調査や修繕実績等を踏まえ、計画修繕における優先順位を明確にしており、計画修繕は必要に応じて区へ提案しています。経費の縮減と業務負荷の平準化を図るため、保守点検等の維持管理業務は年間計画のなかで適切に実施しています。

防火管理者の選任が求められる施設を特定し、防火管理者の選解任に係る諸手続きを適切に行っています。東京消防庁出身の職員による自主点検を行い、防火管理の強化を図っています。

III 情報および公金管理ならびに安全対策

個人情報保護方針を定め、「個人情報の取扱い」に係る留意事項を明確にしています。公営住宅の申込みに関わる機微な個人情報を取り扱う業務特性を踏まえ「個人情報提供の任意性」を謳うほか、ホームページ閲覧者にcookieに対する同意を求めるなど、提供者が意図しない情報収集を行わないよう配慮しています。

災害時や事故発生時に迅速かつ適切な対応を行うため、緊急時の対応フローと連絡網を明確にしています。連絡網は業務時間に応じた連絡先を明示することで、「情報の空白時間」をつくらぬよう配慮しています。

大規模災害発生時には災害対策本部を設置し、非常配備態勢を発令することとしています。事業継続計画（BCP）には、職員の安否確認をはじめ緊急参集に係る指示や迅速な初動体制が明記されています。施設賠償責任保険には「漏水補償特約」など特約を設定し、様々なリスクに備えています。

仕様書等を満たしていない点

とくにありません。

課題・アドバイス

超高齢社会を迎え、ユニバーサルサービスにもとづく接客接遇が求められる時代を迎えました。ユニバーサルサービスは接遇だけでなく情報提供においても考える必要があります。

掲示物や印刷物にゴシック体を用いることからはじめははかがでしょうか。

個人情報保護をより強固にするため、JISQ15001を参照して規程や研修内容等を点検することをお勧めします。

評価の一覧

評価項目		指定管理者	評価機関
I 公営住宅の管理運営における基本事項		S	S
管理運営に係る基本姿勢		S	S
1	① 区営住宅等の設置目的および特性を踏まえた管理運営上の基本方針、業務計画等がありますか。	s	s
	② 職員は区営住宅等の設置目的および特性ならびに基本方針等を理解していますか。	s	s
	③ 管理運営に係る関係法令を把握し、適正に遵守するとともに職員が理解していますか。	s	s
	④ 管理運営において経費の縮減を図る工夫はありますか。	s	s
業務計画と収支計画		S	S
2	① 業務計画等の履行状況ならびに管理運営状況を評価する仕組みはありますか。	s	s
	② 区(所管課)および関係機関とは適時情報共有を図っていますか。	s	s
	③ 各種報告書には必要な内容が網羅され、適切に管理していますか。	a	s
	④ 収支計画は予定どおりに推移していますか(原因特定と対策を講じている場合は推移しているとみなします)。	s	s
管理体制		S	S
3	① 区営住宅等の管理運営に係る職員の勤務体制ならびに配置状況は適切ですか。	s	s
	② 区営住宅等の維持管理(保守点検含む)に求められる有資格者を適正に配置していますか。	s	s
	③ 修繕および保守点検等の委託業者(協力会社)の選定ならびに管理方法は適切ですか。	s	s
	④ 管理体制は、仕様書を踏まえ入居者の安全と安心を確保するよう構築していますか。	s	s
職員の接客接遇		S	S
4	① 入居者や入居希望者等に対する職員の接遇対応は適切ですか(電話応対を含む)。	s	s
	② 職員は住宅管理および区営住宅等の管理運営業務に必要な知識等を理解していますか。	s	s
	③ 職員は障害者差別解消法や区の環境方針等を理解していますか。	a	s
	④ 入居者や入居希望者の多様性に配慮した対応を心掛けていますか。	s	s
入居希望者への適切なご案内と快適な環境の維持		S	S
5	① 募集情報は、適切な時期と方法により提供していますか(事業住宅は除く)。	a	a
	② 入居に係るご案内や手続きは、仕様書および協定書に照らして適切ですか。	s	s
	③ 使用料滞納者への督促業務等は適正に行われていますか(事業住宅は除く)。	s	s
	④ 入居者アンケートを適切に行うとともに、ご意見や苦情を管理運営の改善に活かしていますか。	s	s
II 施設特性に応じた維持管理および運営管理		S	S
維持管理に係る基本的な取組		S	S
1	① 管理物件における指定管理者が担うべき業務や修繕の費用負担等を適切に把握していますか。	a	a
	② 施設・設備の維持管理に係るマニュアル等を整備していますか。	s	s
	③ ライフサイクルコストに留意し、予防保全に取り組んでいますか。	s	s
	④ 定期点検ならびに法定点検(給排水、エレベーター等)は計画的に行われていますか。	s	s
修繕および緊急修繕に関わる業務		S	S
2	① 各種修繕業務は適正であり、費用対効果や近隣に配慮して行っていますか。	s	s
	② 修繕後に検収作業を行い、記録を作成・保存していますか。	s	s
	③ 緊急修繕等に係る入居者からの要請に適切に応じていますか。	a	s
	④ 各種点検結果等を安全管理や維持管理の品質向上に活かしていますか。	s	s
区営住宅における維持管理および運営管理		S	S
3	① 各種修繕業務は、計画や規程等に基づき適切ですか(対象施設の空き家修繕時のアスベスト除去を含む)。	s	s
	② 施設管理(定期清掃、法定点検、樹木剪定等)は年間計画に基づき適正に実施していますか。	s	s
	③ 区営住宅管理人要綱等を理解し、現状に即した管理運営を行っていますか。	—	—
	④ 大規模災害時における区営住宅等が果たすべき役割を確認していますか。	a	s
福祉住宅における維持管理および運営管理		S	S
4	① 施設管理業務(修繕、定期清掃、法定点検、樹木剪定等)は計画や規程等に基づき適切ですか。	s	s
	② 防火管理業務は協定書等を踏まえて適切に履行していますか(対象施設に限る)。	s	s
	③ 管理人と適切なコミュニケーションを図っていますか。	s	s
	④ 民間からの借り上げ物件における区の責任範囲(業務範囲)を適切に把握していますか。	a	a
事業住宅における維持管理および運営管理		S	S
5	① 施設管理業務(修繕、定期清掃、法定点検、樹木剪定等)は計画や規程等に基づき適切ですか。	s	s
	② 居室(空部屋)は必要に応じて使用可能な状態を維持していますか。	a	s
	③ 防火管理業務は協定書等を踏まえて適切に履行していますか。	s	s
	④ 共用部分は、快適で清潔な状態が保たれていますか。	s	s
III 情報および公金管理ならびに安全対策		S	S
情報管理(個人情報を含む)および公金管理		S	S
1	① 情報(個人情報を含む。以下、同じ)管理に係る基本方針や規程が整備され、責任者は明確ですか。	s	s
	② 情報を取得する際は、その提供者に対し使用する目的や範囲等を明示していますか。	a	s
	③ 管理すべき情報を特定し、職員は法令や規程等に基づき適正に取り扱っていますか。	s	a
	④ 出納管理ならびに会計業務は適正に行われていますか。	s	s
危機管理に係る組織体制		S	S
2	① 法人として緊急時のマニュアルを整備するとともに、連絡体制を明確にしていますか。	s	s
	② 法人として災害時等の復旧計画もしくはBCP(事業継続計画)を策定していますか。	a	s
	③ 地域の防災情報や防犯情報を把握していますか。	a	a
	④ 施設賠償責任保険等は仕様書等に基づき適切に加入していますか。	a	s
日常的な安全対策と緊急時の対応		S	S
3	① 所轄の警察署や消防署との連携はありますか。	a	s
	② 感染症対策に係る規程やガイドライン等を制定し、感染症対策を講じていますか。	s	a
	③ 事故や緊急事態が発生した際の役割と責任範囲は明確ですか。	s	a
	④ 事故や緊急事態が発生した際は、内容等を記録し、関係機関に報告していますか。	s	s

I 公営住宅の管理運営における基本事項

1 管理運営に係る基本姿勢

番号	項目	指定管理者の評価		評価機関の評価	
		小項目	中項目	小項目	中項目
①	区営住宅等の設置目的および特性を踏まえた管理運営上の基本方針、業務計画等がありますか。	S	S	S	S
②	職員は区営住宅等の設置目的および特性ならびに基本方針等を理解していますか。	S		S	
③	管理運営に係る関係法令を把握し、適正に遵守するとともに職員が理解していますか。	S		S	
④	管理運営において経費の縮減を図る工夫はありますか。	S		S	

	評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしてない点）	
	指定管理者	<p>①②③当社は、都内約34万戸に及ぶ公営住宅を長年にわたり管理してきた経験や様々なノウハウ・経験値があります。また、お客さまセンターによるワンストップでの問い合わせ対応や、工事店を活用した平常時、緊急時における迅速な対応などが当社の「強み」となるため、本業務にあたっては、当社の「強み」を最大限発揮し、中野区営住宅等のお客様に喜ばれ、中野区の地域に喜ばれるよう区営住宅等の適切な管理を通じて、中野区基本構想で描くまちの姿の実現に貢献していきます。</p> <p>④保守点検業務では、当社管理物件と合わせて発注することでスケールメリットを活かし、価格の低減を図っているとともに、大規模修繕工事（外壁改修等）では、足場を必要とする工事をまとめて実施することで、足場架設回数を削減するなどの効率化を図り、コスト削減を提案しています。</p>
	特記事項	
	評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしてない点）	
	第三者評価機関	<p>①②指定管理者は都内で公営住宅をはじめ多くの物件を管理してきた実績を有しており、これまで培った経験と知見を当施設の管理運営に活かしています。入居者サービスでは、24時間365日ワンストップで入居者の修繕の申込に対応するコールセンターを設置し、情報システムを適切に運用することでサービスの向上と生産性の向上を両立しています。維持管理では、専門技術と資格を伴う作業を内製化できる体制を構築したうえで、地元の工事店との協力関係および価格の維持に努め、地域経済の活性化にも寄与しています。管理部門は当施設の施設特性や地域特性の理解に努め、区が求める管理品質を実現しています。区が考える公営住宅の位置づけや役割を理解し、「区営住宅」「福祉住宅」「事業住宅」それぞれに求められる機能が適正に発揮されるよう管理運営に取り組んでいます。</p> <p>③基本的な関係法令は本部の法務部門が集約し、適時、関係部署に伝えています。職員は高い職業倫理のもと業務に向き合い、当施設に係る条例改正があれば、ただちに法務部門と連携するなど法令の維持に努めています。</p> <p>④資材購買においては、多くの物件を管理する法人のスケールメリットを活かして適正価格での調達に努めています。各種施工は年間計画にもとづき作業負荷の標準化を図りつつ、中長期的な視点から経費の縮減に取り組んでいます。</p>
	特記事項	
	<input type="checkbox"/> 書類	応募時事業計画書／年度計画書／年度報告書／業務仕様書／その他
	<input type="checkbox"/> 現場観察	東京都住宅供給公社・受付
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	本部管理部門担当者（2名）
	<input type="checkbox"/> その他	履行内容一覧表／法人ホームページ／すまいのしおり（区資料）／その他

I 公営住宅の管理運営における基本事項

2 業務計画と収支計画

番号	項目	指定管理者の評価		評価機関の評価	
		小項目	中項目	小項目	中項目
①	業務計画等の履行状況ならびに管理運営状況を評価する仕組みはありますか。	s	S	s	S
②	区（所管課）および関係機関とは適時情報共有を図っていますか。	s		s	
③	各種報告書には必要な内容が網羅され、適切に管理していますか。	a		s	
④	収支計画は予定どおりに推移していますか（原因特定と対策を講じている場合は推移しているとみなします）。	s		s	

指定管理者		評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしていない点）	
指定管理者		<p>①毎年度当初に事業目標を立て、事業報告書で事業目標に対する自己評価を行っているほか、執行状況を毎月報告しており、修繕に関しては執行率を報告しています。</p> <p>②本業務において、区へ報告すべきと判断した内容は情報共有を徹底しています。火災・漏水など緊急性が高い修繕の依頼があった場合は、区の緊急連絡先へ状況の報告をすることとし、また、緊急性が低い修繕でも、区へ報告すべきと判断した案件については、翌営業日（区の開庁日）に内容を報告しています。</p> <p>④収支計画が予定どおり推移するよう、適宜住宅の調査を行い、必要と思われる修繕を区へ提案しています。</p>	
	特記事項	③基本協定書などで区への提出を求められている報告書などは、定められた期限を厳守し区へ提出しています。また、各種報告書は鍵付きロッカーへの施錠保管を徹底しています。	
第三者評価機関		評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしていない点）	
第三者評価機関		<p>①修繕費など予算の執行状況は月次で管理しています。管理区分を細かく設定し、目標値に対する達成状況を自己評価しています。一般修繕は発生時に迅速に対応することを旨とする一方、計画修繕は現地調査等をもとに緊急性と重要度から優先順位を見極め、指定管理期間のなかで予算規模が平準化するように計画しています。一部を民間からの借り上げとする福祉住宅では、区の管理代行者として所有者に施設機能や価値を維持する視点から修繕を提案しています。</p> <p>②③所管課に計画の履行状況を伝える際は、可能な限り定量的に示すよう心掛けています。各種報告書は業務仕様書が求める項目が網羅されており、「管理運営に関する事業目標」では項目ごとに達成率を評価する等工夫がみられます。</p> <p>④修繕予定額は年間計画にもとづき適正に執行しています。資材価格や人件費が高騰し続けるなか、予算執行率を適時把握することで無駄の削減を図り、必要な修繕工事等が完了するよう取り組んでいます。</p>	
	特記事項		
	□書類	応募時事業計画書／年度計画書／年度報告書／業務仕様書／その他	
	□現場観察		
	□ヒアリング	本部管理部門担当者（2名）	
□その他	履行内容一覧表／法人ホームページ／すまいのしおり（区資料）／その他		

I 公営住宅の管理運営における基本事項

3 管理体制

番号	項目	指定管理者の評価		評価機関の評価	
		小項目	中項目	小項目	中項目
①	区営住宅等の管理運営に係る職員の勤務体制ならびに配置状況は適切ですか。	S	S	S	S
②	区営住宅等の維持管理（保守点検含む）に求められる有資格者を適正に配置していますか。	S		S	
③	修繕および保守点検等の委託業者（協力会社）の選定ならびに管理方法は適切ですか。	S		S	
④	管理体制は、仕様書を踏まえ入居者の安全と安心を確保するよう構築していますか。	S		S	

指定管理者	評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしていない点）	
	<p>①日常の修繕を担当する窓口センターをはじめ、本社各部門が連携を図り、業務を着実に遂行するとともに、各部門には管理職を配置し、責任の明確化を図っています。</p> <p>②法的に求められる資格者を適正に配置するよう再委託先に指示するとともに、再委託先が適切に業務を遂行していることを確認するために、社内の有資格者（消防設備士、昇降機検査資格者等）の抜き打ち検査等による履行確認を実施しています。</p> <p>③当社では、修繕等に係る委託業者の選定について契約規程を定め、保守点検や計画修繕は原則として競争入札とし、公平性・競争性・透明性を確保しています。</p> <p>④24時間365日いつでも対応可能な業務体制を構築し、緊急時には一時対応の段階から施工能力がある工事店が現場に駆けつけ、迅速に修繕を行っています。</p>	
	特記事項	
第三者評価機関	評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしていない点）	
	<p>①応募時事業計画書で示した組織体制のもと、適切な管理運営を行っています。管理部門では情報共有の徹底を図り、フォローアップ体制を築くことで業務の継続性と職員のワーク・ライフ・バランスを両立しています。事業部門ではコールセンターとの情報共有を徹底し、都内の複数の工事店と協力体制を築いています。</p> <p>②③点検業務等は業務仕様書にもとづき独自の入札仕様書を作成し、競争入札により専門業者に委託しています。難関資格で知られる消防設備士や昇降機検査資格者など専門技術や資格を有する職員による抜き打ち検査のほか、法人独自の「工事等成績評定制度」を運用して委託業務の品質管理を徹底しています。</p> <p>④施設や設備に係るトラブルは、24時間365日稼働するコールセンターがワンストップで受け付けています。コールセンターに工事内容の判断と工事店に繋ぐ権限を与えることで迅速な対応を可能としています。対応記録は本部や業務を統括する部署とグループウェアで共有し、切れ目のないサービスの提供を可能としています。</p>	
	特記事項	
	□書類	応募時事業計画書／年度計画書／年度報告書／業務仕様書／その他
	□現場観察	
	□ヒアリング	本部管理部門担当者（2名）
□その他	履行内容一覧表／法人ホームページ／すまいのしおり（区資料）／その他	

I 公営住宅の管理運営における基本事項

4 職員の接客接客

番号	項目	指定管理者の評価		評価機関の評価	
		小項目	中項目	小項目	中項目
①	入居者や入居希望者等に対する職員の接客対応は適切ですか（電話対応を含む）。	s	S	s	S
②	職員は住宅管理および区営住宅等の管理運営業務に必要な知識等を理解していますか。	s		s	
③	職員は障害者差別解消法や区の環境方針等を理解していますか。	a		s	
④	入居者や入居希望者の多様性に配慮した対応を心掛けていますか。	s		s	

	評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしてない点）	
	指定管理者	<p>①長年の住宅管理の経験において蓄積した相談・苦情対応に係るノウハウを当社独自のマニュアルとして整備し、社内で共有しています。また、重要課題である「接客向上」に向け、派遣社員を含む全職員対象の研修のほか、個別の部署や職層別に様々な研修を実施しています。</p> <p>②当社は中野区内の住宅をはじめ、都内約34万戸に及ぶ公営住宅を長年にわたり管理してきており、様々なノウハウ・経験値があります。</p> <p>④派遣社員を含む全職員を対象とした人権研修を実施しており、人権に係る差別等の問題のほか、多様性を踏まえた人権そのものへの理解を深めています。</p>
	特記事項	③当社では、障害を理由とする差別の解消に向け適切に対応するために必要な事項を定めています。
	評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしてない点）	
	第三者評価機関	<p>①住宅管理に係る長年の経験と実績を反映した、法人独自のマニュアルを作成し、運用しています。「接客力」を法人の重要課題と位置づけ、接客対応に関する研修は派遣社員を含めすべての職員に参加を求めています。接客対応に関する研修は「接客力向上研修」「電話対応研修」「人権研修」「コンプライアンス研修」と充実しています。訪問調査では、訪問先を間違えて訪れた来訪者に、近隣の地図を示しながら丁寧に説明している職員の姿がありました。</p> <p>②管理部門では、住宅管理に係る関連法令をはじめ区の条例や業務仕様書から管理項目および実施業務を一覧にまとめた資料を作成し、業務の履行確認や進捗管理に取り組んでいます。事業部門には、維持管理に求められる技術と専門資格を保有する多くの職員が在籍しています。</p> <p>③障害者差別解消法にもとづく法人としての指針を示しています。社内にサービス介助士の資格保有者が在籍しているなど、ユニバーサルサービスの推進にも取り組んでいます。</p> <p>④管理部門の職員は「区営住宅」「福祉住宅」「事業住宅」それぞれに求められる機能や入居要件を理解しています。受付職員は入居希望者の多様性に鑑み丁寧な説明を心掛けています。</p>
	特記事項	
	□書類	応募時事業計画書／年度計画書／年度報告書／業務仕様書／その他
	□現場観察	東京都住宅供給公社・受付
	□ヒアリング	本部管理部門担当者（2名）
	□その他	履行内容一覧表／法人ホームページ／すまいのしおり（区資料）／その他

I 公営住宅の管理運営における基本事項

5 入居希望者への適切なご案内と快適な環境の維持

番号	項目	指定管理者の評価		評価機関の評価	
		小項目	中項目	小項目	中項目
①	募集情報は、適切な時期と方法により提供していますか（事業住宅は除く）。	a	S	a	S
②	入居に係るご案内や手続きは、仕様書および協定書に照らして適切ですか。	s		s	
③	使用料滞納者への督促業務等は適正に行われていますか（事業住宅は除く）。	s		s	
④	入居者アンケートを適切に行うとともに、ご意見や苦情を管理運営の改善に活かしていますか。	s		s	

指定管理者		評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしてない点）	
		<p>②募集パンフレットの作成部数・配布部数、内容の変更点・記載内容など、仕様書等を踏まえながら区と綿密に調整しています。</p> <p>③訪問催告時の配慮として名義人以外へは滞納指導を行わないほか、対象世帯が不在の場合には、封筒の住所・氏名と表札（号棟・号室・氏名）を必ず2名で配付物を投函しています。なお、個人情報紛失等のリスクを低減させるため、移動中は鍵付きバッグに常に保管しています。</p> <p>④毎年住宅を選定して入居者アンケートを実施しています。アンケートは、当社独自の書式で自由記入欄を設け、住宅の共用部分の修繕に関する内容が記載されている場合には、必要に応じて現地調査を検討しています。また、入居者アンケート結果については、社内で担当部署へ共有し、お客さまサービス等の向上を図っています。</p>	
特記事項		①当社HPにて、募集に関する情報（募集時期、過去の募集情報、募集期間中は募集パンフレットなど）を常時掲載しています。	
第三者評価機関		評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしてない点）	
		<p>②入居者募集パンフレットは記載内容や印刷部数について、事前に所管課と十分な協議を重ねたうえで作成しています。令和5年度の入居者募集パンフレットは募集内容の一部が改訂されたことを踏まえ、記載内容の変更について区に提案しました。</p> <p>③滞納者に訪問して催告を行う際は、契約者たる滞納者のプライバシーや心的負担に配慮して、契約者本人に直接伝えることとしています。契約者不在時に催告に係る案内書を投函する際は、投函先に誤りがないかを職員2名で確認します。催告に係る案内書を持って移動する際は、鍵付きのバッグに入れ個人情報とプライバシーの保護を徹底しています。</p> <p>④入居者アンケートは年1回の頻度で行っています。主に修繕サービスに対する満足度を測る内容ですが、設問を通じて入居者に修繕サービスを周知することも目的としています。アンケートの結果は区を介して区民に周知されています。</p>	
特記事項		①募集情報の開示等は業務仕様書に基づき、適切に行っています。	
□書類		応募時事業計画書／年度計画書／年度報告書／業務仕様書／その他	
□現場観察		東京都住宅供給公社・受付	
□ヒアリング		本部管理部門担当者（2名）	
□その他		入居者アンケート結果／法人ホームページ／すまいのしおり（区資料）／その他	

Ⅱ 施設特性に応じた維持管理および運営管理

1 維持管理に係る基本的な取組

番号	項目	指定管理者の評価		評価機関の評価	
		小項目	中項目	小項目	中項目
①	管理物件における指定管理者が担うべき業務や修繕の費用負担等を適切に把握していますか。	a	S	a	S
②	施設・設備の維持管理に係るマニュアル等を整備していますか。	s		s	
③	ライフサイクルコストに留意し、予防保全に取り組んでいますか。	s		s	
④	定期点検ならびに法定点検（給排水、エレベーター等）は計画的に行われていますか。	s		s	

指定管理者	評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしてない点）	
	<p>②全ての保守点検において、仕様書が整備されています。</p> <p>③経年劣化などによる修繕需要の発生を的確に把握し、計画的に修繕を実施しているほか、建物や設備を良好な状態に維持することで、区民の大切な財産である区営住宅等を長期間有効活用し、ライフサイクルコストを削減しています。</p> <p>④定期点検ならびに法定点検は、法令及び当社の基準等に則り漏れなく計画的に実施し、不具合の未然防止と安全性・快適性の維持を目標として、当社専門職種の職員が点検項目を具体的に明示し、専門業者への発注から履行確認まで責任をもって業務を実施しています。</p>	
	特記事項	①本業務にあたり、区の業務範囲で一部認識不足があり、改めて区の業務範囲を確認、業務フローなどを見直すとともに、毎年度当初、社内にて業務内容等を再確認する機会を設けることとしました。
第三者評価機関	評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしてない点）	
	<p>②保守点検等の維持管理業務は業務負荷の平準化を図るとともに地域経済に貢献するべく、その多くを都内の業者に委託しています。一定金額以上の修繕は原則として競争入札により業者選定しており、入札公募にあたっては業務仕様書をかみ砕いた独自仕様書を作成し、委託内容を丁寧に説明しています。</p> <p>③修繕周期等を把握し、現地調査や修繕実績等を踏まえ、計画修繕における優先順位を明らかにしており、計画修繕は必要に応じて区へ提案しています。</p> <p>④経費縮減と業務負荷の平準化を図るため、保守点検等の維持管理業務は年間計画に基づき実施しています。実施すべき内容を細かくリスト化することで、適切な進捗管理と漏れのない履行確認を行っています。検収業務では点検業務を内製化できる技術力を背景に、点検業務の履行内容だけでなく質的な達成度も確認しています。法人で多くの物件を管理する経験を活かした仕様で保守点検を行っています。</p>	
	特記事項	①当施設を構成する住宅種類が「区営住宅」「福祉住宅」「事業住宅」と多岐にわたるうえ、福祉住宅においては所有形態が複数あることを踏まえ、業務仕様書に示された業務をひと目で把握できる表にまとめ、業務内容に漏れが生じないように努めています。
	□書類	応募時事業計画書／年度計画書／年度報告書／業務仕様書／その他
	□現地観察	
	□ヒアリング	本部管理部門担当者（2名）
□その他	履行内容一覧表／法人ホームページ／すまいのしおり（区資料）／その他	

Ⅱ 施設特性に応じた維持管理および運営管理

2 修繕および緊急修繕に関わる業務

番号	項目	指定管理者の評価		評価機関の評価	
		小項目	中項目	小項目	中項目
①	各種修繕業務は適正であり、費用対効果や近隣に配慮して行っていますか。	s	S	s	S
②	修繕後に検収作業を行い、記録を作成・保存していますか。	s		s	
③	緊急修繕等に係る入居者からの要請に適切に応じられていますか。	a		s	
④	各種点検結果等を安全管理や維持管理の品質向上に活かしていますか。	s		s	

	評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしてない点）		
	指定管理者	<p>①各種修繕業務は随時適正に対応し、特に空家修繕等の音が反響しやすい工事の実施に際しては、日時等を示した貼り紙を住棟内に掲示し、近隣への配慮を行っています。</p> <p>②当社の担当者による工事完了の検査に加え、当社の検収部門の職員も厳格な完了検査を行っており、その完了報告書については、文書事務の規定に基づき、一定期間保存することとしています。</p> <p>④例えば、共用灯および屋外灯においては、入居者の安全に関わる重要な設備であるため、的確な点検と履行確認の徹底により設備を良好な状態に維持しているほか、点検に伴いLED化を促進し、省エネルギー性能を活かした品質向上に取り組んでいます。</p>	
	特記事項	③入居者からの要請に対し、費用負担区分を判断したり、その場で費用負担区分を判断できないものなどは実際に業者へ発注し現地調査を行います。なお、入居者の負担で行う修繕の場合には工事店を紹介しています。	
	評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしてない点）		
	第三者評価機関	<p>①修繕業務は指定管理者が求めた品質基準を満たす複数の業者に委託しています。一定金額以上の修繕は原則として競争入札とすることで業務負荷の平準化と品質維持に加え、競争原理による価格の適正化を図っています。</p> <p>②検収業務を専門的に担う組織を法人内に設置し、委託業務の品質を第三者的な視点から評価しています。</p> <p>③修繕はコールセンターにおいて24時間365日受け付けています。コールセンターに工事内容や費用負担区分の判断、そして工事店を紹介する権限を持たせることで緊急時の対応力を高めています。入居者アンケートの結果をみると「電話対応」「業者選定」に対して満足（「よかった」または「どちらかといえばよかった」）とする方は約9割を占めました。</p> <p>④共用部（共用灯および屋外灯）の修繕仕様は、業務仕様書に明示されていないものの、入居者の安全に関わること等から指定管理者による独自提案として行っています。</p>	
	特記事項		
	<input type="checkbox"/> 書類	応募時事業計画書／年度計画書／年度報告書／業務仕様書／その他	
	<input type="checkbox"/> 現地観察		
	<input type="checkbox"/> ヒアリング	本部管理部門担当者（2名）	
	<input type="checkbox"/> その他	履行内容一覧表／法人ホームページ／利用者アンケート結果／その他	

Ⅱ 施設特性に応じた維持管理および運営管理

3 区営住宅における維持管理および運営管理

番号	項目	指定管理者の評価		評価機関の評価	
		小項目	中項目	小項目	中項目
①	各種修繕業務は、計画や規程等に基づき適切ですか（対象施設の空き家修繕時のアスベスト除去を含む）。	s	S	s	S
②	施設管理（定期清掃、法定点検、樹木剪定等）は年間計画に基づき適正に実施していますか。	s		s	
③	区営住宅管理人要綱等を理解し、現状に即した管理運営を行っていますか。	—		—	
④	大規模災害時における区営住宅等が果たすべき役割を確認していますか。	a		s	

	評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしてない点）		
	指定管理者	<p>①各種修繕業務は、マニュアルに則って適正に対応しており、特にアスベスト除去については関係法令及びアスベストを取り扱う場合のマニュアル等に基づいて、適切に実施しています。（令和6年2月時点で、アスベスト除去工事の実績はなし。）</p> <p>②「Ⅱ-1-④」のとおり。</p>	
	特記事項	<p>③令和4年度から管理人要綱は廃止されました。</p> <p>④大規模災害時は多くの修繕依頼が殺到することが想定されるため、当社のBCP等に基づき、適切に対応してまいります。</p>	
	評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしてない点）		
	第三者評価機関	<p>①修繕業務は、法人の維持管理マニュアルに基づき適切に行っています。アスベスト除去に係る作業は関係法令と法人のアスベストの取扱いマニュアルにもとづき実施することとしています。訪問調査（令和6年2月19日）時点で現指定管理期間におけるアスベスト除去工事の実績はありません。</p> <p>②定期点検や保守点検は業務仕様書を踏まえ、関係法令および法人が設定した基準に依拠して適切かつ計画的に実施しています。本部の担当者は業務仕様書に示された実施項目を施設ごとに一覧にまとめ、実施内容に漏れが生じないよう工夫しています。法人独自の「工事等成績評定制度」を運用して、委託業者が行う点検業務の品質を管理しています。</p> <p>④本部担当者は関係法令や業務仕様書から大規模災害時において当施設が果たす役割を認識しています。法人の「総合防災計画」は、災害予防から災害時対応まで網羅的に示されています。事業継続計画（BCP）を定めており、大規模災害時では区の要請にもとづき当施設の柔軟かつ適切な運用に供するため、本部機能の維持を図り、迅速な復旧に向けた工程を明確にしています。</p>	
	特記事項	<p>③管理人に関わる業務内容は「業務仕様書」に明記されていますが、令和4年度から「管理人要綱」が廃止されたことから評価の対象外としました。</p>	
	□書類	<p>応募時事業計画書／年度計画書／年度報告書／業務仕様書／その他</p>	
	□現地観察	<p>弥生町五丁目アパート（公道から外観・周囲の目視）</p>	
	□ヒアリング	<p>本部管理部門担当者（2名）</p>	
	□その他	<p>履行内容一覧表／法人ホームページ／利用者アンケート結果／その他</p>	

Ⅱ 施設特性に応じた維持管理および運営管理

4 福祉住宅における維持管理および運営管理

番号	項目	指定管理者の評価		評価機関の評価	
		小項目	中項目	小項目	中項目
①	施設管理業務（修繕、定期清掃、法定点検、樹木剪定等）は計画や規程等に基づき適切ですか。	s	S	s	S
②	防火管理業務は協定書等を踏まえて適切に履行していますか（対象施設に限る）。	s		s	
③	管理人と適切なコミュニケーションを図っていますか。	s		s	
④	民間からの借り上げ物件における区の責任範囲（業務範囲）を適切に把握していますか。	a		a	

指定管理者	評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしてない点）	
	<p>①「Ⅱ-1-④」のとおり。</p> <p>②本業務が始まる前や指定管理期間中に防火管理者が変更となった際には、滞りなく消防署へ選解任の届出書を提出しています。また、火災予防上の自主検査では、元東京消防庁職員が担当しているため、適切に業務を実施するとともに、管理上の問題が発生した場合には社内で共有し、必要に応じて区へ報告します。</p> <p>③計画修繕や保守点検においては、工事を実施する前に管理人へ連絡し、日程調整等を行った上で点検を実施しています。</p>	
	特記事項	④（再掲）本業務にあたり、区の業務範囲で一部認識不足があり、改めて区の業務範囲を確認、業務フローなどを見直すとともに、毎年度当初、社内にて業務内容等を再確認する機会を設けることとしました。
第三者評価機関	評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしてない点）	
	<p>①本部の担当者は、業務仕様書に示された業務内容を施設ごとに一覧表にまとめ、実施内容に漏れが生じないように工夫しています。現地調査結果や各種点検結果から修繕周期を見定め、予防保全の視点から適切な計画修繕を行っています。法人が独自に定めた「工事等成績評定制度」を運用し、委託業者が行う点検業務の質的な維持を図っています。</p> <p>②防火管理者の選任が求められる施設を特定し、防火管理者の選解任に係る諸手続きを適切に行っています。東京消防庁出身の職員による自主検査を行い防火管理の強化を図っています。指定管理者の管理区域外ですが、敷地内に防火の上で懸念されるようなゴミの放置はありません。</p> <p>③管理人は区が選任しています。計画修繕や保守点検を行う際は、事前に管理人と日程などの調整を図っています。法人が運営するコールセンターの機能や役割を伝える等、日常的に”顔の見える関係”が築けるよう努めています。</p>	
	特記事項	④2023年度に業務範囲に関し一部認識不足が認められたとのことですが、すでに改善しています。管理区分や履行内容を一覧表で把握し、適宜、区と確認作業を進めるなかで判明しました。PDCAマネジメントサイクルによる業務管理が奏功したといえます。
	□書類	応募時事業計画書／年度計画書／年度報告書／業務仕様書／その他
	□現地観察	ふじみ苑（公道から外観・周囲の目視）
	□ヒアリング	本部管理部門担当者（2名）
□その他	履行内容一覧表／法人ホームページ／利用者アンケート結果／その他	

Ⅱ 施設特性に応じた維持管理および運営管理

5 事業住宅における維持管理および運営管理

番号	項目	指定管理者の評価		評価機関の評価	
		小項目	中項目	小項目	中項目
①	施設管理業務（修繕、定期清掃、法定点検、樹木剪定等）は計画や規程等に基づき適切ですか。	s	S	s	S
②	居室（空部屋）は必要に応じて使用可能な状態を維持していますか。	a		s	
③	防火管理業務は協定書等を踏まえて適切に履行していますか。	s		s	
④	共用部分は、快適で清潔な状態が保たれていますか。	s		s	

評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしていない点）		
指定管理者	<p>①「Ⅱ-1-④」のとおり。 ③「Ⅱ-4-②」のとおり。 ④共用部分のゴミや埃、落葉等の掃き取り、汚れの著しい箇所ではモップ拭きなどを週に1~2回、床面の高圧洗浄やブラッシング洗浄を年2回実施し、清潔な状態を保っています。また、清掃業者が現地で気づいた点については、都度区へ確認するようにしています。</p>	
	<p>特記事項 ②空室補修後、日光による畳やフローリングなどへの日焼けを防ぐために、紙養生カーテンを設置しています。</p>	
第三者評価機関	<p>評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしていない点）</p> <p>①本部の担当者は、業務仕様書に示された各種業務を一覧表に示すことで履行内容に漏れが生じないよう工夫しています。現地調査結果や各種点検結果から修繕周期を見定め、計画修繕を通じた予防保全に努めています。 ②事業住宅の目的と果たすべき役割を理解しています。空室補修後は紙養生カーテンを敷設して日焼けを防止するなど、必要に応じていつでも入居者を受け入れる環境を整えています。 ③④防火管理者の選解任に係る諸手続きを適切に行っています。東京消防庁出身の職員による自主検査を行い防火管理の強化を図っています。清掃業務は専門業者に委託しています。アプローチからエントランスまで美化状態は高い水準で維持されています。敷地内に防火の上で懸念されるようなゴミの放置は認められません。</p>	
	特記事項	
	□書類	応募時事業計画書／年度計画書／年度報告書／業務仕様書／その他
	□現地観察	南台まちづくり住宅（公道から外観・周囲の目視）
	□ヒアリング	本部管理部門担当者（2名）
	□その他	履行内容一覧表／法人ホームページ／利用者アンケート結果／その他

Ⅲ 情報および公金管理ならびに安全対策

1 情報管理(個人情報を含む)および公金管理

番号	項目	指定管理者の評価		評価機関の評価	
		小項目	中項目	小項目	中項目
①	情報(個人情報を含む。以下、同じ)管理に係る基本方針や規程が整備され、責任者は明確ですか。	s	S	s	S
②	情報を取得する際は、その提供者に対し使用する目的や範囲等を明示していますか。	a		s	
③	管理すべき情報を特定し、職員は法令や規程等に基づき適正に取り扱っていますか。	s		a	
④	出納管理ならびに会計業務は適正に行われていますか。	s		s	

	評価の根拠(評価 a: 記入不要、評価 s: 優れた点、評価 b・c: 基準を満たしてない点)		
	指定管理者	<p>①③コンプライアンス基本方針や各種規程等により情報の管理について規定するとともに、適切なコンプライアンス組織体制を構築し、個人情報の保護を社会的責務と考え、個人情報に関する法規制等を遵守し、内部統制を通じて適切に取り扱っています。また、全職員を対象とした個人情報保護研修やコンプライアンス研修を実施しており、個人情報の保護に関するルール等を周知し、適正な業務執行の推進を図っています。</p> <p>④専用口座を設け、指定管理経費を出納管理し、修繕に掛かった費用を再委託先へ支払う場合は、当社の会計規程や検査事務規定に基づき、適正に管理しています。</p>	
	特記事項	②自治会長等へ工事に係る連絡をする場合や、催告業務において滞納者へ連絡する場合には、区から事前に情報の提供があります。	
	評価の根拠(評価 a: 記入不要、評価 s: 優れた点、評価 b・c: 基準を満たしてない点)		
	第三者評価機関	<p>①②③個人情報保護方針を定め、「個人情報の取扱い」に係る留意事項を明確にしています。公営住宅の申込に伴う機微な個人情報を取り扱う業務特性を踏まえ「個人情報提供の任意性」を謳うほか、ホームページ閲覧者にcookieに係る明示的な同意を求めるなど、提供者の意図せぬ情報収集を行わないよう配慮しています。法人ホームページに個人情報保護に係る専用ページを設け、個人情報相談窓口とあわせて詳細を示しています。個人情報保護研修は年4回のコンプライアンス週間にeラーニング等により行っています。パーソナルコンピュータにセキュリティワイヤーを施し、USB等の外部メディアは原則禁止としています。</p> <p>④当施設における入金処理は専用口座(以下、「施設の通帳」という)で行っています。出金は法人口座を経由して行いますが、施設の通帳と法人の通帳を適宜突合し、収支管理が適切に行われていることを確認しています。</p>	
	特記事項		
	□書類	応募時事業計画書/年度計画書/年度報告書/業務仕様書/その他	
	□現地観察		
	□ヒアリング	本部管理部門担当者(2名)	
	□その他	履行内容一覧表/法人ホームページ/館内掲示/その他	

Ⅲ 情報および公金管理ならびに安全対策

2 危機管理に係る組織体制

番号	項目	指定管理者の評価		評価機関の評価	
		小項目	中項目	小項目	中項目
①	法人として緊急時のマニュアルを整備するとともに、連絡体制を明確にしていますか。	s	S	s	S
②	法人として災害時等の復旧計画もしくはBCP（事業継続計画）を策定していますか。	s		s	
③	地域の防災情報や防犯情報を把握していますか。	a		a	
④	施設賠償責任保険等は仕様書等に基づき適切に加入していますか。	a		s	

指定管理者	評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしてない点）	
	<p>①災害時や事故発生時に迅速かつ適切な対応を行うため、基本対応フローや各種マニュアル、緊急時の連絡網等を整備し、業務時間内・時間外の連絡体制を明確にしています。また、24時間365日対応のコールセンターを設置し、緊急時の対応が可能な体制を整備しています。</p> <p>②災害時に適切な対応を期するため総合防災計画を定めるとともに、実行性を高めるため、適宜見直しを行っています。あわせて、総合防災計画及びBCPに係る教育・研修を通じて、防災意識の啓発を図っています。</p>	
	特記事項	<p>③区のHPで掲載されている洪水ハザードマップを、当社のHPから遷移できるようリンクを掲載しています。</p> <p>④施設賠償責任保険へ加入していますが、保険適用できるかどうか不明な案件が発生した際には、区及び保険会社と調整しています。</p>
第三者評価機関	評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしてない点）	
	<p>①災害時や事故発生時に迅速かつ適切な対応を行うため、緊急時の対応フローと連絡網を明確にしています。連絡網に業務時間に応じた連絡先を明示して、「情報の空白時間」をつくらないよう配慮しています。コールセンターは24時間365日稼働し、つねに緊急時の対応ができる環境を整えています。</p> <p>②大規模災害の発生時には災害対策本部を設置し、ただちに非常配備態勢を発令することとしています。事業継続計画（BCP）には、職員の安否確認をはじめ緊急参集に係る指示や迅速な初動体制が明記されています。</p> <p>④施設賠償責任保険に「漏水補償特約」などの特約を設定するなど、様々なリスクに備えています。</p>	
	特記事項	③区の要請に基づき、法人ホームページに区の「洪水ハザードマップ」に移動するURL（サイトへのリンク）を掲出しています。
	□書類	応募時事業計画書／年度計画書／年度報告書／業務仕様書／その他
	□現地観察	
	□ヒアリング	本部管理部門担当者（2名）
□その他	履行内容一覧表／法人ホームページ／利用者アンケート結果／その他	

Ⅲ 情報および公金管理ならびに安全対策

3 日常的な安全対策と緊急時の対応

番号	項目	指定管理者の評価		評価機関の評価	
		小項目	中項目	小項目	中項目
①	所轄の警察署や消防署との連携はありますか。	a	S	s	S
②	感染症対策に係る規程やガイドライン等を制定し、感染症対策を講じていますか。	s		a	
③	事故や緊急事態が発生した際の役割と責任範囲は明確ですか。	s		a	
④	事故や緊急事態が発生した際は、内容等を記録し、関係機関に報告していますか。	s		s	

指定管理者	評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしてない点）	
	<p>②本業務に携わる関係者に対し、必要に応じ周知しています。</p> <p>③事故や緊急事態が発生した際、修繕を必要とする内容であれば工事店へ発注し、被害の拡大を防止します。また、借り上げ住宅において、負担区分が複雑なものや住宅所有者負担で行う修繕の場合には、区との事前協議に従って被害の拡大を防止するための一時的な対応を行います。</p> <p>④事故や緊急事態、日常的に発生する修繕に係る入居者からの入電内容は、当社独自のシステムへ登録され、全社的にリアルタイムで情報共有しています。</p>	
	特記事項	①入電者からお住まいの方の安否確認の要請等があれば、入電者から警察等に連絡していただきます。警察等から現地にて、玄関ドアや窓ガラスなどを破錠し入室したなどの連絡があった際には、工事店へ発注しその後の処理を行うことがあります。
第三者評価機関	評価の根拠（評価 a：記入不要、評価 s：優れた点、評価 b・c：基準を満たしてない点）	
	<p>③修繕を伴う対応が想定される緊急事態が発生した際は適時所管課と情報を共有し、状況に応じて工事店に連絡することとしています。福祉住宅のうち民間が所有する物件では、負担区分の判断が難しい施設や所有者の負担で行うべき修繕であっても被害拡大を防ぐ目的により、一時対応を行うこととしています。</p> <p>④コールセンターに連絡があったお問い合わせ内容は、法人独自のシステムへ登録されています。コールセンターでの相談内容は本部が適時把握し、必要に応じて所管課にも共有しています。</p>	
	特記事項	①入居者の安否確認に係る要請があった場合は、まずは警察に相談いただくことを促しています。 ②新型コロナウイルス感染症をはじめ感染症対策は、厚生労働省および都や区のガイドラインにもとづき適切に行っています。これらガイドラインや留意事項は工事店にも適宜伝えています。
	□書類	応募時事業計画書／年度計画書／年度報告書／業務仕様書／その他
	□現地観察	
	□ヒアリング	本部管理部門担当者（2名）
□その他	履行内容一覧表／法人ホームページ／利用者アンケート結果／その他	