

令和5年5月16日

渋谷区長 長谷部 健 殿

渋谷区営住宅等窓口  
指定管理者 株式会社東急コミュニティー  
公共住宅事業部 東日本エリアセンター  
室長 岩崎 正典



令和4年度区営住宅等の管理に関する事業評価書について

標記の件、次のとおり令和4年度区営住宅等の管理に関する事業評価書を提出させていただきますので、ご査収の程よろしくお願い申し上げます。

令和4年度 区営住宅等の管理の実施状況に関する事業評価書

| 評価項目                                 | 細目                         | 自己採点/配点  | 自己評価   |
|--------------------------------------|----------------------------|----------|--|
| 1 サービスの実施に関する事項                      |                            | 【68/75点】 |  |
| (1) 施設の設置<br>目的を十分発揮する<br>内容となっていたか。 | ①施設の設置目的に沿った適切な運営管理が行われたか。 | 10/10    | 引き続き、渋谷区営住宅条例に則り、「安全、衛生、美観等を考慮し、かつ、使用者等にとって便利で快適なものとなるように整備するものとする。」を念頭に置き、「法令順守」、「サービス向上」、「コスト削減」の多面的な観点から適切な運営管理に努めました。  |
|                                      | ②人員配置、組織など管理運営体制が適切であったか。  | 9/10     | 本業務は、渋谷エリアを管轄している「渋谷支店」の技術チーム・営業チーム・計画推進チームが連携し区営住宅入居者募集、抽選会業務、年次点検業務、有資格者点検業務、発注管理業務等を実施しております。<br><br>また、上位組織であるマンション事業本部にて業務品質等、設備緊急センターにて24時間365日緊急連絡受付を行い、当社組織全体で本業務のバックアップ体制を整え実施しております。 |
|                                      | ③サービス水準の確保ができたか。           | 9/10     | ・小規模修繕業務<br><br>可能な限り当社で現状確認し、社用車搭載部材等の使用により、早期修繕対応を実施し、区に対し写真付の報告で、事象の見える化を図りました。<br><br>修繕工事会社に対して、修繕工事が適切な内容及び、十分な品質で提供されているか確認を実施しております。<br><br>業務時間外における入居者からの                            |

|                         |                               |      |  |
|-------------------------|-------------------------------|------|--|
|                         |                               |      | <p>連絡につきましては、当社設備緊急センターに転送され、協力業者にて対応を実施しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・計画修繕業務、個別改善業務</li> </ul> <p>建物の特性や経年劣化の状況を踏まえ、1年に1回に総合診断を実施し、建物設備の現状を把握、省エネルギー化と長寿命化の実現に向けて、工事提案を実施しております。</p>   |
|                         | ④管理業務実施にあたり利用者へのサービス向上策があったか。 | 9/10 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者（65歳以上の単身者又は、65歳以上の方のみで構成され世帯）への定期巡回を実施しております。</li> <li>・入居者への注意喚起<br/>隔月（偶数月）で「渋谷区営住宅等窓口からのお知らせ」を配布いたしました。</li> <li>・マルシェ<br/>代々木三丁目住宅にて、おとなりサンデーに合わせた野菜の展示即売会（マルシェ）を実施いたしました。</li> <li>・音楽レク<br/>代々木三丁目住宅の集会室にて、近隣住民も参加可能な音楽レクを開催いたしました。</li> </ul> |
| (2) 利用者の平等な利用の確保が図られたか。 | ①利用者の平等な利用のための対応となっていたか。      | 9/10 | <p>個人情報各法令・条例・弊社規程等に基づき、適正に取り扱っております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者からのご意見は、「区営住宅等に対するご意見」と認識し、入居者からいただいたご相談は、平等かつ公平に配慮し、個人情報保護法、その他関係法規・ガイドラインを遵守し、適正に保護・管理を実施しており</li> </ul>  |

|                           |                        |      |   |
|---------------------------|------------------------|------|---|
|                           |                        |      | <p>ます。</p> <p>・弊社の組織力を活かしたネットワーク、並びに他自治体公営住宅における蓄積された管理運営ノウハウを活用して、ボリュームかつ責任がある業務を正確かつ迅速に実施し、入居者に対し親切かつ平等で公平な対応を実施しております。</p>   |
| (3) 利用者の声を反映する仕組みとなっていたか。 | ①アンケートなど利用者のニーズを把握したか。 | 9/10 | <p>入居者ニーズを把握し、指定管理者の提供する管理サービスの向上を図るための取り組みとして、アンケート調査を本年1月に実施し、結果を検証して問題点を抽出し、サービスの改善を図り、顧客満足度向上に努めております。</p>  |
| (4) 職員の利用者対応は適切であったか。     | ①利用者対応(接客等)は適切であったか。   | 4/5  | <p>入居者アンケートにおいて、多数の高評価をいただいておりますが、不満の声もあり、引き続き改善に努めてまいります。窓口職員は、「認知症サポーター講習」を受講し、入居者に対し丁寧かつ親身な対応を心掛けております。</p>  |
|                           | ②トラブル、苦情対応は適切であったか。    | 5/5  | <p>お客様からの意見・要望・苦情等を迅速且つ的確な対応ができるよう、日頃からの運営管理を適切に遂行し、入居者等の意見を早期に吸い上げる体制を整備することが基本と考え、苦情等の発生となる事象を早期発見し、迅速に対処しております。お客様からの意見・要望・苦情については、毎朝のミーティングで情報共有するとともに、必要に応じて区に報告を実施しております。</p> |

|                              |                               |                  |  |
|------------------------------|-------------------------------|------------------|--|
| (5) 職員の技術向上や接遇等研修体制が整っているか。  | ① 研修は充実していたか。                 | 4/5              | e-ラーニングによる「個人情報保護教育」、「コンプライアンス研修」、「標的型攻撃メール訓練」、「安全衛生研修」、「労災事例研修」、「ストレスチェック検査」並びに「東急不動産 HD 合同震災防災訓練」、「安否確認訓練」を実施しました。           |
| 評価項目                         | 細目                            | 自己採点/配点          |  |
| <b>2 経営能力等に関する事項</b>         |                               | <b>【40/45 点】</b> |  |
| (1) 管理を安定的に遂行する物的・人的能力があったか。 | ①業務を遂行するにあたって経営上の著しい変化はなかったか。 | 5/5              | 電子公告の通り、経営状況は良好であります。  |
|                              | ②必要な資格者は配置されているか。             | 4/5              | 「公営住宅管理」という特殊業務の経験・スキルを持った要員が組織を牽引することが最重要であると考え、本社営業部、マンション第一事業部、リフォーム事業部、渋谷支店が連携して、特有の組織マネジメント、会計経理チェック、管理運営指導等の体制を構築しております。 |
|                              | ③区内事業者の活用が図られたか。              | 3/5              | 区内業者への発注を優先しますが、一部メーカー系の保守会社にて保守を行う場合や、緊急時の対応等で区外事業者に発注する場合があります。  |

|                           |                            |            |  |
|---------------------------|----------------------------|------------|--|
| <p>(2) 個人情報を適切に管理できたか</p> | <p>①個人情報の管理方法は適切であったか。</p> | <p>5/5</p> | <p>業務の遂行にあたり、社内体制を整え、法令に定められている事項を遵守し、業務を適切に履行しております。</p> <p>業務用パソコンはユーザーID・パスワードにて使用者を限定、また、データ漏洩ソフトを導入し、データの持ち出しを監視します。</p> <p>更に各パソコンにセキュリティウィヤーを取り付け、盗難を防止する対策等、適切なセキュリティ対策を講じ、情報漏洩防止を徹底しております。</p> <p>業務用携帯電話については、「携帯電話運用細則」に基づき使用し、遠隔オートロック設定により、情報漏洩防止を徹底しております。プライバシーマーク認定事業者として、平成20年5月29日に認定を受け、その後も個人情報保護に対し様々な施策を講じております。</p>           |
|                           | <p>②職員の研修体制が確立されていたか。</p>  | <p>5/5</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「個人情報保護教育」(毎年実施)</li> <li>・「コンプライアンス研修」(毎月実施)</li> <li>・「東急不動産ホールディングスのコンプライアンス研修」(年2回実施)</li> <li>・「コンプライアンス通信」(毎月実施)</li> <li>・「東急不動産 HD 合同震災対応訓練」(年2回実施)</li> <li>・「安否確認訓練」(年3回実施)</li> <li>・「標的型攻撃メール訓練」(毎年実施)</li> <li>・「安全衛生研修」(毎月実施)</li> <li>・「労災事例研修」(毎月実施)</li> <li>・「ストレスチェック検査」(毎年実施)</li> </ul> |

|                               |                                |            |  |
|-------------------------------|--------------------------------|------------|--|
| <p>(3) 情報公開に関して適切に対応できたか。</p> | <p>①情報公開に関する規程やマニュアルがあったか。</p> | <p>4/5</p> | <p>文書・情報管理基本規程、機密情報等取扱規程、文書取扱規定を設け、①社外からの開示の要求に適時・適切に対応すること②法令等の遵守を担保することにより将来の紛争に備えること③機密漏洩の防止を図ること④情報の共有化及び効率化に資すること⑤文書保管コストの低減を図ることの5つの基本方針に従い、文書や帳票類等の適切な分類・整理・廃棄を行うことで、情報公開請求に迅速な対応を実施しております。</p> |
| <p>(4) 安全管理が適切に行われたか。</p>     | <p>①安全管理体制が適切にとられていたか。</p>     | <p>5/5</p> | <p>危機発生時において迅速かつ的確に対応できるよう各種マニュアルを整備し、各種規定に危機発生時を前提とした予防対策、発生後の体制等について事業継続計画（BCP）を策定しております。</p> <p>窓口の電話が夜間、休日には当社設備緊急センターにて、緊急事態発生に対応致しております。</p>   |
|                               | <p>②事故等危機管理体制は適切にとられていたか。</p>  | <p>5/5</p> | <p>業務時間外の緊急連絡網の確立、事業継続計画（BCP）を策定し、当社独自の基本方針に沿って行動するために、安否確認訓練を年3回、東急不動産ホールディングス合同での震災対応訓練を年1回実施しております。</p>   |

|                              |                               |                |   |
|------------------------------|-------------------------------|----------------|---|
| <p>(5) 環境配慮に関する取り組み</p>      | <p>①環境配慮に関する取り組みは適切であったか。</p> | <p>4/5</p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>・原則、水曜日をノー残業ディとし、定時退社を推奨しております。</li> <li>・毎年5月1日から10月31日をクールビズ期間とし、ノーネクタイでの執務を推奨しています。</li> <li>・パソコン無操作時のモニターOFF、プリンターの節電モード設定、コピー用紙の使用料削減を実施しております。</li> </ul> |
| <p>評価項目</p>                  | <p>細目</p>                     | <p>自己採点/配点</p> |   |
| <p>合計 A</p>                  |                               | <p>108/120</p> |   |
| <p>100点満点に換算 (A÷120×100)</p> |                               | <p>90/100</p>  |   |