

文京区営住宅等の  
指定管理者の管理運営に対する評価報告書  
【令和5年度実績】

令和6年7月

文京区営住宅等指定管理者評価検討会

所管課	福祉部福祉政策課
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日 (指定期間5年中の2年目)

## 1 指定管理の概要

施設名称	①本駒込二丁目アパート②白山四丁目アパート③関口二丁目アパート ④シルバーピアおおつか⑤シルバーピア千石⑥シルバーピア向丘 ⑦シルバーピア根津⑧シルバーピアはくさん⑨シルバーピアはくさん台 ⑩シルバーピア坂下通り⑪シルバーピア千石二丁目⑫シルバーピア湯島 ⑬根津一丁目障害者住宅
施設の設置目的	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提供することにより、区民生活の安定と社会福祉の増進に寄与すること
指定管理者名称	株式会社 東急コミュニティー
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日
公募・非公募の別	公募
管理業務内容	(1) 区営住宅等の維持、修繕及び改良に関する業務 (2) 区営住宅等の適正な使用の確保に関する業務 (3) 前2号に掲げるもののほか、区又は指定管理者が必要と認めた業務
利用料金制の有無	無

## 2 収支状況

### (1) 指定管理料及び利用料金

年度		R4	R5	R6	R7	R8	
収 入	指定管理料(入居者管理費)	27,346,440	27,346,440				
	指定管理料(施設維持管理費)	92,215,076	105,640,060				
	合計(A)	119,561,516	132,986,500				
支 出	科目	内訳					
	入居者 管理費 【施設 管理費】	人件費	14,383,877	14,881,118			
		交通費	390,827	303,880			
		リース・通信費	452,020	503,056			
		郵便代	129,168	110,536			
		印刷製本費	651,200	271,700			
		消耗備品	257,177	304,262			
		その他経費	295,034	313,716			
	入居者 管理費 【本社 経費】	総務・経理等人件費	521,950	549,010			
		支援要員人件費	6,325,129	6,653,088			
		福利厚生費	上記人件費に含む	上記人件費に含む			
		通信関係費	172,700	172,700			
		広告宣伝費	344,740	344,740			
		研修費	237,270	237,270			
		情報処理費用	284,680	284,680			
		旅費交通費	142,340	142,340			
		物品関係費	158,180	167,090			
	租税公課・保険料	788,980	679,280				
	施設維持 管理費	計画修繕	27,962,000	22,465,300			
		一般修繕	6,380,022	9,069,513			
空き家修繕		26,693,594	48,788,996				
施設管理		20,029,162	21,088,232				
住宅管理システム		1,145,368	1,399,860				
指定管理料の返還		10,004,930	2,828,159				
合計(B)	117,750,348	131,558,526					
収支(A) - (B)		1,811,168	1,427,974	0	0	0	
【特記事項】 施設の使用料・共益費は、直接区の歳入としているため、利用料金制をとっていない。							

(2) 自主事業（指定管理者の費用と責任で実施する事業）

年度		H30	H31・R1	R2	R3	R4
収 入						
	合計（A）	0	0	0	0	0
支 出						
	合計（B）	0	0	0	0	0
収支（A）－（B）		0	0	0	0	0
【特記事項】						

3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	福祉部長 鈴木 裕佳
2	副座長	福祉政策課長 木村 健
3	委員	高齢福祉課長 瀬尾 かおり
4	委員	区営住宅等使用者代表 鈴木 幸一
5	委員	区営住宅等使用者代表 阿部 泰子

#### 4 評価の対象とした資料

	評価の対象とした資料名	評価項目番号
1	文京区営住宅等の管理に関する基本協定書	①③⑥⑪⑭⑮⑯⑰
2	文京区営住宅等の管理に関する令和5年度協定書	⑰
3	文京区営住宅等業務要求水準書	①④⑧⑨⑫⑭⑱
4	文京区営住宅等設備保守点検等業務説明書	①⑭
5	文京区営住宅等指定管理者募集要項	⑪⑯⑰
6	区営住宅等事業計画書	①⑫⑬⑯⑰⑱⑲
7	事業報告書（月次）	①⑦⑫⑭
8	入居者管理業務実績報告	①
9	住宅維持管理業務実績報告書	①⑨⑪⑭
10	利用者アンケート	③⑤⑭⑳
11	広報物掲示・配付記録	④
12	什器備品台帳	⑮
13	所管課モニタリング結果	①⑨⑪⑫⑭
14	入居者関係連絡票	⑥⑪⑱
15	個人情報の取扱い	⑯
16	情報公開内規	⑰
17	緊急対応マニュアル	⑱
18	夜間休日緊急対応記録	⑱
19	新型コロナウイルス感染症への対策	④
20	消防訓練	①
21	文京区内業者の活用	①
22	研修状況	⑬⑯
23	環境配慮	⑰
24	経費節減努力	①⑧
25	前年度の評価結果	⑬⑳

5 評価結果

(1) 分野評価

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
サービス向上の有効性 【配点32点】	C 24点	① 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業が適切に実施されたか。	4	3	3
		② 区が求めた事業以外に、住民サービスの向上を図るための自主事業が積極的に計画され、事業計画書や企画提案書に沿って適切に実施しているか。	—	—	—
		③ 利用者懇談会や利用者アンケートにより、利用者の意見を収集し、適当な意見については、それを反映させた取組が行われたか。	4	3	3
		④ 区民や利用者への広報方法を工夫し、効果的な広報活動が行われたか。	4	3	3
		⑤ 利用者アンケート等の結果で、利用者から高い評価を得られているか。	8	3	6
		⑥ 利用者からの苦情に対する対応と報告が適切に行われたか。	4	3	3
		⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前と比べて同程度か。	8	3	6
			<b>【評価理由】</b> ①区が定めた業務は、適切に実施された。管理者窓口には、水準どおりの人員が配置された。小規模修繕については、予算の範囲内で、必要な箇所に適切な工法による修繕が行われた。施設管理・保全業務については、予算の範囲内で、必要な業務が適切に執行された。また、定期的に区に報告された。入居者募集、決定及び管理等に関する補助業務については、規定を遵守しつつ、公平かつ適切な対応がなされた。 ②自主事業の実施は求めているないので、評価対象外。 ③入居者アンケートを実施し、回答結果の分析及び評価を行っている。また、収集した意見等のうち、対応が必要なものは、別途対応を行っている。アンケート回収方法を前年から変更することで、回収率向上、費用削減、回答者の負担軽減を目指している。区営住宅における回収率は前年から10.1%低下、シルバーピアにおける回収率は前年から17.4%向上している。 ④入居者への広報物については、管理上の必要性がある場合だけでなく、時季や新型コロナウイルス感染症対策などの社会状況等も捉えて、入居者への有益な情報提供や注意喚起につながるよう作成している。また、高齢者や障害者にもわかりやすいように、大きな字で、平易な表現を用いて文書を作成している。 ⑤回答結果は、「無回答」を除くと、多くの項目において「大変良い」と「良い」が6割近くを占めた。全項目を通して、「悪い」と「大変悪い」が僅かであることから、高い満足度が得られていると思われる。 ⑥入居者等から寄せられる様々な要望、苦情等について、対応状況等を定期的に区に報告するとともに、区の助言を参考に対応している。様々なトラブルが日常的に発生する中で、大きなトラブルに発展したケースはない。 ⑦公営住宅のため、入居希望者が多く、空き家が出るとすぐに次の入居者が決まる状況である。従って、利用者数（入居世帯数）に増減は生じないので、同程度と言える。		
経費の効率性 【配点8点】	C 6点	⑧ 経費節減への具体的な取組を行い、その効果があったか。	4	3	3
		⑨ 指定管理料の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われたか。	4	3	3
		⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。	—	—	—
		<b>【評価理由】</b> ⑧入居者からの修繕要望について、現地のLSAに現状を確認させるなどして、十分に状況把握を行ってから、業者を手配することにより、無駄な発注をかけないようにしている。 ⑨予算額を厳守するため、計画的かつ適切な予算執行が行われている。 ⑩住宅使用料は、条例等により区が決定しており、指定管理者の関与する余地はないため、評価対象外。			

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
管理運営の適正性 【配点36点】	C 27点	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	4	3	3
		⑫ サービスを低下させない適切な人員配置が行われたか。	4	3	3
		⑬ 職員の知識・技術向上を図るための研修等が適切に行われたか。	4	3	3
		⑭ 利用者が安全・快適に施設を利用できるよう適切に施設の保守、修繕、清掃等が行われたか。	4	3	3
		⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	4	3	3
		⑯ 個人情報の保護に関する法律の規定を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が講じられ、漏えい、滅失、毀損等の事故が起きていないか。	4	3	3
		⑰ 文京区情報公開条例の趣旨にのっとり、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求または区から情報提供の求めがあった場合は適切で速やかな対応が行われたか。	4	3	3
		⑱ 事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切であり、緊急事態が発生した場合は、その対応が適切であったか。	4	3	3
		⑲ 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われたか。	4	3	3
【評価理由】					
<p>⑪指定管理者は、本業務において現金を扱わない。予算の執行は適正に行われている。文京区営住宅等指定管理者募集要項では「指定管理業務に関する出入金の管理には、専用口座を開設し、原則として、その専用口座で経費の収支を管理」することとしているが、指定管理料と、別途契約している業務委託契約に係る委託料を同一の口座に入金し、管理していた。</p> <p>⑫管理者窓口には、常時3名が配置された。また、緊急時の修繕等についても、24時間年中無休で対応できる体制が取られた。</p> <p>⑬コンプライアンス研修や個人情報保護教育などの本社で実施する研修の受講や、日々の業務経験から独自に作成した業務マニュアルを使用した業務勉強会の実施など、職員の研修等に熱心に取り組んでいる。「前年度の評価結果」において「高齢者・障害者への対応についての研修があるとよい」との意見があったが、実施されていない。</p> <p>⑭シルバーピア根津の建物清掃が7月まで実施されていなかった。利用者アンケートでは概ね良い評価を得ている。</p> <p>⑮区貸与物品及び自己調達物品について、備品台帳等を備えるとともに、現状確認も行われているため、適正に管理されているといえる。</p> <p>⑯「個人情報について適切な保護措置を講ずる体制にある事業者」として、第三者機関から認定を受けるとともに、個人情報の漏洩等を起こさないという認識を持ち、具体策を講じながら日々業務を遂行している。また、研修等で職員への意識啓発にも努めている。なお、令和5年度において、個人情報の漏えい、滅失、毀損等の事故は起きていない。</p> <p>⑰ 情報公開内規を整備するとともに、区からの情報提供の求めに対して、適正で速やかに対応した。なお、令和5年度において、区民等からの情報公開請求はなかった。</p> <p>⑱緊急対応マニュアル及び緊急時の連絡体制が整備されている。令和5年度において、事故や災害等の緊急事態は発生しておらず、夜間等の緊急修繕にも概ね適切に対応された。夜間等で緊急に福祉住宅サービス所長との連絡をとる必要がある場合には、緊急対応マニュアル等に基づき、適切に対応している。</p> <p>⑲照明器具の更新時にLEDを採用する、ペーパーレスの推進や公共交通機関の利用など、環境に配慮した取組を積極的に行っている。</p>					
業務の改善性 【配点12点】	C 9点	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、適切な改善が図られたか。	12	3	9
	<p>《前年度総合評価における改善すべき事項》</p> <p>利用者アンケートについて、アンケートの配付時期が短く、十分な回答期間が確保できていない。また、実施時期が遅く、利用者意見を反映した取組が行えていないため、改善が必要である。</p> <p>【評価理由】</p> <p>アンケート実施時期を早めることで、十分な回答期間を確保するとともに、収集した利用者の意見を基に対応を行っている。</p>				

(2) 総合評価

評価	C	得点	66 / 88点
<b>【所見】</b> 水準を下回る評価項目はなかった。入居者の高齢化等により、臨機応変な対応が求められる事例は多数発生しているが、必要に応じて関係機関と連携するなど丁寧な対応を心掛けており、適切に住宅の管理運営を行っている。			
<b>【改善すべき事項】</b>			



## 《評価結果の見方》

### (1) 分野評価

評価項目ごとに4段階評価を行い、その結果に応じた乗率を各評価項目の配点に乗じて採点し、各評価分野の合計得点を5段階評価します。

#### ① 4段階評価・乗率

評価	評価内容及び基準	乗率
4：優良	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を超える成果がある。	100%
3：適当	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしている。	75%
2：課題あり	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしているが、一部に課題がある。	50%
1：要改善	協定書、業務要求水準書等の水準を満たしておらず、改善が必要である。	0%

#### ② 5段階評価

評価	評価内容及び基準
A	当該分野について、特に優れている。 (分野の合計得点が、配点の90%以上)
B	当該分野について、優れている。 (分野の合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	当該分野について、おおむね適正である。 (分野の合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	当該分野について、改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	当該分野について、相当な改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%未満)

### (2) 総合評価

各評価分野の得点を合計し、その合計得点を5段階評価します。

評価	評価内容及び基準
A	総合評価の結果、特に優れている。 (合計得点が、配点の90%以上)
B	総合評価の結果、優れている。 (合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	総合評価の結果、おおむね適正である。 (合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	総合評価の結果、改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	総合評価の結果、相当な改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%未満)