

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
人員体制	事業計画、業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員)	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年6月30日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年12月31日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等を実施している。	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	必要な資格(1級又は2級建築士)を有する人員が確保されている。	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
外部委託	外部委託の内容は、事前に府の承認を受けており、適切である。	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>

緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施予定であることを確認でき、適切であった。 ・自治会と連携した防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施予定であることを確認でき、適切であった。 ・自治会と連携した防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
府営住宅管理システムの運用	システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切であった。	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	個人情報保護に留意してシステムを運用している。	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
実施状況の確認	月間業務報告書を府に提出している。及び、業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。検討会議、委員会等へ出席し、必要な資料を提供している。	A	A	立入検査において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については適切であった。 ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については適切であった。 ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
入居者満足度	入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。					A	A	府の指示により実施している「入居者・自治会長へのアンケート」が、適切に実施されているかどうか、報告により確認する。  (参考) 「普通」以上というアンケート結果の平均値により、AA(95%以上)、A(80%以上)、B+(70%以上80%未満)、B(60%以上70%未満)、B-(50%以上60%未満)、C(50%未満)としている。 また、アンケート回収率50%に満たない場合は、A以下としている。	・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。  ・結果、入居者アンケートでは、91.4%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率58.0%)	A	A	その他の期に同じ。	・その他の期に同じ。
業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
自主事業(事業内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・「単身高齢者見守り活動」、「地域連携」、「自治会へのサポート」等が既に実施されており、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・第1四半期に引き続き「単身高齢者見守り活動」等が実施され、加えて、「外部委託業者向け個人情報、人権研修」も既に実施され、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。

事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうか確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「空家修繕」に係る費用が報告書とおりであるか確認する。	・昨年度の収支について、緊急修繕及び空家修繕が当初計画に対し、大幅に増加したことにより赤字となる。また、今後の収支予測についても退去者が増加していることから、修繕コストの増加がセンターの裁量で吸収できる範囲を超えており、大東朋来、村野を含めた3センター一体での収支を鑑みても赤字が継続する見通しとなっている。しかしながら、当社全体の収支からすると、本事業の赤字は十分賄えるものであり、事業の継続性については問題がないことを確認でき、 <u>適正であると判断した。</u>  ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「空家修繕」の費用は、報告書と同額であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうか確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「緊急修繕」に係る費用が報告書とおりであるか確認する。	・今年度の収支について、空家修繕が当初計画に対し、大幅に増加したことにより赤字となる。また、今後の収支予測についても退去者が増加していることから、修繕コストの増加がセンターの裁量で吸収できる範囲を超えており、大東朋来、村野を含めた3センター一体での収支を鑑みても赤字の見通しとなっている。しかしながら、当社全体の収支からすると、本事業の赤字は十分賄えるものであり、事業の継続性については問題がないことを確認でき、 <u>適正であると判断した。</u>  ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「緊急修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
経営状況分析指標	経営状況分析指標を用いて、管理運営の効率性・安定性の確認を行う。	A	A	法人の経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)【売上総利益÷総資本(2期平均)×100】により、法人の効率性・安定性が適切かどうか確認する	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は28.1%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。	
法人等の経営状況	経営分析指標を用いて、法人の「収益性」と「安定性」の確認を行う。(過去3年間の決算状況により判断する。)	A	A	法人の経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)【経常利益÷売上高×100】及び自己資本比率(X6)【自己資本÷総資本×100】により、法人の「収益性」及び「安定性」が適切かどうか確認する。 法人の過去3年間の決算書により、法人の収支状況が適切かどうか確認する。	・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は5.1%であり、効率的に利益をあげていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>  ・経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は63.6%であり、企業に安定性があることが確認でき、 <u>適切であった。</u>  ・過去3年間の決算書から収支状況を合わせて確認したが、収支に問題なく、 <u>適切であった。</u>					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。	
その他														
		チェック日	2019年8月6日			チェック日	2020年1月28日							
		チェック方法	寝屋川管理センターにて状況を聴取			チェック方法	寝屋川管理センターにて状況を聴取							
		チェック職員				チェック職員								

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
募集事務	募集業務を行っている。	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・また、「否」となっている住戸については、適宜現地確認を行っていることも確認でき、 <u>適切であった。</u> ・さらに、悪臭のため「否」となっている住戸を抜き打ちで現地確認したところ、実際に悪臭を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・また、「否」となっている住戸については、適宜現地確認を行っていることも確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間とも <u>適切であった。</u>
				特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あわせがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あわせがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間とも <u>適切であった。</u>
				日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・日常業務において、適宜掲載されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・さらにウェブサイトにて住宅間取りが適宜掲載されており、センターの窓口でも同様の情報を閲覧することが確認でき、 <u>適切であった。</u>			日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・日常業務において、適宜掲載されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間とも <u>適切であった。</u>
				立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間とも <u>適切であった。</u>
				立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間とも <u>適切であった。</u>
	入居事務を行っている。	A	A	立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・外国人向け資料(住まいのしおり、入居説明書類)も作成され、入居説明会時に中国語音声ガイドを行うなど、対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・障がい者対応についても、筆談により対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・外国人向け資料(住まいのしおり、入居説明書類)も作成され、入居説明会時に中国語音声ガイドを行うなど、対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・障がい者対応についても、筆談により対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間とも <u>適切であった。</u>
				日常業務において、書類不備等による入居審査の差戻率の把握を行い、差戻率の高い指定管理者について、立入検査等において、改善報告を提出させ、改善が見込まれるかを確認する。	・2019年4月~12月の「書類管理システム」による入居審査差戻率が10%未満の0.52%(194件中、1件)であったことが確認でき、 <u>適切であった。</u>			日常業務において、書類不備等による入居審査の差戻率の把握を行い、差戻率の高い指定管理者について、立入検査等において、改善報告を提出させ、改善が見込まれるかを確認する。	・2019年4月~12月の「書類管理システム」による入居審査差戻率が10%未満の0.52%(194件中、1件)であったことが確認でき、 <u>適切であった。</u>			その他の期間に同じ。	その他の期間に同じ。
				チェック日	2019年8月6日			チェック日	2020年1月28日				
				チェック方法	寝屋川管理センターにて状況を聴取			チェック方法	寝屋川管理センターにて状況を聴取				
				チェック職員				チェック職員					

評価基準	内容
AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
募集事務	入居者の退去事務を行っている。	A	A	日常業務及びヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	「住宅返還届」「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示通り事務を行っており、適切であった。	A	A	日常業務、ヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)及び立入検査により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した退去未清算リストに基づき検査したところ、住宅返還手続きの処理も含め、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
入居者等への指導及び連絡に関する業務	府営住宅に係る許認可を行っている。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。	A	A	日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行うことが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した地位承継不可リストと指定管理者が保有するリストを突合し、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
家賃等の収納に関する業務	調定手続きを行っている。	A	A	日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認できた。疑義がある場合は必要に応じて府と協議して解決しており、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃等の収納事務を行っている。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃等の滞納整理を行っている。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。	「収入申告」は毎年6~7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示通り業務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	収入申告書の提出から、書類審査、パンチカード作成、不備請求、未申告者対応、意見申出に至るまでの一連の流れについて、業務仕様書及び事務マニュアルの通り事務が行われていることが確認できた。立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認でき、適切であった。また、マイナンバーによる収入申告の受付業務について、協定書のとおり「個人情報取扱従業者」のみが取り扱い、作業場所、保管場所も適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認できた。不備がある場合は書面で不足書類の提出を促すほか、可能な限り電話での案内も行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
		チェック日	2019年8月6日~8月8日			チェック日	2020年1月23日						
		チェック方法	日常業務及び定期報告等で確認			チェック方法	立入検査及び日常業務、定期報告等で確認						
		チェック職員				チェック職員							

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込まれない。	

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間				
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府			
施設管理に関する業務	施設の維持修繕に関する業務を行っているか。	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u> ・空家修繕:283件(うち立ち入り検査:9件) ・緊急修繕:1,497件 ※数字は1月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:99.9% 9割以上の入居者が業者の対応に不満がなかったと回答。 ※数字は12月末の実績	
	施設の保守点検に関する業務を行っているか。	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っているか。	A	A	○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>良好である。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>良好であった。</u>	
	新築住宅引継ぎ業務を行っているか。													
	施設管理にかかるデータ整理業務を行っているか。	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っているか。	A	A	○執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	○住戸内バリアフリー化事業自治会及び入居者との調整も円滑で、計画的に業務を執行しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	○現地調査、実施設計、工事発注を計画的に執行しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
駐車場の管理運営に関する業務	入居者への利用承認業務を行っているか。	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車等の取締り等)を行っているか。	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u> ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書とおり行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
		チェック日	2019年8月9日			チェック日	2020年2月25日							
		チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法			チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法							
		チェック職員				チェック職員								

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)						その他の期間(7～12月)						年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	年間			
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府			年間	年間		
用地管理に関する業務	土地の管理に関する業務を行っているか。	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、 <u>適切であった。</u>	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>				
	各種申請手続きに係る補助業務を行っているか。	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書等の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書等の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>				
	各種許可書等の交付に係る業務を行っているか。	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、 <u>適切であった。</u>	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>				
		チェック日		2019年8月23日		チェック日		2020年2月6日									
		チェック方法		平素の業務施行状況及び書面等から確認		チェック方法		平素の業務施行状況及び書面等から確認									
		チェック職員				チェック職員											

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
人員体制	事業計画、業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員)	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年6月30日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年12月31日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等を実施している。	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	必要な資格(1級又は2級建築士)を有する人員が確保されている。	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
外部委託	外部委託の内容は、事前に府の承認を受けており、適切である。	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>

緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。 ・自治会と連携した防災訓練も実施予定であることを確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。 ・自治会と連携した防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
府営住宅管理システムの運用	システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切であった。	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	個人情報保護に留意してシステムを運用している。	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
実施状況の確認	月間業務報告書を府に提出している。及び、業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。検討会議、委員会等へ出席し、必要な資料等を提供している。	A	A	立入検査において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については適切であった。 ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については適切であった。 ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
入居者満足度	入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。					A	A	府の指示により実施している「入居者・自治会長へのアンケート」が、適切に実施されているかどうか、報告により確認する。  (参考) 「普通」以上というアンケート結果の平均値により、AA(95%以上)、A(80%以上)、B+(70%以上80%未満)、B(60%以上70%未満)、B-(50%以上60%未満)、C(50%未満)としている。 また、アンケート回収率50%に満たない場合は、A以下としている。	・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。  ・結果、入居者アンケートでは、93.8%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率52.5%)	A	A	その他の期に同じ。	・その他の期に同じ。
業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
自主事業(事業内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・「ふれあいサポート(見守り活動)」、「認知症サポート講習会」、「地域包括支援センター等との連携」等が既に実施されおり、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・第一四半期に引き続き「ふれあいサポート(見守り活動)」等が既に実施されおり、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。

事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうかを確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「空家修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	・収支状況については6月末現在黒字であり、 <u>適切であった。</u> ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「空家修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうかを確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「緊急修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	・収支状況については12月末時点では赤字であるが、用途廃止に伴う転居先の修繕費が主要因であり、3月末には黒字となる見通しであることが確認でき、 <u>適切であると判断した。</u> ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「緊急修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
経営状況分析指標	経営状況分析指標を用いて、管理運営の効率性・安定性の確認を行う。	A	A	法人の経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)【売上総利益÷総資本(2期平均)×100】により、法人の効率性・安定性が適切かどうかを確認する	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は15.4%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。	
法人等の経営状況	経営分析指標を用いて、法人の「収益性」と「安定性」の確認を行う。(過去3年間の決算状況により判断する。)	A	A	法人の経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)【経常利益÷売上高×100】及び自己資本比率(X6)【自己資本÷総資本×100】により、法人の「収益性」及び「安定性」が適切かどうかを確認する。 法人の過去3年間の決算書により、法人の収支状況が適切かどうかを確認する。	・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は7.1%であり、効率的に利益をあげていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は56.9%であり、企業に安定性があることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・過去3年間の決算書から収支状況を合わせて確認したが、収支に問題なく、 <u>適切であった。</u>					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。	
その他														
		チェック日	2019年8月20日			チェック日	2020年2月4日							
		チェック方法	枚方管理センターにて聴取			チェック方法	枚方管理センターにて聴取							
		チェック職員				チェック職員								

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
募集事務	募集業務を行っている。	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・また、「否」となっている住戸については、適宜現地確認を行っていることも確認でき、 <u>適切であった。</u> ・さらに、悪臭のため「否」となっている住戸を抜き打ちで現地確認したところ、実際に悪臭を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・また、「否」となっている住戸については、適宜現地確認を行っていることも確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・日常業務において、適宜掲載されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・さらにウェブサイトに住宅間取りが適宜掲載されており、センターの窓口でも同様の情報を閲覧することが確認でき、 <u>適切であった。</u>			日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・日常業務において、適宜掲載されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
	入居事務を行っている。	A	A	立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・外国人向け資料(住まいのしおり)の作成、翻訳ソフトを内蔵したタブレット端末の備え付け等対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・障がい者対応についても、タブレット端末や筆談により対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・外国人向け資料(住まいのしおり)の作成、翻訳ソフトを内蔵したタブレット端末の備え付け等対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・障がい者対応についても、タブレット端末や筆談により対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				日常業務において、書類不備等による入居審査の差戻率の把握を行い、差戻率の高い指定管理者について、立入検査等において、改善報告を提出させ、改善が見込まれるかを確認する。	・2019年4月～12月の「書類管理システム」による入居審査差戻率が10%未満の2.46%(366件中、9件)であったことが確認でき、 <u>適切であった。</u>			日常業務において、書類不備等による入居審査の差戻率の把握を行い、差戻率の高い指定管理者について、立入検査等において、改善報告を提出させ、改善が見込まれるかを確認する。	・2019年4月～12月の「書類管理システム」による入居審査差戻率が10%未満の2.46%(366件中、9件)であったことが確認でき、 <u>適切であった。</u>			その他の期間に同じ。	その他の期間に同じ。
				チェック日	2019年8月20日			チェック日	2020年2月4日				
				チェック方法	枚方管理センターにて状況を聴取			チェック方法	枚方管理センターにて状況を聴取				
				チェック職員				チェック職員					

評価基準	評価内容
AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
募集事務	入居者の退去事務を行っている。	A	A	日常業務及びヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	「住宅返還届」「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示通り事務を行っており、適切であった。	A	A	日常業務、ヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)及び立入検査により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した退去未清算リストに基づき検査したところ、住宅返還手続きの処理も含め、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
入居者等への指導及び連絡に関する業務	府営住宅に係る許認可を行っている。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。	A	A	日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行うことが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した地位承継不可リストと指定管理者が保有するリストを突合し、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
家賃等の収納に関する業務	調定手続きを行っている。	A	A	日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認できた。疑義がある場合等は必要に応じて府と協議して解決しており、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃等の収納事務を行っている。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃等の滞納整理を行っている。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。	「収入申告」は毎年6~7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示通り業務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	収入申告書の提出から、書類審査、パンチカード作成、不備請求、未申告者対応、意見申出に至るまでの一連の流れについて、業務仕様書及び事務マニュアルの通り事務が行われていることが確認できた。立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認でき、適切であった。また、マイナンバーによる収入申告の受付業務について、協定書のとおり「個人情報取扱従業者」のみが取り扱い、作業場所、保管場所も適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認できた。不備がある場合は書面で不足書類の提出を促すほか、可能な限り電話での案内も行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
		チェック日	2019年8月6日~8月8日	チェック日	2020年1月22日								
		チェック方法	日常業務及び定期報告等で確認	チェック方法	立入検査及び日常業務、定期報告等で確認								
		チェック職員		チェック職員									

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込まれない。	

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間				
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府			
施設管理に関する業務	施設の維持修繕に関する業務を行っているか。	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確保するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確保するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u> ・空家修繕:313件(うち立ち入り検査:13件) ・緊急修繕:1,272件 ※数字は1月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:91.0% 9割以上の入居者が業者の対応に不満がなかったと回答。 ※数字は12月末の実績	
	施設の保守点検に関する業務を行っているか。	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っているか。	A	A	○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	新築住宅引継ぎ業務を行っているか。													
	施設管理にかかるデータ整理業務を行っているか。	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っているか。	A	A	○執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	○住戸内バリアフリー化事業自治会及び入居者との調整も円滑で、計画的に業務を執行しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	○現地調査、実施設計、工事発注を計画的に執行しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
駐車場の管理運営に関する業務	入居者への利用承認業務を行っているか。	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)を行っているか。	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切である。</u> ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書とおり行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
		チェック日	2019年8月9日			チェック日	2020年2月25日							
		チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法			チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法							
		チェック職員				チェック職員								

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
用地管理に関する業務	土地の管理に関する業務を行っているか。	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、 <u>適切であった。</u>	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>
	各種申請手続きに係る補助業務を行っているか。	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>
	各種許可書等の交付に係る業務を行っているか。	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、 <u>適切であった。</u>	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>
		チェック日	2019年8月23日			チェック日	2020年2月6日						
		チェック方法	平素の業務施行状況及び書面等から確認			チェック方法	平素の業務施行状況及び書面等から確認						
		チェック職員				チェック職員							

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
人員体制	事業計画、業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員)	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年6月30日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年12月31日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等を実施している。	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	必要な資格(1級又は2級建築士)を有する人員が確保されている。	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
外部委託	外部委託の内容は、事前に府の承認を受けており、適切である。	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>

緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認でき、 <u>適切であった。</u> ・自治会と連携した防災訓練も実施予定であることを確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認でき、 <u>適切であった。</u> ・自治会と連携した防災訓練も実施済であることを確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
府営住宅管理システムの運用	システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	個人情報保護に留意してシステムを運用している。	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
実施状況の確認	月間業務報告書を府に提出している。及び、業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。検討会議、委員会等へ出席し、必要な資料等を提供している。	A	A	立入検査において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については <u>適切であった。</u> ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については <u>適切であった。</u> ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
入居者満足度	入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。					A	A	府の指示により実施している「入居者・自治会長へのアンケート」が、適切に実施されているかどうか、報告により確認する。  (参考) 「普通」以上というアンケート結果の平均値により、AA(95%以上)、A(80%以上)、B+(70%以上80%未満)、B(60%以上70%未満)、B-(50%以上60%未満)、C(50%未満)としている。 また、アンケート回収率50%に満たない場合は、A以下としている。	・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。  ・結果、入居者アンケートでは、93.6%が「普通」以上という回答であり、 <u>適切であった。</u> (アンケート回収率50.3%)	A	A	その他の期に同じ。	・その他の期に同じ。
業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
自主事業(事業内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・「管理事務所窓口の延長」等が既に実施されており、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・第一四半期に引き続き「管理事務所窓口の延長」等が実施され、加えて「福祉関係(介護)の講演会」、「LED照明への交換」などが既に実施済であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>

事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうか確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「空家修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	・収支状況については6月末現在黒字であり、適切であった。 ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「空家修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうか確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「緊急修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	・収支状況については、12月末現在赤字であるが、これは空家募集戸数を増やしたことによる修繕費の増加によるものであり、指定管理期間の収支見込では黒字になっていることが確認でき、適切であると判断した。 ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「緊急修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期ともに適切であった。	
経営状況分析指標	経営状況分析指標を用いて、管理運営の効率性・安定性の確認を行う。	A	A	法人の経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)【売上総利益÷総資本(2期平均)×100】により、法人の効率性・安定性が適切かどうか確認する	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は141.79%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。	
法人等の経営状況	経営分析指標を用いて、法人の「収益性」と「安定性」の確認を行う。(過去3年間の決算状況により判断する。)	A	A	法人の経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)【経常利益÷売上高×100】及び自己資本比率(X6)【自己資本÷総資本×100】により、法人の「収益性」及び「安定性」が適切かどうか確認する。 法人の過去3年間の決算書により、法人の収支状況が適切かどうか確認する。	・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は2.21%であり、効率的に利益をあげていることが確認でき、適切であった。 ・経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は23.77%であり、企業に安定性があることが確認でき、適切であった。 ・過去3年間の決算書から収支状況を合わせて確認したが、収支に問題なく、適切であった。					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。	
その他														
		チェック日	2019年8月7日			チェック日	2020年2月3日							
		チェック方法	布施管理センターにて状況を聴取			チェック方法	布施管理センターにて状況を聴取							
		チェック職員				チェック職員								

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
募集事務	募集業務を行っている。	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・日常業務において、適宜掲載されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・さらにウェブサイトに住宅間取りが適宜掲載されており、センターの窓口でも同様の情報を閲覧することが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
	入居事務を行っている。	A	A	立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・障がい者対応についても、タブレット端末や筆談により対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
								日常業務において、書類不備等による入居審査の差戻率の把握を行い、差戻率の高い指定管理者について、立入検査等において、改善報告を提出させ、改善が見込まれるか確認する。	・2019年4月~12月の「書類管理システム」による入居審査差戻率が10%未満の0.00%(131件中、0件)であったことが確認でき、 <u>適切であった。</u>			その他の期間に同じ。	その他の期間に同じ。
				チェック日	2019年8月7日			チェック日	2020年2月3日				
チェック方法	布施管理センターにて状況を聴取	チェック方法	布施管理センターにて状況を聴取										
チェック職員		チェック職員											

■評価基準	
AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
募集事務	入居者の退去事務を行っている。	A	A	日常業務及びヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	「住宅返還届」「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示通り事務を行っており、適切であった。	A	A	日常業務、ヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)及び立入検査により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した退去未清算リストに基づき検査したところ、住宅返還手続きの処理も含め、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
入居者等への指導及び連絡に関する業務	府営住宅に係る許認可を行っている。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。	A	A	日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行うことが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した地位承継不可リストと指定管理者が保有するリストを突合し、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
家賃等の収納に関する業務	調定手続きを行っている。	A	A	日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認できた。疑義がある場合は必要に応じて府と協議して解決しており、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃等の収納事務を行っている。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃等の滞納整理を行っている。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。	「収入申告」は毎年6~7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示通り業務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	収入申告書の提出から、書類審査、パンチカード作成、不備請求、未申告者対応、意見申出に至るまでの一連の流れについて、業務仕様書及び事務マニュアルの通り事務が行われていることが確認できた。立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認でき、適切であった。また、マイナンバーによる収入申告の受付業務について、協定書のとおり「個人情報取扱従業者」のみが取り扱い、作業場所、保管場所も適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認できた。不備がある場合は書面で不足書類の提出を促すほか、可能な限り電話での案内も行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
		チェック日	2019年8月6日~8月8日	チェック日	2020年1月29日								
		チェック方法	日常業務及び定期報告等で確認	チェック方法	立入検査及び日常業務、定期報告等で確認								
		チェック職員		チェック職員									

評価基準	説明
AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込まれない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間				
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府			
施設管理に関する業務	施設の維持修繕に関する業務を行っているか。	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	B+	B+	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u> ○一部住宅において、不具合箇所の確認・修繕が速やかに行われず、安全が確認できない期間が生じた事実があったが、その後必要な安全対策が実施され、また今後の再発防止を図るため業務改善措置が講じられたことを確認した。	B+	B+	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○その他の期に同じ。 ・空家修繕:162件(うち立ち入り検査:9件) ・緊急修繕:616件 ※数字は1月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:100% 9割以上の入居者が業者の対応に不満が無かったと回答。 ※数字は12月末の実績	
	施設の保守点検に関する業務を行っているか。	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、 <u>特に問題なく適切であった。</u>	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、 <u>特に問題なく適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っているか。	A	A	○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、 <u>特に問題なく適切であった。</u>	A	A	○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、 <u>特に問題なく適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	新築住宅引継ぎ業務を行っているか。													
	施設管理にかかるデータ整理業務を行っているか。	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っているか。	A	A	○執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	○住戸内バリアフリー化事業自治会及び入居者との調整も円滑で、計画的に業務を執行しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	○現地調査、実施設計、工事発注を計画的に執行しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
駐車場の管理運営に関する業務	入居者への利用承認業務を行っているか。	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車等の取締り等)を行っているか。	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u> ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書とおり行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
		チェック日	2019年8月9日			チェック日	2020年2月25日							
		チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法			チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法							
		チェック職員				チェック職員								

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
用地管理に関する業務	土地の管理に関する業務を行っているか。	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、適切であった。	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも適切であった。
	各種申請手続きに係る補助業務を行っているか。	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書等の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、適切であった。	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書等の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも適切であった。
	各種許可書等の交付に係る業務を行っているか。	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、適切であった。	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも適切であった。
		チェック日	2019年8月23日	チェック日	2020年2月6日								
		チェック方法	平素の業務施行状況及び書面等から確認	チェック方法	平素の業務施行状況及び書面等から確認								
		チェック職員		チェック職員									

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
人員体制	事業計画、業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員)	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年6月30日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年12月31日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等を実施している。	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	必要な資格(1級又は2級建築士)を有する人員が確保されている。	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
外部委託	外部委託の内容は、事前に府の承認を受けており、適切である。	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>

緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施予定であることを確認でき、適切であった。 ・自治会と連携した防災訓練も実施予定であることを確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。 ・自治会と連携した防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
府営住宅管理システムの運用	システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切であった。	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	個人情報保護に留意してシステムを運用している。	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
実施状況の確認	月間業務報告書を府に提出している。及び、業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。検討会議、委員会等へ出席し、必要な資料等を提供している。	A	A	立入検査等において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については適切であった。 ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については適切であった。 ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
入居者満足度	入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。					A	A	府の指示により実施している「入居者・自治会長へのアンケート」が、適切に実施されているかどうか、報告により確認する。  (参考) 「普通」以上というアンケート結果の平均値により、AA(95%以上)、A(80%以上)、B+(70%以上80%未満)、B(60%以上70%未満)、B-(50%以上60%未満)、C(50%未満)としている。 また、アンケート回収率50%に満たない場合は、A以下としている。	・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。  ・結果、入居者アンケートでは、94.2%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率53.6%)	A	A	その他の期に同じ。	・その他の期に同じ。
業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
自主事業(事業内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・「単身高齢者見守り活動」、「外国人入居者に対する取組」、「自治会へのサポート」等が既に実施されており、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・第1四半期に引き続き「単身高齢者見守り活動」等が実施され、加えて、「外部委託業者向け個人情報、人権研修」も既に実施され、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。

事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうかを確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「空家修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	・昨年度の収支について、緊急修繕及び空家修繕が当初計画に対し、大幅に増加したことにより赤字となる。また、今後の収支予測についても退去者が増加していることから、修繕コストの増加がセンターの裁量で吸収できる範囲を超えており、寝屋川、村野を含めた3センター一体での収支を鑑みても赤字が継続する見通しとなっている。しかしながら、当社全体の収支からすると、本事業の赤字は十分賄えるものであり、事業の継続性については問題がないことを確認でき、 <u>適正であると判断した。</u>  ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「空家修繕」の費用は、報告書と同額であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうかを確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「緊急修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	・今年度の収支について、空家修繕が当初計画に対し、大幅に増加したことにより赤字となる。また、今後の収支予測についても退去者が増加していることから、修繕コストの増加がセンターの裁量で吸収できる範囲を超えており、寝屋川、村野を含めた3センター一体での収支を鑑みても赤字の見通しとなっている。しかしながら、当社全体の収支からすると、本事業の赤字は十分賄えるものであり、事業の継続性については問題がないことを確認でき、 <u>適正であると判断した。</u>  ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「緊急修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>	
経営状況分析指標	経営状況分析指標を用いて、管理運営の効率性・安定性の確認を行う。	A	A	法人の経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)【売上総利益÷総資本(2期平均)×100】により、法人の効率性・安定性が適切かどうかを確認する	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は28.1%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。	
法人等の経営状況	経営分析指標を用いて、法人の「収益性」と「安定性」の確認を行う。(過去3年間の決算状況により判断する。)	A	A	法人の経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)【経常利益÷売上高×100】及び自己資本比率(X6)【自己資本÷総資本×100】により、法人の「収益性」及び「安定性」が適切かどうかを確認する。 法人の過去3年間の決算書により、法人の収支状況が適切かどうかを確認する。	・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は5.1%であり、効率的に利益をあげていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は63.6%であり、企業に安定性があることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・過去3年間の決算書から収支状況を合わせて確認したが、収支に問題なく、 <u>適切であった。</u>					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。	
その他														
		チェック日	2019年8月8日			チェック日	2020年2月4日							
		チェック方法	大東朋来管理センターにて状況を聴取			チェック方法	大東朋来管理センターにて状況を聴取							
		チェック職員				チェック職員								

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
募集事務	募集業務を行っている。	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・また、「否」となっている住戸については、適宜現地確認を行っていることも確認でき、 <u>適切であった。</u> ・さらに、汚損や悪臭のため「否」となっている住戸を抜き打ちで現地確認したところ、実際に汚損や悪臭を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・また、「否」となっている住戸については、適宜現地確認を行っていることも確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・日常業務において、適宜掲載されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・さらにウェブサイトにて住宅間取りが適宜掲載されており、センターの窓口でも同様の情報を閲覧することが確認でき、 <u>適切であった。</u>			日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・日常業務において、適宜掲載されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
	入居事務を行っている。	A	A	立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・外国人向け資料(住まいのしおり、入居説明書類)も作成され、入居説明会時に中国語音声ガイドを行うなど、対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・障がい者対応についても、筆談により対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・外国人向け資料(住まいのしおり、入居説明書類)も作成され、入居説明会時に中国語音声ガイドを行うなど、対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・障がい者対応についても、筆談により対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
								日常業務において、書類不備等による入居審査の差戻率の把握を行い、差戻率の高い指定管理者について、立入検査等において、改善報告を提出させ、改善が見込まれるかを確認する。	・2019年4月～12月の「書類管理システム」による入居審査差戻率が10%未満の5.56%(36件中、2件)であったことが確認でき、 <u>適切であった。</u>			その他の期間に同じ。	その他の期間に同じ。
		チェック日	2019年8月8日	チェック日	2020年2月4日								
		チェック方法	大東朋来管理センターにて状況を聴取	チェック方法	大東朋来管理センターにて状況を聴取								
		チェック職員		チェック職員									

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
募集事務	入居者の退去事務を行っている。	A	A	日常業務及びヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	「住宅返還届」「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示通り事務を行っており、適切であった。	A	A	日常業務、ヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)及び立入検査により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した退去未清算リストに基づき検査したところ、住宅返還手続きの処理も含め、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
入居者等への指導及び連絡に関する業務	府営住宅に係る許認可を行っている。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。	A	A	日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行うことが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した地位承継不可リストと指定管理者が保有するリストを突合し、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
家賃等の収納に関する業務	調定手続きを行っている。	A	A	日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認できた。疑義がある場合等は必要に応じて府と協議して解決しており、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃等の収納事務を行っている。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃等の滞納整理を行っている。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。	「収入申告」は毎年6~7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示通り業務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	収入申告書の提出から、書類審査、パンチカード作成、不備請求、未申告者対応、意見申出に至るまでの一連の流れについて、業務仕様書及び事務マニュアルの通り事務が行われていることが確認できた。立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認でき、適切であった。また、マイナンバーによる収入申告の受付業務について、協定書のとおり「個人情報取扱従業者」のみが取り扱い、作業場所、保管場所も適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認できた。不備がある場合は書面で不足書類の提出を促すほか、可能な限り電話での案内も行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
		チェック日	2019年8月6日~8月8日	チェック日	2020年1月28日								
		チェック方法	日常業務及び定期報告等で確認	チェック方法	立入検査及び日常業務、定期報告等で確認								
		チェック職員		チェック職員									

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込まれない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間				
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府			
施設管理に関する業務	施設の維持修繕に関する業務を行っているか。	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u> ・空家修繕:32件(うち立ち入り検査:0件) ・緊急修繕:269件 ※数字は1月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:99.2% 9割以上の入居者が業者の対応に不満がなかったと回答。 ※数字は12月末の実績	
	施設の保守点検に関する業務を行っているか。	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っているか。	A	A	○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	新築住宅引継ぎ業務を行っているか。													
	施設管理にかかるデータ整理業務を行っているか。	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っているか。													
駐車場の管理運営に関する業務	入居者への利用承認業務を行っているか。	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)を行っているか。	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u> ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書とおり行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
		チェック日	2019年8月9日			チェック日	2020年2月25日							
		チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法			チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法							
		チェック職員				チェック職員								

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
用地管理に関する業務	土地の管理に関する業務を行っているか。	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、 <u>適切であった。</u>	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>
	各種申請手続きに係る補助業務を行っているか。	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>
	各種許可書等の交付に係る業務を行っているか。	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、 <u>適切であった。</u>	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>
		チェック日	2019年8月23日	チェック日	2020年2月6日								
		チェック方法	平素の業務施行状況及び書面等から確認	チェック方法	平素の業務施行状況及び書面等から確認								
		チェック職員		チェック職員									

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
人員体制	事業計画、業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員)	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年6月30日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年12月31日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等を実施している。	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	必要な資格(1級又は2級建築士)を有する人員が確保されている。	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
外部委託	外部委託の内容は、事前に府の承認を受けており、適切である。	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>

緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。 ・自治会と連携した防災訓練も実施予定であることを確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。 ・自治会と連携した防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
府営住宅管理システムの運用	システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切であった。	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	個人情報保護に留意してシステムを運用している。	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
実施状況の確認	月間業務報告書を府に提出している。及び、業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。検討会議、委員会等へ出席し、必要な資料等を提供している。	A	A	立入検査等において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については適切であった。 ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については適切であった。 ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
入居者満足度	入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。					A	A	府の指示により実施している「入居者・自治会長へのアンケート」が、適切に実施されているかどうか、報告により確認する。  (参考) 「普通」以上というアンケート結果の平均値により、AA(95%以上)、A(80%以上)、B+(70%以上80%未満)、B(60%以上70%未満)、B-(50%以上60%未満)、C(50%未満)としている。 また、アンケート回収率50%に満たない場合は、A以下としている。	・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。  ・結果、入居者アンケートでは、95.4%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率47.4%)	A	A	その他の期に同じ。	・その他の期に同じ。
業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
自主事業(事業内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・「BGMの活用」、「管理事務所へのAED設置」等が既に実施されており、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・第1四半期に引き続き「BGMの活用」等が実施され、加えて、「外部委託業者向け個人情報、人権研修」も既に実施され、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。

事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうか確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「空家修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	・収支状況については6月末現在黒字であり、適切であった。 ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「空家修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうか確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「緊急修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	・収支状況については12月末現在黒字であり、適切であった。 ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「緊急修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期ともに適切であった。
経営状況分析指標	経営状況分析指標を用いて、管理運営の効率性・安定性の確認を行う。	A	A	法人の経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)【売上総利益÷総資本(2期平均)×100】により、法人の効率性・安定性が適切かどうか確認する	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は28.1%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。
法人等の経営状況	経営分析指標を用いて、法人の「収益性」と「安定性」の確認を行う。(過去3年間の決算状況により判断する。)	A	A	法人の経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)【経常利益÷売上高×100】及び自己資本比率(X6)【自己資本÷総資本×100】により、法人の「収益性」及び「安定性」が適切かどうか確認する。 法人の過去3年間の決算書により、法人の収支状況が適切かどうか確認する。	・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は5.1%であり、効率的に利益をあげていることが確認でき、適切であった。 ・経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は63.6%であり、企業に安定性があることが確認でき、適切であった。 ・過去3年間の決算書から収支状況を合わせて確認したが、収支に問題なく、適切であった。					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。
その他													
		チェック日	2019年8月8日			チェック日	2020年1月28日						
		チェック方法	村野管理センターにて状況を聴取			チェック方法	村野管理センターにて状況を聴取						
		チェック職員				チェック職員							

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
募集事務	募集業務を行っている。	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・日常業務において、適宜掲載されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・日常業務において、適宜掲載されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
	入居事務を行っている。	A	A	立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・外国人向け資料(住まいのしおり、入居説明書類)も作成され、入居説明会時に中国語音声ガイドスを行うなど、対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・外国人向け資料(住まいのしおり、入居説明書類)も作成され、入居説明会時に中国語音声ガイドスを行うなど、対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
					・障がい者対応についても、筆談により対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>				・障がい者対応についても、筆談により対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>				
								日常業務において、書類不備等による入居審査の差戻率の把握を行い、差戻率の高い指定管理者について、立入検査等において、改善報告を提出させ、改善が見込まれるかを確認する。	・2019年4月～12月の「書類管理システム」による入居審査差戻率が10%未満の0.00%(12件中、0件)であったことが確認でき、 <u>適切であった。</u>			その他の期間に同じ。	その他の期間に同じ。
		チェック日	2018年8月3日	チェック日	2020年1月28日								
		チェック方法	村野管理センターにて状況を聴取	チェック方法	村野管理センターにて状況を聴取								
		チェック職員		チェック職員									

■評価基準		
AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。	
A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。	
B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。	
B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。	
B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。	
C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。	

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
募集事務	入居者の退去事務を行っている。	A	A	日常業務及びヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	「住宅返還届」「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示通り事務を行っており、適切であった。	A	A	日常業務、ヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)及び立入検査により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した退去未清算リストに基づき検査したところ、住宅返還手続きの処理も含め、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
入居者等への指導及び連絡に関する業務	府営住宅に係る許認可を行っている。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。	A	A	日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行うことが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した地位承継不可リストと指定管理者が保有するリストを突合し、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
家賃等の収納に関する業務	調定手続きを行っている。	A	A	日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認できた。疑義がある場合等は必要に応じて府と協議して解決しており、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃等の収納事務を行っている。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃等の滞納整理を行っている。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。	「収入申告」は毎年6~7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示通り業務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	収入申告書の提出から、書類審査、パンチカード作成、不備請求、未申告者対応、意見申出に至るまでの一連の流れについて、業務仕様書及び事務マニュアルの通り事務が行われていることが確認できた。立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認でき、適切であった。また、マイナンバーによる収入申告の受付業務について、協定書のとおり「個人情報取扱従業者」のみが取り扱い、作業場所、保管場所も適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認できた。不備がある場合は書面で不足書類の提出を促すほか、可能な限り電話での案内も行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
		チェック日	2019年8月6日~8月8日	チェック日	2020年1月30日								
		チェック方法	日常業務及び定期報告等で確認	チェック方法	立入検査及び日常業務、定期報告等で確認								
		チェック職員		チェック職員									

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込まれない。	

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間				
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府			
施設管理に関する業務	施設の維持修繕に関する業務を行っているか。	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u> ・空家修繕:12件(うち立ち入り検査:0件) ・緊急修繕:177件 ※数字は1月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:100% 9割以上の入居者が業者の対応に不満がなかったと回答。 ※数字は12月末の実績	
	施設の保守点検に関する業務を行っているか。	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っているか。	A	A	○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	新築住宅引継ぎ業務を行っているか。													
	施設管理にかかるデータ整理業務を行っているか。	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っている。													
駐車場の管理運営に関する業務	入居者への利用承認業務を行っているか。	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)を行っているか。	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u> ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書とおり行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
		チェック日	2019年8月9日			チェック日	2020年2月25日							
		チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法			チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法							
		チェック職員				チェック職員								

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)						その他の期間(7～12月)						年間					
		評価		確認方法	検証・分析		評価		確認方法	検証・分析		評価		確認方法	検証・分析				
		管理者	大阪府		管理者	大阪府	管理者	大阪府		管理者	大阪府								
用地管理に関する業務	土地の管理に関する業務を行っているか。	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、 <u>適切であった。</u>	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>						
	各種申請手続きに係る補助業務を行っているか。	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>						
	各種許可書等の交付に係る業務を行っているか。	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、 <u>適切であった。</u>	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>						
		チェック日	2019年8月23日	チェック日	2020年2月6日														
		チェック方法	平素の業務施行状況及び書面等から確認	チェック方法	平素の業務施行状況及び書面等から確認														
		チェック職員		チェック職員															

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
人員体制	事業計画、業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員)	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年6月30日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年12月31日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等を実施している。	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	必要な資格(1級又は2級建築士)を有する人員が確保されている。	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
外部委託	外部委託の内容は、事前に府の承認を受けており、適切である。	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>

緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施予定であることを確認でき、 <u>適切であった。</u> ・自治会と連携した防災訓練も実施予定であることを確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認でき、 <u>適切であった。</u> ・自治会と連携した防災訓練も実施済であることを確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
府営住宅管理システムの運用	システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	個人情報保護に留意してシステムを運用している。	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
実施状況の確認	月間業務報告書を府に提出している。及び、業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。検討会議、委員会等へ出席し、必要な資料等を提供している。	A	A	立入検査において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については <u>適切であった。</u> ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については <u>適切であった。</u> ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
入居者満足度	入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。					A	A	府の指示により実施している「入居者・自治会長へのアンケート」が、適切に実施されているかどうか、報告により確認する。  (参考) 「普通」以上というアンケート結果の平均値により、AA(95%以上)、A(80%以上)、B+(70%以上80%未満)、B(60%以上70%未満)、B-(50%以上60%未満)、C(50%未満)としている。 また、アンケート回収率50%に満たない場合は、A以下としている。	・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。  ・結果、入居者アンケートでは、90.2%が「普通」以上という回答であり、 <u>適切であった。</u> (アンケート回収率42.5%)	A	A	その他の期に同じ。	・その他の期に同じ。
業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
自主事業(事業内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・「声かけ活動」、「指定管理者用施設賠償責任保険への加入」等が既に実施されおり、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・第一四半期に引き続き「声かけ活動」等が既に実施されおり、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>

事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうかを確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「空家修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。 ・昨年度は、空家修繕費及び保守管理費が当初計画に対し大幅に増加したことにより赤字となる。また、今後の収支予測についても空家修繕の影響が大きく、5年間で5億円の赤字の見通しとなっている。しかしながら、当社全体の収支からすると、本事業の赤字は十分賄えるものであり、事業の継続性については問題がないことを確認でき、適正であると判断した。 ・本年度の収支状況については、6月末現在黒字であり、適切であった。 ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「空家修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうかを確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「緊急修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。 ・収支状況については、12月末現在で、赤字であるが、空家修繕費が当初計画に対し増加したことによるものと確認できた。また赤字については、当社全体の収支からすると、本事業の赤字は十分賄えるものであり、事業の継続性については問題がないことを確認でき、適正であると判断した。 ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「緊急修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期ともに適切であった。	
経営状況分析指標	経営状況分析指標を用いて、管理運営の効率性・安定性の確認を行う。	A	A	法人の経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)【売上総利益÷総資本(2期平均)×100】により、法人の効率性・安定性が適切かどうかを確認する。 ・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は1.36%であることが確認でき、適切であった。				A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。	
法人等の経営状況	経営分析指標を用いて、法人の「収益性」と「安定性」の確認を行う。(過去3年間の決算状況により判断する。)	A	A	法人の経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)【経常利益÷売上高×100】及び自己資本比率(X6)【自己資本÷総資本×100】により、法人の「収益性」及び「安定性」が適切かどうかを確認する。 法人の過去3年間の決算書により、法人の収支状況が適切かどうかを確認する。 ・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は10.36%であり、効率的に利益をあげていることが確認でき、適切であった。 ・経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は25.11%であり、企業に安定性があることが確認でき、適切であった。 ・過去3年間の決算書から収支状況を合わせて確認したが、収支に問題なく、適切であった。				A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。	
その他												
	チェック日	2019年8月9日			チェック日	2020年2月5日						
	チェック方法	千里管理センターにて状況を聴取			チェック方法	千里管理センターにて状況を聴取						
	チェック職員				チェック職員							

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間				
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府			
募集事務	募集業務を行っている。	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>	
				特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>	
				日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・日常業務において、適宜掲載されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・さらにウェブサイトに住宅間取りが適宜掲載されており、センターの窓口でも同様の情報を閲覧することが確認でき、 <u>適切であった。</u>			日常業務において、適宜掲載されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	・第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>	
入居事務を行っている。	A	A	立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>		
			立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・また、障がい者対応については、点字での説明資料や筆談などにより対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>		
							日常業務において、書類不備等による入居審査の差戻率の把握を行い、差戻率の高い指定管理者について、立入検査等において、改善報告を提出させ、改善が見込まれるか確認する。	・2019年4月～12月の「書類管理システム」による入居審査差戻し率が10%未満の2.02%(297件中、6件)であったことが確認でき、 <u>適切であった。</u>			その他の期間に同じ。	その他の期間に同じ。		
		チェック日	2019年8月9日	チェック日	2020年2月5日									
		チェック方法	千里管理センターにて状況を聴取	チェック方法	千里管理センターにて状況を聴取									
		チェック職員		チェック職員										

評価基準	説明
AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間				
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府			
募集事務	入居者の退去事務を行っている。	A	A	日常業務及びヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	「住宅返還届」「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示通り事務を行っており、適切であった。	A	A	日常業務、ヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)及び立入検査により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した退去未清算リストに基づき検査したところ、住宅返還手続きの処理も含め、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
入居者等への指導及び連絡に関する業務	府営住宅に係る許認可を行っている。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。	A	A	日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行うことが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した地位承継不可リストと指定管理者が保有するリストを突合し、一部を除いて業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、改善が必要な内容は対応済みのため、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
家賃等の収納に関する業務	調定手続きを行っている。	A	A	日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認できた。疑義がある場合等は必要に応じて府と協議して解決しており、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	家賃等の収納事務を行っている。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	家賃等の滞納整理を行っている。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。	「収入申告」は毎年6~7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示通り業務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	収入申告書の提出から、書類審査、パンチカード作成、不備請求、未申告者対応、意見申出に至るまでの一連の流れについて、業務仕様書及び事務マニュアルの通り事務が行われていることが確認できた。立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認でき、適切であった。また、マイナンバーによる収入申告の受付業務について、協定書のとおり「個人情報取扱従業者」のみが取り扱い、作業場所、保管場所も適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認できた。不備がある場合は書面で不足書類の提出を促すほか、可能な限り電話での案内も行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
			チェック日	2019年8月6日~8月8日	チェック日	2020年1月24日								
			チェック方法	日常業務及び定期報告等で確認	チェック方法	立入検査及び日常業務、定期報告等で確認								
		チェック職員		チェック職員										

評価基準	説明
AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込まれない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
施設管理に関する業務	施設の維持修繕に関する業務を行っているか。	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確保するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確保するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u> ・空家修繕:331件(うち立ち入り検査:6件) ・緊急修繕:2,281件 ※数字は1月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:97.1% 9割以上の入居者が業者の対応に不満がなかったと回答。 ※数字は12月末の実績
	施設の保守点検に関する業務を行っているか。	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っているか。	A	A	○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	新築住宅引継ぎ業務を行っているか。					A	A	○引継ぎ会議及び現場引継ぎにより確認。 ・吹田古江台 ・豊中新千里南	○自治会へ物品の引継ぎ及び説明を適切に行っており、 <u>良好である。</u> ○入居者からのかし補修依頼の受領及び府への報告を遅滞なく行っており、 <u>良好である。</u>	A	A	○その他の期に同じ。	○その他の期に同じ。
	施設管理にかかるデータ整理業務を行っているか。	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っているか。	A	A	○執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	○住戸内バリアフリー化事業自治会及び入居者との調整も円滑で、計画的に業務を執行しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	○現地調査、実施設計、工事発注を計画的に執行しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
駐車場の管理運営に関する業務	入居者への利用承認業務を行っているか。	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)を行っているか。	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u> ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書とおり行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
		チェック日	2019年8月9日			チェック日	2020年2月25日						
		チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法			チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法						
		チェック職員				チェック職員							

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
用地管理に関する業務	土地の管理に関する業務を行っているか。	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、適切であった。	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも適切であった。
	各種申請手続きに係る補助業務を行っているか。	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、適切であった。	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも適切であった。
	各種許可書等の交付に係る業務を行っているか。	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、適切であった。	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも適切であった。
		チェック日	2019年8月23日			チェック日	2020年2月6日						
		チェック方法	平素の業務施行状況及び書面等から確認			チェック方法	平素の業務施行状況及び書面等から確認						
		チェック職員				チェック職員							

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
人員体制	事業計画、業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員)	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年6月30日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年12月31日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等を実施している。	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	必要な資格(1級又は2級建築士)を有する人員が確保されている。	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
外部委託	外部委託の内容は、事前に府の承認を受けており、適切である。	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>

緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。 ・自治会と連携した防災訓練も実施予定であることを確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。 ・自治会と連携した防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
府営住宅管理システムの運用	システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切であった。	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	個人情報保護に留意してシステムを運用している。	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
実施状況の確認	月間業務報告書を府に提出している。及び、業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。検討会議、委員会等へ出席し、必要な資料等を提供している。	A	A	立入検査において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については適切であった。 ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については適切であった。 ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
入居者満足度	入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。					A	A	府の指示により実施している「入居者・自治会長へのアンケート」が、適切に実施されているかどうか、報告により確認する。  (参考) 「普通」以上というアンケート結果の平均値により、AA(95%以上)、A(80%以上)、B+(70%以上80%未満)、B(60%以上70%未満)、B-(50%以上60%未満)、C(50%未満)としている。 また、アンケート回収率50%に満たない場合は、A以下としている。	・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。  ・結果、入居者アンケートでは、88.5%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率57.1%)	A	A	その他の期に同じ。	・その他の期に同じ。
業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
自主事業(事業内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・「ふれあいサポート(見守り活動)」、「認知症サポート講習会」、「防犯講習会」等が既に実施されており、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・第1四半期に引き続き「ふれあいサポート(見守り活動)」等が実施され、加えて、「住宅外灯のLED化」も既に実施され、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。

事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうか確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「空家修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	・収支状況については6月末現在黒字であり、 <u>適切であった。</u> ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「空家修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうか確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「緊急修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	・収支状況については12月末現在黒字であり、 <u>適切であった。</u> ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「緊急修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
経営状況分析指標	経営状況分析指標を用いて、管理運営の効率性・安定性の確認を行う。	A	A	法人の経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)【売上総利益÷総資本(2期平均)×100】により、法人の効率性・安定性が適切かどうか確認する	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は15.4%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。
法人等の経営状況	経営分析指標を用いて、法人の「収益性」と「安定性」の確認を行う。(過去3年間の決算状況により判断する。)	A	A	法人の経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)【経常利益÷売上高×100】及び自己資本比率(X6)【自己資本÷総資本×100】により、法人の「収益性」及び「安定性」が適切かどうか確認する。 法人の過去3年間の決算書により、法人の収支状況が適切かどうか確認する。	・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は7.1%であり、効率的に利益をあげていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は56.9%であり、企業に安定性があることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・過去3年間の決算書から収支状況を合わせて確認したが、収支に問題なく、 <u>適切であった。</u>					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。
その他													
		チェック日	2019年8月20日			チェック日	2020年2月12日						
		チェック方法	高槻管理センターにて状況を聴取			チェック方法	高槻管理センターにて状況を聴取						
		チェック職員				チェック職員							

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
募集事務	募集業務を行っている。	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・日常業務において、適宜掲載されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・さらにウェブサイトに住宅間取りが適宜掲載されており、センターの窓口でも同様の情報を閲覧することが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
入居事務を行っている。	A	A	立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>	
			立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・外国人向け資料(住まいのしおり)の作成、翻訳ソフトを内蔵したタブレット端末の備え付け等対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・障がい者対応についても、タブレット端末や筆談により対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>	
							日常業務において、書類不備等による入居審査の差戻率の把握を行い、差戻率の高い指定管理者について、立入検査等において、改善報告を提出させ、改善が見込まれるか確認する。	・2019年4月～12月の「書類管理システム」による入居審査差戻し率が10%未満の0.80%(377件中、3件)であったことが確認でき、 <u>適切であった。</u>			その他の期間に同じ。	その他の期間に同じ。	
		チェック日	2019年8月20日	チェック日	2020年2月12日								
		チェック方法	高槻管理センターにて状況を聴取	チェック方法	高槻管理センターにて状況を聴取								
		チェック職員		チェック職員									

■評価基準		
AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。	
A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。	
B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。	
B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。	
B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。	
C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。	

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間				
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府			
募集事務	入居者の退去事務を行っている。	A	A	日常業務及びヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	「住宅返還届」「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示通り事務を行っており、適切であった。	A	A	日常業務、ヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)及び立入検査により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した退去未清算リストに基づき検査したところ、住宅返還手続きの処理も含め、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
入居者等への指導及び連絡に関する業務	府営住宅に係る許認可を行っている。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。	A	A	日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行うことが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した地位承継不可リストと指定管理者が保有するリストを突合し、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
家賃等の収納に関する業務	調定手続きを行っている。	A	A	日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認できた。疑義がある場合等は必要に応じて府と協議して解決しており、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	家賃等の収納事務を行っている。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	家賃等の滞納整理を行っている。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。	「収入申告」は毎年6~7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示通り業務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	収入申告書の提出から、書類審査、パンチカード作成、不備請求、未申告者対応、意見申出に至るまでの一連の流れについて、業務仕様書及び事務マニュアルの通り事務が行われていることが確認できた。立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認でき、適切であった。また、マイナンバーによる収入申告の受付業務について、協定書のとおり「個人情報取扱従業者」のみが取り扱い、作業場所、保管場所も適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認できた。不備がある場合は書面で不足書類の提出を促すほか、可能な限り電話での案内も行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
			チェック日	2019年8月6日~8月8日	チェック日	2020年1月27日								
			チェック方法	日常業務及び定期報告等で確認	チェック方法	立入検査及び日常業務、定期報告等で確認								
		チェック職員		チェック職員										

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込まれない。	

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間				
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府			
施設管理に関する業務	施設の維持修繕に関する業務を行っているか。	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確保するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確保するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u> ・空家修繕:325件(うち立ち入り検査:8件) ・緊急修繕:1,218件 ※数字は1月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:93.0% 9割以上の入居者が業者の対応に不満がなかったと回答。 ※数字は12月末の実績	
	施設の保守点検に関する業務を行っているか。	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っているか。	A	A	○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	新築住宅引継ぎ業務を行っているか。													
	施設管理にかかるデータ整理業務を行っているか。	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っているか。	A	A	○執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	○住戸内バリアフリー化事業自治会及び入居者との調整も円滑で、計画的に業務を執行しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	○現地調査、実施設計、工事発注を計画的に執行しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
駐車場の管理運営に関する業務	入居者への利用承認業務を行っているか。	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)を行っているか。	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u> ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書とおり行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
		チェック日	2019年8月9日			チェック日	2020年2月25日							
		チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法			チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法							
		チェック職員				チェック職員								

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)						その他の期間(7～12月)						年間					
		評価		確認方法	検証・分析		評価		確認方法	検証・分析		評価		確認方法	検証・分析				
		管理者	大阪府		管理者	大阪府	管理者	大阪府		管理者	大阪府								
用地管理に関する業務	土地の管理に関する業務を行っているか。	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、 <u>適切であった。</u>	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>						
	各種申請手続きに係る補助業務を行っているか。	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>						
	各種許可書等の交付に係る業務を行っているか。	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、 <u>適切であった。</u>	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>						
		チェック日		2019年8月23日		チェック日		2020年2月6日											
		チェック方法		平素の業務施行状況及び書面等から確認		チェック方法		平素の業務施行状況及び書面等から確認											
		チェック職員				チェック職員													

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
人員体制	事業計画、業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員)	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年6月30日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年12月31日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等を実施している。	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	必要な資格(1級又は2級建築士)を有する人員が確保されている。	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
外部委託	外部委託の内容は、事前に府の承認を受けており、適切である。	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>

緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認でき、 <u>適切であった。</u> ・自治会と連携した防災訓練も実施済であることを確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認でき、 <u>適切であった。</u> ・自治会と連携した防災訓練も実施済であることを確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
府営住宅管理システムの運用	システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	個人情報保護に留意してシステムを運用している。	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
実施状況の確認	月間業務報告書を府に提出している。及び、業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。検討会議、委員会等へ出席し、必要な資料等を提供している。	A	A	立入検査において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については <u>適切であった。</u> ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については <u>適切であった。</u> ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
入居者満足度	入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。					A	A	府の指示により実施している「入居者・自治会長へのアンケート」が、適切に実施されているかどうか、報告により確認する。  (参考) 「普通」以上というアンケート結果の平均値により、AA(95%以上)、A(80%以上)、B+(70%以上80%未満)、B(60%以上70%未満)、B-(50%以上60%未満)、C(50%未満)としている。また、アンケート回収率50%に満たない場合は、A以下としている。	・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。  ・結果、入居者アンケートでは、91.3%が「普通」以上という回答であり、 <u>適切であった。</u> (アンケート回収率50.7%)	A	A	その他の期に同じ。	・その他の期に同じ。
業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
自主事業(事業内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・「ふれあいサポート(見守り活動)」、「認知症サポート講習会」、「防犯講習会」等が既に実施されており、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・第一四半期に引き続き「ふれあいサポート(見守り活動)」等が既に実施されおり、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>

事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうかを確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「空家修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	・収支状況については6月末現在黒字であり、 <u>適切であった。</u> ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「空家修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうかを確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「緊急修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	・収支状況については12月末現在黒字であり、 <u>適切であった。</u> ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「緊急修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
経営状況分析指標	経営状況分析指標を用いて、管理運営の効率性・安定性の確認を行う。	A	A	法人の経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)【売上総利益÷総資本(2期平均)×100】により、法人の効率性・安定性が適切かどうかを確認する	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は15.4%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。
法人等の経営状況	経営分析指標を用いて、法人の「収益性」と「安定性」の確認を行う。(過去3年間の決算状況により判断する。)	A	A	法人の経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)【経常利益÷売上高×100】及び自己資本比率(X6)【自己資本÷総資本×100】により、法人の「収益性」及び「安定性」が適切かどうかを確認する。 法人の過去3年間の決算書により、法人の収支状況が適切かどうかを確認する。	・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は7.1%であり、効率的に利益をあげていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は56.9%であり、企業に安定性があることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・過去3年間の決算書から収支状況を合わせて確認したが、収支に問題なく、 <u>適切であった。</u>					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。
その他													
		チェック日	2019年8月21日			チェック日	2020年1月31日						
		チェック方法	泉大津管理センターにて状況を聴取			チェック方法	泉大津管理センターにて状況を聴取						
		チェック職員				チェック職員							

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
募集事務	募集業務を行っている。	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・また、「否」となっている住戸については、適宜現地確認を行っていることも確認でき、 <u>適切であった。</u> ・さらに、悪臭のため「否」となっている住戸を抜き打ちで現地確認したところ、実際に悪臭を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・また、「否」となっている住戸については、適宜現地確認を行っていることも確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・日常業務において、適宜掲載されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・さらにウェブサイトに住宅間取りが適宜掲載されており、センターの窓口でも同様の情報を閲覧することが確認でき、 <u>適切であった。</u>			日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・日常業務において、適宜掲載されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
	入居事務を行っている。	A	A	立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・外国人向け資料(住まいのしおり)の作成、中国語対応ができる職員の在籍等対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・障がい者対応についても、タブレット端末や筆談により対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・外国人向け資料(住まいのしおり)の作成、中国語対応ができる職員の在籍等対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・障がい者対応についても、タブレット端末や筆談により対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				日常業務において、書類不備等による入居審査の差戻率の把握を行い、差戻率の高い指定管理者について、立入検査等において、改善報告を提出させ、改善が見込まれるかを確認する。	・2019年4月～12月の「書類管理システム」による入居審査差戻率が10%未満の0.33%(606件中、2件)であったことが確認でき、 <u>適切であった。</u>			日常業務において、書類不備等による入居審査の差戻率の把握を行い、差戻率の高い指定管理者について、立入検査等において、改善報告を提出させ、改善が見込まれるかを確認する。	・2019年4月～12月の「書類管理システム」による入居審査差戻率が10%未満の0.33%(606件中、2件)であったことが確認でき、 <u>適切であった。</u>			その他の期間に同じ。	その他の期間に同じ。
				チェック日	2019年8月21日			チェック日	2020年1月31日				
				チェック方法	泉大津管理センターにて状況を聴取			チェック方法	泉大津管理センターにて状況を聴取				
				チェック職員				チェック職員					

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間				
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府			
募集事務	入居者の退去事務を行っている。	A	A	日常業務及びヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	「住宅返還届」「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示通り事務を行っており、適切であった。	A	A	日常業務、ヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)及び立入検査により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した退去未清算リストに基づき検査したところ、住宅返還手続きの処理も含め、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
入居者等への指導及び連絡に関する業務	府営住宅に係る許認可を行っている。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。	A	A	日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行うことが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した地位承継不可リストと指定管理者が保有するリストを突合し、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
家賃等の収納に関する業務	調定手続きを行っている。	A	A	日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認できた。疑義がある場合等は必要に応じて府と協議して解決しており、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	家賃等の収納事務を行っている。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	家賃等の滞納整理を行っている。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。架電業務には、全職員で対応を現在も継続している。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。	「収入申告」は毎年6~7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示通り業務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	収入申告書の提出から、書類審査、パンチカード作成、不備請求、未申告者対応、意見申出に至るまでの一連の流れについて、業務仕様書及び事務マニュアルの通り事務が行われていることが確認できた。立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認でき、適切であった。また、マイナンバーによる収入申告の受付業務について、協定書のとおり「個人情報取扱従業者」のみが取り扱い、作業場所、保管場所も適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認できた。不備がある場合は書面で不足書類の提出を促すほか、可能な限り電話での案内も行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
			チェック日	2019年8月6日~8月8日	チェック日	2020年1月31日								
			チェック方法	日常業務及び定期報告等で確認	チェック方法	立入検査及び日常業務、定期報告等で確認								
		チェック職員		チェック職員										

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込まれない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間				
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府			
施設管理に関する業務	施設の維持修繕に関する業務を行っているか。	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確保するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確保するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u> ・空家修繕:588件(うち立ち入り検査:7件) ・緊急修繕:2,810件 ※数字は1月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:95.7% 9割以上の入居者が業者の対応に不満がなかったと回答。 ※数字は12月末の実績	
	施設の保守点検に関する業務を行っているか。	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っているか。	A	A	○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	新築住宅引継ぎ業務を行っているか。													
	施設管理にかかるデータ整理業務を行っているか。	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っているか。	A	A	○執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	○住戸内バリアフリー化事業自治会及び入居者との調整も円滑で、計画的に業務を執行しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	○現地調査、実施設計、工事発注を計画的に執行しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
駐車場の管理運営に関する業務	入居者への利用承認業務を行っているか。	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)を行っているか。	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u> ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書とおり行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
		チェック日	2019年8月9日			チェック日	2020年2月25日							
		チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法			チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法							
		チェック職員				チェック職員								

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
用地管理に関する業務	土地の管理に関する業務を行っているか。	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、 <u>適切であった。</u>	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>
	各種申請手続きに係る補助業務を行っているか。	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>
	各種許可書等の交付に係る業務を行っているか。	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、 <u>適切であった。</u>	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>
		チェック日	2019年8月23日			チェック日	2020年2月6日						
		チェック方法	平素の業務施行状況及び書面等から確認			チェック方法	平素の業務施行状況及び書面等から確認						
		チェック職員				チェック職員							

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
人員体制	事業計画、業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員)	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年6月30日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年12月31日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等を実施している。	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	必要な資格(1級又は2級建築士)を有する人員が確保されている。	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
外部委託	外部委託の内容は、事前に府の承認を受けており、適切である。	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>

緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。 ・自治会と連携した防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。 ・自治会と連携した防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
府営住宅管理システムの運用	システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切であった。	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	個人情報保護に留意してシステムを運用している。	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
実施状況の確認	月間業務報告書を府に提出している。及び、業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。検討会議、委員会等へ出席し、必要な資料等を提供している。	A	A	立入検査等において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については適切であった。 ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については適切であった。 ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
入居者満足度	入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。					A	A	府の指示により実施している「入居者・自治会長へのアンケート」が、適切に実施されているかどうか、報告により確認する。  (参考) 「普通」以上というアンケート結果の平均値により、AA(95%以上)、A(80%以上)、B+(70%以上80%未満)、B(60%以上70%未満)、B-(50%以上60%未満)、C(50%未満)としている。 また、アンケート回収率50%に満たない場合は、A以下としている。	・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。  ・結果、入居者アンケートでは、90.1%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率35.9%)	A	A	その他の期に同じ。	・その他の期に同じ。
業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
自主事業(事業内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・「声かけ活動」、「指定管理者用施設賠償責任保険への加入」等が既に実施されおり、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・第一四半期に引き続き「声かけ活動」等が既に実施されおり、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。

事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうかを確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「空家修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	・収支状況については6月末現在黒字であり、適切であった。 ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「空家修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうかを確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「空家修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	・収支状況については12月末現在黒字であり、適切であった。 ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「緊急修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期ともに適切であった。
経営状況分析指標	経営状況分析指標を用いて、管理運営の効率性・安定性の確認を行う。	A	A	法人の経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)【売上総利益÷総資本(2期平均)×100】により、法人の効率性・安定性が適切かどうかを確認する	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は1.36%であることが確認でき、適切であった。					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。
法人等の経営状況	経営分析指標を用いて、法人の「収益性」と「安定性」の確認を行う。(過去3年間の決算状況により判断する。)	A	A	法人の経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)【経常利益÷売上高×100】及び自己資本比率(X6)【自己資本÷総資本×100】により、法人の「収益性」及び「安定性」が適切かどうかを確認する。 法人の過去3年間の決算書により、法人の収支状況が適切かどうかを確認する。	・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は10.36%であり、効率的に利益をあげていることが確認でき、適切であった。 ・経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は25.11%であり、企業に安定性があることが確認でき、適切であった。 ・過去3年間の決算書から収支状況を合わせて確認したが、収支に問題なく、適切であった。					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。
その他													
		チェック日	2019年8月21日			チェック日	2020年1月31日						
		チェック方法	泉北管理センターにて状況を聴取			チェック方法	泉北管理センターにて状況を聴取						
		チェック職員				チェック職員							

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
募集事務	募集業務を行っている。	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・日常業務において、適宜掲載されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・さらにウェブサイトに住宅間取りが適宜掲載されており、センターの窓口でも同様の情報を閲覧することが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
入居事務を行っている。	A	A	立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>	
			立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、中国語対応な職員も在籍し、対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・また、障がい者対応についても、タッチ式骨伝導スピーカーや筆談等により対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>	
							日常業務において、書類不備等による入居審査の差戻率の把握を行い、差戻率の高い指定管理者について、立入検査等において、改善報告を提出させ、改善が見込まれるか確認する。	・2019年4月～12月の「書類管理システム」による入居審査差戻率が10%未満の2.51%(199件中、5件)であったことが確認でき、 <u>適切であった。</u>			その他の期間に同じ。	その他の期間に同じ。	
		チェック日	2019年8月21日	チェック日	2020年1月31日								
		チェック方法	泉北管理センターにて状況を聴取	チェック方法	泉北管理センターにて状況を聴取								
		チェック職員		チェック職員									

■評価基準		
AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。	
A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。	
B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。	
B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。	
B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。	
C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。	

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
募集事務	入居者の退去事務を行っている。	A	A	日常業務及びヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	「住宅返還届」「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示通り事務を行っており、適切であった。	A	A	日常業務、ヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)及び立入検査により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した退去未清算リストに基づき検査したところ、住宅返還手続きの処理も含め、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
入居者等への指導及び連絡に関する業務	府営住宅に係る許認可を行っている。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。	A	A	日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行うことが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した地位承継不可リストと指定管理者が保有するリストを突合し、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
家賃等の収納に関する業務	調定手続きを行っている。	A	A	日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認できた。疑義がある場合等は必要に応じて府と協議して解決しており、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃等の収納事務を行っている。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃等の滞納整理を行っている。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。	「収入申告」は毎年6~7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示通り業務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	収入申告書の提出から、書類審査、パンチカード作成、不備請求、未申告者対応、意見申出に至るまでの一連の流れについて、業務仕様書及び事務マニュアルの通り事務が行われていることが確認できた。立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認でき、適切であった。また、マイナンバーによる収入申告の受付業務について、協定書のとおり「個人情報取扱従業者」のみが取り扱い、作業場所、保管場所も適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認できた。不備がある場合は書面で不足書類の提出を促すほか、可能な限り電話での案内も行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
		チェック日	2019年8月6日~8月8日			チェック日	2020年1月31日						
		チェック方法	日常業務及び定期報告等で確認			チェック方法	立入検査及び日常業務、定期報告等で確認						
		チェック職員				チェック職員							

評価基準	説明
AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込まれない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
施設管理に関する業務	施設の維持修繕に関する業務を行っているか。	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確保するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確保するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u> ・空家修繕:234件(うち立ち入り検査:7件) ・緊急修繕:2,394件 ※数字は1月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:94.8% 9割以上の入居者が業者の対応に不満が無かったと回答。 ※数字は12月末の実績
	施設の保守点検に関する業務を行っているか。	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っているか。	A	A	○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	新築住宅引継ぎ業務を行っているか。	A	A	○引継ぎ会議及び現場引継ぎにより確認。 ・堺三原台	○自治会へ物品の引継ぎ及び説明を適切に行っており、 <u>適切であった。</u> ○入居者からのかし補修依頼の受領及び府への報告を遅滞なく行っており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○引継ぎ会議及び現場引継ぎにより確認。 ・堺三原台	○自治会へ物品の引継ぎ及び説明を適切に行っており、 <u>適切であった。</u> ○入居者からのかし補修依頼の受領及び府への報告を遅滞なく行っており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	施設管理にかかるデータ整理業務を行っているか。	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っているか。	A	A	○執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	○住戸内バリアフリー化事業自治会及び入居者との調整も円滑で、計画的に業務を執行しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	○現地調査、実施設計、工事発注を計画的に執行しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
駐車場の管理運営に関する業務	入居者への利用承認業務を行っているか。	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)を行っているか。	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u> ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書とおり行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
		チェック日	2019年8月9日			チェック日	2020年2月25日						
		チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法			チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法						
		チェック職員				チェック職員							

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
用地管理に関する業務	土地の管理に関する業務を行っているか。	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、 <u>適切であった。</u>	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>
	各種申請手続きに係る補助業務を行っているか。	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>
	各種許可書等の交付に係る業務を行っているか。	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、 <u>適切であった。</u>	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>
		チェック日	2019年8月23日			チェック日	2020年2月6日						
		チェック方法	平素の業務施行状況及び書面等から確認			チェック方法	平素の業務施行状況及び書面等から確認						
		チェック職員				チェック職員							

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
人員体制	事業計画、業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員)	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年6月30日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年12月31日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等を実施している。	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	必要な資格(1級又は2級建築士)を有する人員が確保されている。	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
外部委託	外部委託の内容は、事前に府の承認を受けており、適切である。	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>

緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。 ・自治会と連携した防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。 ・自治会と連携した防災訓練も実施済であることを確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
府営住宅管理システムの運用	システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切であった。	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	個人情報保護に留意してシステムを運用している。	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
実施状況の確認	月間業務報告書を府に提出している。及び、業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。検討会議、委員会等へ出席し、必要な資料等を提供している。	A	A	立入検査において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については適切であった。 ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については適切であった。 ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
入居者満足度	入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。					A	A	府の指示により実施している「入居者・自治会長へのアンケート」が、適切に実施されているかどうか、報告により確認する。  (参考) 「普通」以上というアンケート結果の平均値により、AA(95%以上)、A(80%以上)、B+(70%以上80%未満)、B(60%以上70%未満)、B-(50%以上60%未満)、C(50%未満)としている。 また、アンケート回収率50%に満たない場合は、A以下としている。	・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。  ・結果、入居者アンケートでは、91.1%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率50.4%)	A	A	その他の期に同じ。	・その他の期に同じ。
業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
自主事業(事業内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・「ふれあいサポート(見守り活動)」、「認知症サポート講習会」、「防犯講習会」等が既に実施されており、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・第一四半期に引き続き「ふれあいサポート(見守り活動)」等が既に実施されおり、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。

事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうか確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「空家修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	・収支状況については6月末現在黒字であり、適切であった。 ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「空家修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、適切であった。	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうか確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「緊急修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	・収支状況については12月末現在黒字であり、適切であった。 ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「緊急修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期ともに適切であった。
経営状況分析指標	経営状況分析指標を用いて、管理運営の効率性・安定性の確認を行う。	A	A	法人の経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)【売上総利益÷総資本(2期平均)×100】により、法人の効率性・安定性が適切かどうか確認する	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は15.4%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。
法人等の経営状況	経営分析指標を用いて、法人の「収益性」と「安定性」の確認を行う。(過去3年間の決算状況により判断する。)	A	A	法人の経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)【経常利益÷売上高×100】及び自己資本比率(X6)【自己資本÷総資本×100】により、法人の「収益性」及び「安定性」が適切かどうか確認する。 法人の過去3年間の決算書により、法人の収支状況が適切かどうか確認する。	・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は7.1%であり、効率的に利益をあげていることが確認でき、適切であった。 ・経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は56.9%であり、企業に安定性があることが確認でき、適切であった。 ・過去3年間の決算書から収支状況を合わせて確認したが、収支に問題なく、適切であった。					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。
その他													
		チェック日	2019年8月7日			チェック日	2020年2月3日						
		チェック方法	藤井寺管理センターにて状況を聴取			チェック方法	藤井寺管理センターにて状況を聴取						
		チェック職員				チェック職員							

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間						
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析			
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府					
募集事務	募集業務を行っている。	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>			
					・また、「否」となっている住戸については、適宜現地確認を行っていることも確認でき、 <u>適切であった。</u>				・また、「否」となっている住戸については、適宜現地確認を行っていることも確認でき、 <u>適切であった。</u>							
					・さらに、悪臭のため「否」となっている住戸を抜き打ちで現地確認したところ、実際に悪臭を確認でき、 <u>適切であった。</u>				・さらに、悪臭のため「否」となっている住戸を抜き打ちで現地確認したところ、実際に悪臭を確認でき、 <u>適切であった。</u>							
					特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。				・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>				特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
					日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。				・日常業務において、適宜掲載されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>				日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・日常業務において、適宜掲載されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
	立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>										
	入居事務を行っている。	A	A	立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>			
					・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>				・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>							
					立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。				・外国人向け資料(住まいのしおり)の作成、翻訳ソフトを内蔵したタブレット端末の備え付け等対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>				立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・外国人向け資料(住まいのしおり)の作成、翻訳ソフトを内蔵したタブレット端末の備え付け等対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
					・障がい者対応についても、タブレット端末や筆談により対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>				・障がい者対応についても、タブレット端末や筆談により対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>							
日常業務において、書類不備等による入居審査の差戻率の把握を行い、差戻率の高い指定管理者について、立入検査等において、改善報告を提出させ、改善が見込まれるかを確認する。					・2019年4月～12月の「書類管理システム」による入居審査差戻率が10%未満の0.00%(564件中、0件)であったことが確認でき、 <u>適切であった。</u>				日常業務において、書類不備等による入居審査の差戻率の把握を行い、差戻率の高い指定管理者について、立入検査等において、改善報告を提出させ、改善が見込まれるかを確認する。				・2019年4月～12月の「書類管理システム」による入居審査差戻率が10%未満の0.00%(564件中、0件)であったことが確認でき、 <u>適切であった。</u>	その他の期間に同じ。	その他の期間に同じ。	
	チェック日	2019年8月7日	チェック日	2020年2月3日												
	チェック方法	藤井寺管理センターにて状況を聴取	チェック方法	藤井寺管理センターにて状況を聴取												
	チェック職員		チェック職員													

■評価基準	評価	説明
AA(優良)	○	業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
A(良好)	○	業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
B+(ほぼ良好)	○	業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
B(ほぼ良好)	○	業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
B-(ほぼ良好)	○	改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
C(要改善)	○	業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
募集事務	入居者の退去事務を行っている。	A	A	日常業務及びヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	「住宅返還届」「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示通り事務を行っており、適切であった。	A	A	日常業務、ヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)及び立入検査により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した退去未清算リストに基づき検査したところ、住宅返還手続きの処理も含め、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
入居者等への指導及び連絡に関する業務	府営住宅に係る許認可を行っている。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。	A	A	日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行うことが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した地位承継不可リストと指定管理者が保有するリストを突合し、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
家賃等の収納に関する業務	調定手続きを行っている。	A	A	日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認できた。疑義がある場合等は必要に応じて府と協議して解決しており、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃等の収納事務を行っている。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃等の滞納整理を行っている。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。	「収入申告」は毎年6~7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示通り業務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	収入申告書の提出から、書類審査、パンチカード作成、不備請求、未申告者対応、意見申出に至るまでの一連の流れについて、業務仕様書及び事務マニュアルの通り事務が行われていることが確認できた。立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認でき、適切であった。また、マイナンバーによる収入申告の受付業務について、協定書のとおり「個人情報取扱従業者」のみが取り扱い、作業場所、保管場所も適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認できた。不備がある場合は書面で不足書類の提出を促すほか、可能な限り電話での案内も行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
		チェック日	2019年8月6日~8月8日			チェック日	2020年1月27日						
		チェック方法	日常業務及び定期報告等で確認			チェック方法	立入検査及び日常業務、定期報告等で確認						
		チェック職員				チェック職員							

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込まれない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間				
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府			
施設管理に関する業務	施設の維持修繕に関する業務を行っているか。	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u> ・空家修繕:443件(うち立ち入り検査:7件) ・緊急修繕:1,816件 ※数字は1月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:90.4% 9割以上の入居者が業者の対応に不満がなかったと回答。 ※数字は12月末の実績	
	施設の保守点検に関する業務を行っているか。	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っているか。	A	A	○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	新築住宅引継ぎ業務を行っているか。													
	施設管理にかかるデータ整理業務を行っているか。	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っているか。	A	A	○執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	○住戸内バリアフリー化事業自治会及び入居者との調整も円滑で、計画的に業務を執行しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	○現地調査、実施設計、工事発注を計画的に執行しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
駐車場の管理運営に関する業務	入居者への利用承認業務を行っているか。	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○指定管理者が受け付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
	駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)を行っているか。	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u> ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書とおり行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
		チェック日	2019年8月9日			チェック日	2020年2月25日							
		チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法			チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法							
		チェック職員				チェック職員								

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
用地管理に関する業務	土地の管理に関する業務を行っているか。	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、 <u>適切であった。</u>	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>
	各種申請手続きに係る補助業務を行っているか。	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書等の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書等の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>
	各種許可書等の交付に係る業務を行っているか。	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、 <u>適切であった。</u>	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>
		チェック日	2019年8月23日			チェック日	2020年2月6日						
		チェック方法	平素の業務施行状況及び書面等から確認			チェック方法	平素の業務施行状況及び書面等から確認						
		チェック職員				チェック職員							

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
人員体制	事業計画、業務仕様書に即し、人員を過不足無く配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員)	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年6月30日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「従業員名簿」及び雇用実態の分かる賃金台帳等により、「事業計画書」及び「同管理体制計画書」以上に配置されているか確認する。	・2019年12月31日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	業務仕様書に即し、研修(人権研修、個人情報保護)等を実施している。	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「職員研修実績一覧表」により、実施状況(計画)が「事業計画書」以上に実施されているか確認する。	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	必要な資格(1級又は2級建築士)を有する人員が確保されている。	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、有資格者の在籍状況を確認し、「事業計画書」以上の人員が確保されているか確認する。	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
外部委託	外部委託の内容は、事前に府の承認を受けており、適切である。	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、再委託に係る府への申請及び契約状況を確認するとともに、消防設備点検など、設備点検に係る「外部委託契約実績一覧表」により、「事業計画書」どおり委託されているか確認する。	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、契約書や覚書等を閲覧し、個人情報の保護や暴力団員の排除の条項等を確認する。	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
法令等遵守	法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、消防設備点検などの法令点検状況報告書等により、その実施状況を確認する。	・必要な消防設備等の法令点検の実施及び報告が為されており、さらに、必要に応じて設備の補修等が為されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
個人情報保護	個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。	・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備等が行われており、適切に運用されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>

緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの体制が確保されているか確認する。	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認でき、 <u>適切であった。</u> ・自治会と連携した防災訓練も実施済であることを確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、緊急対応マニュアル、職員への周知文書、防災訓練の実施に関する資料により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員のマニュアルの配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認でき、 <u>適切であった。</u> ・自治会と連携した防災訓練も実施済であることを確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
府営住宅管理システムの運用	システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、セキュリティ管理者及びシステム利用者名簿の届出の内容が適切か確認する。	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	個人情報保護に留意してシステムを運用している。	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
実施状況の確認	月間業務報告書を府に提出している。及び、業務日誌等を適切に整備、保管している。	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査において、月間報告書や業務日誌(毎日)等が日々の積み上げによるものか確認するとともに、その保管状況が適切か確認。	・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	業務仕様書等に定める業務の実施体制は確保されている。検討会議、委員会等へ出席し、必要な資料等を提供している。	A	A	立入検査において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については <u>適切であった。</u> ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査において、業務の実施体制が、提出の組織図どおりか確認するとともに、会議等における府からの指示事項の遂行状況を確認する。	・業務の実施体制については <u>適切であった。</u> ・検討会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
入居者満足度	入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。					A	A	府の指示により実施している「入居者・自治会長へのアンケート」が、適切に実施されているかどうか、報告により確認する。  (参考) 「普通」以上というアンケート結果の平均値により、AA(95%以上)、A(80%以上)、B+(70%以上80%未満)、B(60%以上70%未満)、B-(50%以上60%未満)、C(50%未満)としている。 また、アンケート回収率50%に満たない場合は、A以下としている。	・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。  ・結果、入居者アンケートでは、89.3%が「普通」以上という回答であり、 <u>適切であった。</u> (アンケート回収率50.8%)	A	A	その他の期に同じ。	・その他の期に同じ。
業務改善	管理運営会議等で府から指摘された問題点・改善点の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査において、改善等の取組状況を確認する。	・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
自主事業(事業内容の質)	事業計画書に即し、自主事業が適切に実施され、サービス水準の向上に寄与している。	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・「ふれあいサポート(見守り活動)」、「認知症サポート講習会」、「防犯講習会」等が既に実施されており、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「自主提案事業の実施状況表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。	・第一四半期に引き続き「ふれあいサポート(見守り活動)」等が既に実施されおり、今後も計画的に自主提案事業が見込まれていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>

事業収支	収支計画書と比較して、収支状況は妥当であるかを判断する。	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうかを確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「空家修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	・収支状況については6月末現在黒字であり、 <u>適切であった。</u> ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「空家修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、「事業計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうかを確認する。 抽出により、総勘定元帳の科目「緊急修繕」に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	・収支状況については12月末現在黒字であり、 <u>適切であった。</u> ・また、抽出により確認した総勘定元帳の「緊急修繕」の費用も報告書と同額であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	
経営状況分析指標	経営状況分析指標を用いて、管理運営の効率性・安定性の確認を行う。	A	A	法人の経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)【売上総利益÷総資本(2期平均)×100】により、法人の効率性・安定性が適切かどうかを確認する	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は15.4%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。	
法人等の経営状況	経営分析指標を用いて、法人の「収益性」と「安定性」の確認を行う。(過去3年間の決算状況により判断する。)	A	A	法人の経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)【経常利益÷売上高×100】及び自己資本比率(X6)【自己資本÷総資本×100】により、法人の「収益性」及び「安定性」が適切かどうかを確認する。 法人の過去3年間の決算書により、法人の収支状況が適切かどうかを確認する。	・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は7.1%であり、効率的に利益をあげていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は56.9%であり、企業に安定性があることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・過去3年間の決算書から収支状況を合わせて確認したが、収支に問題なく、 <u>適切であった。</u>					A	A	第1四半期に同じ。	・第1四半期に同じ。	
その他														
		チェック日	2019年8月9日			チェック日	2020年2月5日							
		チェック方法	堺東管理センターにて状況を聴取			チェック方法	堺東管理センターにて状況を聴取							
		チェック職員				チェック職員								

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。	

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
募集事務	募集業務を行っている。	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・また、「否」となっている住戸については、適宜現地確認を行っていることも確認でき、 <u>適切であった。</u> ・さらに、悪臭や鳥害のため「否」となっている住戸を抜き打ちで現地確認したところ、実際に悪臭や鳥害被害を確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、リストアップの過程、その手法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。	・あき住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、住戸が適切に募集候補とされていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・また、「否」となっている住戸については、適宜現地確認を行っていることも確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、立入検査等において、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。	・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・日常業務において、適宜掲載されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・さらにウェブサイトに住宅間取りが適宜掲載されており、センターの窓口でも同様の情報を閲覧することが確認でき、 <u>適切であった。</u>			日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうかを確認する。	・日常業務において、適宜掲載されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況等が適切かどうかを確認する。	・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
	入居事務を行っている。	A	A	立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうかを確認する。	・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
				立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・外国人向け資料(住まいのしおり)の作成、英語対応ができる職員の在籍等対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・障がい者対応についても、タブレット端末や筆談により対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			立入検査等において、入居説明会時の配布資料について、外国人対応等が適切かどうかを確認する。	・外国人向け資料(住まいのしおり)の作成、英語対応ができる職員の在籍等対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u> ・障がい者対応についても、タブレット端末や筆談により対応ができていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>			第一四半期及びその他の期間を総合して確認した。	・第一四半期及びその他の期間ともに <u>適切であった。</u>
								日常業務において、書類不備等による入居審査の差戻率の把握を行い、差戻率の高い指定管理者について、立入検査等において、改善報告を提出させ、改善が見込まれるかを確認する。	・2019年4月~12月の「書類管理システム」による入居審査差戻率が10%未満の0.00%(349件中、0件)であったことが確認でき、 <u>適切であった。</u>			その他の期間に同じ。	その他の期間に同じ。
				チェック日	2019年8月9日			チェック日	2020年2月4日				
チェック方法	堺東管理センターにて状況を聴取	チェック方法	堺東管理センターにて状況を聴取										
チェック職員		チェック職員											

■評価基準	評価	説明
AA(優良)	○	業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
A(良好)	○	業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
B+(ほぼ良好)	○	業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
B(ほぼ良好)	○	業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
B-(ほぼ良好)	○	改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
C(要改善)	○	業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間				
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府			
募集事務	入居者の退去事務を行っている。	A	A	日常業務及びヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	「住宅返還届」「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示通り事務を行っており、適切であった。	A	A	日常業務、ヒアリング(担当者との電話時及び担当者の来課時)及び立入検査により、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した退去未清算リストに基づき検査したところ、住宅返還手続きの処理も含め、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
入居者等への指導及び連絡に関する業務	府営住宅に係る許認可を行っている。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。	A	A	日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行うことが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、入居者の維持保管義務に違反する行為(地位承継不可者等)への対処が適切に行われているか確認する。	立入検査の際、府が持参した地位承継不可リストと指定管理者が保有するリストを突合し、業務仕様書及び府の指示通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
家賃等の収納に関する業務	調定手続きを行っている。	A	A	日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認できた。疑義がある場合等は必要に応じて府と協議して解決しており、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、審査中の案件は状況に応じて仕分け整理されており、審査後の書類も月別に整理・保管され、業務仕様書及び事務マニュアルどおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	家賃等の収納事務を行っている。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書の通り業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	家賃等の滞納整理を行っている。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、滞納者との交渉経過記録や実績報告書(月報)、交渉経過一覧、滞納状況データ(滞納ファイル)により、適切な業務が行われているか確認する。	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書の通り事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。	「収入申告」は毎年6~7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示通り業務が行われていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。立入検査時に書類の流れや保管状況を確認する。	収入申告書の提出から、書類審査、パンチカード作成、不備請求、未申告者対応、意見申出に至るまでの一連の流れについて、業務仕様書及び事務マニュアルの通り事務が行われていることが確認できた。立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認でき、適切であった。また、マイナンバーによる収入申告の受付業務について、協定書のとおり「個人情報取扱従業者」のみが取り扱い、作業場所、保管場所も適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
	家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。	A	A	日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	日常業務及び立入検査において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	立入検査の際、書類等の保管状況を確認したところ、状況に応じて仕分け整理されていることが確認できた。不備がある場合は書面で不足書類の提出を促すほか、可能な限り電話での案内も行っていることが確認でき、適切であった。	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	
			チェック日	2019年8月6日~8月8日	チェック日	2020年1月23日								
			チェック方法	日常業務及び定期報告等で確認	チェック方法	立入検査及び日常業務、定期報告等で確認								
		チェック職員		チェック職員										

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込まれない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4~6月)				その他の期間(7~12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
施設管理に関する業務	施設の維持修繕に関する業務を行っているか。	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確保するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真による確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告による確認。	○工事関係書類及び写真により施工状況を確保するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、 <u>適切であった。</u> ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u> ・空家修繕:316件(うち立ち入り検査:7件) ・緊急修繕:1,484件 ※数字は1月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:90.5% 9割以上の入居者が業者の対応に不満がなかったと回答。 ※数字は12月末の実績
	施設の保守点検に関する業務を行っているか。	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○契約書及び点検記録により確認。 ○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認。	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、 <u>適切であった。</u> ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っているか。	A	A	○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○毎月大阪府営住宅施設保全業務調整会議等において、業務執行状況の書面報告による確認。	○取扱基準により適切に対応していることを確認。故障等の発生による対応については、特に問題なく <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	新築住宅引継ぎ業務を行っているか。					A	A	○引継ぎ会議及び現場引継ぎにより確認。 ・堺新金岡4丁5番 ・堺新金岡2丁6番	○自治会へ物品の引継ぎ及び説明を適切に行っており、 <u>適切であった。</u> ○入居者からのかし補修依頼の受領及び府への報告を遅滞なく行っており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○その他の期に同じ。	○その他の期に同じ。
	施設管理にかかるデータ整理業務を行っているか。	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○データの提出による確認。	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っているか。	A	A	○執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	○住戸内バリアフリー化事業自治会及び入居者との調整も円滑で、計画的に業務を執行しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	○現地調査、実施設計、工事発注を計画的に執行しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
駐車場の管理運営に関する業務	入居者への利用承認業務を行っているか。	A	A	○指定管理者が受付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○指定管理者が受付けチェックした入居者からの利用承認申請書の上申(転送)により確認。	○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
	駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)を行っているか。	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○住宅管理システムの入力データ、業務の報告書により確認。	○迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等、適切に実施しており、 <u>適切であった。</u> ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書とおり行われており、 <u>適切であった。</u>	A	A	○第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	○第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>
		チェック日	2019年8月9日			チェック日	2020年2月25日						
		チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法			チェック方法	実施状況報告書の確認及び上記による方法						
		チェック職員				チェック職員							

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

評価項目	評価基準	第1四半期(4～6月)				その他の期間(7～12月)				年間			
		評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析	評価		確認方法	検証・分析
		管理者	大阪府			管理者	大阪府			管理者	大阪府		
用地管理に関する業務	土地の管理に関する業務を行っているか。	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、 <u>適切であった。</u>	A	A	住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうか確認する。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>
	各種申請手続きに係る補助業務を行っているか。	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうか確認する。	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>
	各種許可書等の交付に係る業務を行っているか。	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、 <u>適切であった。</u>	A	A	日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうか確認する。	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、 <u>適切であった。</u>	A	A	第1四半期及びその他の期を総合して確認した。	第1四半期及びその他の期とも <u>適切であった。</u>
		チェック日	2019年8月23日	チェック日	2020年2月6日								
		チェック方法	平素の業務施行状況及び書面等から確認	チェック方法	平素の業務施行状況及び書面等から確認								
		チェック職員		チェック職員									

■評価基準	AA(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B+(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○しかし、その課題について指定管理者において解決に向けて取り組んでいる。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。 ○課題解決に向けた取り組みに着手していない。
	B-(ほぼ良好)	○改善の必要な管理内容であるが、指定管理者の取り組みにより改善が見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。