

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート 【指定管理者名】管財・寝屋川(守口市・寝屋川市・門真市地区)

資料 2-2

指定管理関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間		
			評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)	
人員体制	<p>○事業計画、業務仕様書に即し、適切に人員を配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員)</p> <p>・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」等以上に配置されているか確認する。</p>	A	<p>内勤職員 事業計画予定人員22名 現配置人員 20名 欠員2名 欠員2名新規募集にて採用し一旦補充完了するも、新規採用者1名退職、採用予定者コロナ感染により採用辞退となり新たに採用募集中。別に臨時職員1名採用済</p>	A	<p>内勤職員 事業計画予定人員22名 現配置人員 22名 欠員0名 (正職員1名退職もその他収入申告対応要員1名を正職員として採用)その他 滞納督促・分納誓約要員1名(アルバイト)計1名</p>	A	<p>・2021年12月28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、適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A		
	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	A	<p>個人情報保護研修 第2四半期中に実施予定 人権研修は例年通り12月実施予定。民間資格である個人情報取扱従事者の認定を受けその上で認定者は毎年1回の更新研修を受講している。(CPA)</p>	A	<p>「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が予定されており、適切であった。</p>	A	<p>「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、適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A		
	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	A	<p>配置済(1級建築士・2級施工管理士各1名)日本管財(株)管轄他村野管理C及び大東朋来管理Cも寝屋川で業務集約にて兼務</p>	A	<p>「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、適切であった。</p>	A	<p>「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、適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A		
外部委託	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	A	<p>適切である。外部委託先に大阪府暴力団排除条例に基づいた誓約書の提出を求めるか、または外部委託契約書の中に暴力団排除に関する条項を盛り込んだもので契約締結した上で年度が始まる前までに事前承認を受けている。</p>	A	<p>適切である。外部委託先に大阪府暴力団排除条例に基づいた誓約書の提出を求めるか、または外部委託契約書の中に暴力団排除に関する条項を盛り込んだもので契約締結した上で年度が始まる前までに事前承認を受けている。</p>	A	<p>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、適切であった。</p>	A	<p>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、適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A
	<p>○外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。</p> <p>・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。</p>	A	<p>遵守している。毎年最低1回、外部委託先の責任者を集め、研修を実施しその中で必ず協定書の遵守のための確認を行っている。</p>	A	<p>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、適切であった。</p>	A	<p>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、適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A		
法令等遵守	<p>○法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。</p> <p>・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。</p>	A	<p>行っている。会社として年1回の監査、および各業務の点検表に基づき確認の上報告を行っており、センターにおいては、貴府で実施される年2回のモニタリング前に各業務の点検を実施している。</p>	A	<p>行っている。会社として年1回の監査、および各業務の点検表に基づき確認の上報告を行っており、センターにおいては、貴府で実施される年2回のモニタリング前に各業務の点検を実施している。</p>	A	<p>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、適切であった。</p>	A	<p>必要な水道水水質検査報告書等の法令点検の実施及び報告が為されていることが確認でき、適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A

個人情報保護	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>講じている。</p> <p>各職員にマニュアル配布しミーティング、朝礼、およびタ札等で都度徹底、また、年1回個人情報研修受講後確認テストを行っている。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>講じている。</p> <p>各職員にマニュアル配布しミーティング、朝礼、およびタ札等で都度徹底、また、年1回個人情報研修受講後確認テストを行っている。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
緊急対応	<p>○事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。</p> <p>・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」どおりの非常時の危機管理体制が確保されているか確認する。</p> <p>○緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。</p> <p>・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。</p>	<p>確保している。 緊急時のマニュアルを作成し各職員に配布の上説明。その中には参集基準を設けている。また緊急時の役割分担、社員の連絡体制、業者連絡先を整備し、もしもに備えている。</p> <p>周知徹底している。 事務所内に非常時の役割分担表を掲示し、またミーティング、朝礼、およびタ札等でマニュアルの内容を説明した上で確認している。</p>	A	<p>・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></p> <p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを配布していることを確認した。</p> <p>・職員に対する防災訓練はコロナの影響で実施できていないが、状況が落ち着けば実施予定であることを確認でき、<u>適切であった。</u></p> <p>・自治会と連携した防災訓練はコロナの影響で実施できていないが、状況が落ち着けば実施予定であることを確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>確保している。 緊急時のマニュアルを作成し各職員に配布の上説明。その中には参集基準を設けている。また緊急時の役割分担、社員の連絡体制、業者連絡先を整備し、もしもに備えている。</p> <p>周知徹底している。 事務所内に非常時の役割分担表を掲示し、またミーティング、朝礼、およびタ札等でマニュアルの内容を説明した上で確認している。</p>	A	<p>・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></p> <p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを配布していることを確認した。</p> <p>・職員に対する防災訓練は、2月から3月に実施予定であることを確認でき、<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p> <p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p> <p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
府営住宅管理システムの運用	<p>○システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。</p> <p>・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。</p> <p>○個人情報保護に留意してシステムを運用している。</p> <p>・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。</p>	<p>事前に府に報告している。</p> <p>システム運用者を定めまた事前に府に報告を行った上で、システムを運用している者が特定出来る体制を堅持している。</p> <p>運用している。</p> <p>各職員へミーティング、朝礼、およびタ札等で個人情報書類の取り扱いや整理整頓、保管場所の特定等個人情報保護に留意するよう徹底している。</p>	A	<p>・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></p> <p>・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></p>	A					<p>・第1四半期のとおり。</p> <p>・第1四半期のとおり。</p>	A	<p>第1四半期に同じ。</p> <p>第1四半期に同じ。</p>	A

実施状況の確認	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>貴府に提出し適切に保管している。可能な限り紙媒体の保管を避け、データで管理を行っている。またデータ管理場所もフォルダーで適切に整備保管に努めている。</p>	A	<p>・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。</p>	A	<p>貴府に提出し適切に保管している。可能な限り紙媒体の保管を避け、データで管理を行っている。またデータ管理場所もフォルダーで適切に整備保管に努めている。</p>	A	<p>・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。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A
実施状況の確認	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書を日々即取り出せる場所に保管し、業務を行う際は容易に確認が出来るよう心掛けている。また会議に出席する場合、可能な限り事前に必要な資料を提供している。</p>	A	<p>・業務の実施体制については適切であった。</p> <p>・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。</p>	A	<p>業務仕様書を日々即取り出せる場所に保管し、業務を行う際は容易に確認が出来るよう心掛けている。また会議に出席する場合、可能な限り事前に必要な資料を提供している。</p>	A	<p>・業務の実施体制については適切であった。</p> <p>・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。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅の苦情処理等に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、苦情、要望等についての実態把握、指導及び対処が適切に処理されているかどうか、毎月の定期報告等により確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って対応している。苦情処理が発生した場合、リストによる管理を行い、対応後においても実施した内容を記録に残し、常に状況が把握出来る状態を保つよう努めている。</p>	A	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、適切であった。</p>	A	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って対応している。苦情処理が発生した場合、リストによる管理を行い、対応後においても実施した内容を記録に残し、常に状況が把握出来る状態を保つよう努めている。</p>	A	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A
入居者満足度	<p>○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。</p> <p>・立入検査等において、独自に実施している各種アンケート等について、「アンケート文面」「アンケート集計」等の資料により、アンケート等の実施手法及び結果内容が適切かどうか確認する。</p> <p>・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。</p> <p>(参考) 「普通」以上というアンケート結果の平均値により、S(95%以上)、A(80%以上)、B(50%以上80%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。</p>	<p>アンケート評価に関して数値的においても、また個別に記載された内容(要望・お褒め・ご批判等)においても、妥当と理解し、改善すべき点は改善するよう努めている。入居者アンケート回収率50%超 自治会長アンケート回収率100%</p>	A	<p>アンケート評価に関して数値的においても、また個別に記載された内容(要望・お褒め・ご批判等)においても、妥当と理解し、改善すべき点は改善するよう努めている。入居者アンケート回収率50%超 自治会長アンケート回収率100%</p>	A	<p>アンケート評価に関して数値的においても、また個別に記載された内容(要望・お褒め・ご批判等)においても、妥当と理解し、改善すべき点は改善するよう努めている。入居者アンケート回収率50%超 自治会長アンケート回収率100%</p>	A	<p>・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。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、93.2%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50.9%)</p>	A	<p>・その他の期のとおり。</p>	A	<p>・その他の期に同じ。</p>	A
業務改善	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。</p> <p>・立入検査等において、改善等の取組状況を確認する。</p>	<p>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。</p>	A	<p>・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。</p>	A	<p>妥当と理解し、速やかに改善策を検討し解決に向けて取り組むよう努めている。</p>	A	<p>・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。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A

自主事業内容の質	○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。 ・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。	コロナ禍の影響により自主事業を保留している以外、計画的に実施している。その結果、重点課題である空家減少対策等いくつか効果が出始めている。	A	・「封筒広告による募集の周知」等が実施され、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	コロナ禍の影響により自主事業を保留している以外、計画的に実施している。その結果、重点課題である空家減少対策等いくつか効果が出始めている。	A	・「内覧会」が既に実施され、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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
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。 ・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（cf:「空家修繕」）に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	6月末現在で黒字収支にて順調に推移しているが、空家修繕単価が予定単価を上回っており、また、施設自体の老朽化による修繕件数、修繕金額の増加傾向であり、予断を許さない状況ではある。	A	・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	12月末現在で黒字収支にて順調に推移しているが、空家修繕単価が予定単価を上回っており、また、施設自体の老朽化による修繕件数、修繕金額の増加傾向であり、予断を許さない状況ではある。	A	・収支状況については、12月末現在で、黒字が確認でき、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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
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。 ・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。	会社全体としては分析指標において異常値は見られず、管理運営の効率性、安定性に関して問題はないと判断している。	A	・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】を確認したところ、28.157%であることが確認でき、適切であった。	A					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
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。) ・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。	直近3年間の決算状況においても収益性、安定性に問題はないと判断している。	A	・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】を確認したところ、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)【自己資本÷総資本×100】を確認したところ、68.325%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					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
		チェック日	2021年11月26日	チェック日	2022年1月25日								
		チェック方法	定期報告等及びヒアリングにより確認	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	S(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。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。または、今後取り組みが見込まれる。
	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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート 【指定管理者名】管財・寝屋川(守口市・寝屋川市・門真市地区)

募集関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)		
募集事務	<p>○募集事務を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方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。 ・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数を達成しているか確認する。当該戸数を下回った場合は、その事情について確認する。 ・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。 ・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確認する。 ・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 	A	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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、適切であった。 ・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、適切であった。 ・当初計画時の入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数は350戸、実績は84戸であり、今後、空家内覧会を実施予定であるなど、入居促進に努めていることを確認でき、適切であった。 ・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、適切であった。 ・ウェブサイトに住宅間取りが適宜掲載されており、適切であった。 ・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、適切であった。 	A	<ul style="list-style-type: none"> 業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①府からの問合せに速やかに回答すること。②貴府からの指示に従った業務を行うこと。③電話・窓口等の問合せに丁寧かつ速やかに対応すること。 入居に伴う空家修繕戸数(指定管理期間の空家再修繕24件除く)計画:350戸 実績:199戸(12月末現在)年間260件ベース 現在の辞退率が30%超となっていることから、入居辞退を減らすべく、HPに各住戸の生活環境・状況が判断出来るよう掲載内容を工夫する、問い合わせ時に住戸環境を詳しく説明する、来所時に各住戸環境がわかる冊子を作成する等の対策を講じた。その結果、辞退率は前年度から8%程度改善したが、350戸の達成には至らなかった。来年度も同様に辞退率を抑制するよう努めるが、大幅な改善は見込めないため、そもそも応募者を増加させるため、募集冊子の設置場所を拡大させるなどの対策を図ってまいりたい。 辞退率:R2 38.7% ⇒ R3 31.1% 	B	<ul style="list-style-type: none"> ・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、適切であった。 ・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、適切であった。 ・当初計画時の入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数は350戸、実績は199戸であり、今後、年間実施想定戸数の達成が困難ということであったが、課題解決に向けての取り組みが見込まれることを確認した。 ・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、適切であった。 ・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、適切であった。 ・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、適切であった。 	B	<ul style="list-style-type: none"> ・第1四半期及びその他の期のおり。 ・入居に伴う空家修繕戸数(見込み)計画:350戸 実績:248戸 	B		
	<p>○入居事務を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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確認する。 ・立入検査等において、外国人対応等が適切かどうか入居説明会時の配布資料等により確認する。 ・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。 											A	A
<p>チェック日</p> <p>2021年11月26日</p> <p>チェック方法</p> <p>定期報告等及びヒアリングにより確認</p> <p>チェック職員</p>	<p>チェック日</p> <p>2022年1月25日</p> <p>チェック方法</p> <p>寝屋川管理センターにて状況を聴取</p> <p>チェック職員</p>												

■評価基準	S(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。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。または、今後取り組みが見込まれる。
	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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート 【指定管理者名】管財・寝屋川(守口市・寝屋川市・門真市地区)

収納促進関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間		
		評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)		
募集事務	<p>○入居者の退去事務を行っている。</p> <p>・日常業務及びヒアリングにより、「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。</p>	A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①退去の相談があった場合、必要な指導を丁寧に行うこと。②退去手続きに関し必要な指導、確認、検査を行うこと。③誤りなく退去精算を行うこと。</p>	A	<p>「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どおり事務を行っており、適切であった。</p>	A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①退去の相談があった場合、必要な指導を丁寧に行うこと。②退去手続きに関し必要な指導、確認、検査を行うこと。③誤りなく退去精算を行うこと。</p>	A	<p>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。</p>	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅に係る許認可を行っている。</p> <p>・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。</p>	A	<p>業務仕様書に基づき、以下の点を前提に業務を行っている。</p> <p>その申請に対する承認等については公営住宅法、同法施工例、同法施行規則、大阪府営住宅条例及び規則、取扱基準等に基づき行うこと。</p>	A	<p>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。</p>	A	<p>業務仕様書に基づき、以下の点を前提に業務を行っている。</p> <p>その申請に対する承認等については公営住宅法、同法施工例、同法施行規則、大阪府営住宅条例及び規則、取扱基準等に基づき行うこと。</p>	A	<p>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。</p>	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	<p>○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。</p> <p>・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(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。</p>	A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①常に注意を払い、実態調査に努めること。②入居者等への指導及び府への報告等必要な措置を講ずること③法的措置等、府の指示に従うこと。</p>	A	<p>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っていることが確認でき、適切であった。</p>	A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①常に注意を払い、実態調査に努めること。②入居者等への指導及び府への報告等必要な措置を講ずること③法的措置等、府の指示に従うこと。</p>	A	<p>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。</p>	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
家賃等の収納に関する業務	<p>○調定手続きを行っている。</p> <p>・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。</p>	A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①期限内に必要な帳票を貴府に提出すること。②システムへ正確に入力する等適切な作業を行うこと。</p>	A	<p>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。</p>	A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①期限内に必要な帳票を貴府に提出すること。②システムへ正確に入力する等適切な作業を行うこと。</p>	A	<p>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。</p>	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	<p>○家賃等の収納事務を行っている。</p> <p>・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。</p>	A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①入居者に口座振替の利用促進を行うこと。②府からの発送依頼に基づき適切に納付書を送付すること。③現金事務取扱責任者を設けること。</p>	A	<p>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、業務仕様書のとおり業務を実施していることが確認でき、適切であった。</p>	A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①入居者に口座振替の利用促進を行うこと。②府からの発送依頼に基づき適切に納付書を送付すること。③現金事務取扱責任者を設けること。</p>	A	<p>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、業務仕様書のとおり業務を実施していることが確認でき、適切であった。</p>	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	<p>○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。</p>	A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①貴府が示す滞納フロー等に基づき実施すること。②問合せ・苦情等について真摯に対応すること。③適切に対応し、報告すべきは報告すること。</p>	A	<p>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、業務仕様書のとおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>	A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①貴府が示す滞納フロー等に基づき実施すること。②問合せ・苦情等について真摯に対応すること。③適切に対応し、報告すべきは報告すること。</p>	A	<p>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、業務仕様書のとおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A

<p>○入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①期限内に収入申告書等必要書類を送付すること。②手続きに関して必要な指導等適切な対応を図ること。③期限内に必要な作業を完了すること。</p>	A	<p>「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。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>	A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①期限内に収入申告書等必要書類を送付すること。②手続きに関して必要な指導等適切な対応を図ること。③期限内に必要な作業を完了すること。</p>	A	<p>収入申告書の受付、書類審査、パンチカードの作成のほか、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とお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。</p> <p>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。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期とおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A
<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①入居者から申請があった場合、適切な必要書類を徴求すること。②期限内に適切に処理すること。③正確にシステム入力すること。</p>	A	<p>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。</p>	A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①入居者から申請があった場合、適切な必要書類を徴求すること。②期限内に適切に処理すること。③正確にシステム入力すること。</p>	A	<p>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。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期とおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A
チェック日		2021年8月4日から8月6日まで			チェック日		2022年1月28日(立入検査)					
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、日常業務及び定期報告等で確認					
チェック職員					チェック職員							

■評価基準	S(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。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、または、今後の取り組みが見込まれる。
	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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート 【指定管理者名】管財・寝屋川(守口市・寝屋川市・門真市地区)

施設保全関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間		
		評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)		
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。 ・駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真により、適切かどうか確認する。また、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り確認する。	A	業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意して行っている。 ①修繕依頼があった場合、貴府の定めた負担区分に従い修繕を行うこと。②修繕の負担区分については丁寧に説明すること。③早期対応を図ること)。	A	○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、適切であった。 ○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、適切であった。	A	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意して行っている。 ①修繕依頼があった場合、貴府の定めた負担区分に従い修繕を行うこと。②修繕の負担区分については丁寧に説明すること。③早期対応を図ること。	A	○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、適切であった。 ○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、適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。 ・空家修繕:199件(うち立ち入り検査:8件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:1,179件 ※数字は12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	A
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。 ・契約書及び点検記録により、適切かどうか確認する。また、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する。	A	業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意して行っている。 ①入居者等への事故防止や日常生活に支障をきたす事のないよう実施すること。②常時適正な状態を維持すること。③貴府へ適時報告を行うこと)。	A	○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、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意して行っている。 ①入居者等への事故防止や日常生活に支障をきたす事のないよう実施すること。②常時適正な状態を維持すること。③貴府へ適時報告を行うこと。	A	○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、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っている。 ・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り、適切に対応されているかどうか確認する。	A	業務仕様書に基づき、以下の点を前提に業務を行っている。 大阪府営住宅電波障害対策施設取扱基準により適切に対応し、その他の苦情、問合せについてはその状況を把握した上で適切に対応すること。	A	○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、特に問題なく適切であった。	A	業務仕様書に基づき、以下の点を前提に業務を行っている。 大阪府営住宅電波障害対策施設取扱基準により適切に対応し、その他の苦情、問合せについてはその状況を把握した上で適切に対応すること。	A	○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、特に問題なく適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○新築住宅引継ぎ業務を行っている。 ・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうか確認する。													
	○施設管理にかかるデータ整理業務を行っている。 ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。	A	業務仕様書に基づき、以下の点を前提に業務を行っている。 府の要請に従い、日常の施設管理業務を通じて生じる修繕履歴、点検結果等の各種データをデータベース化し報告すること。	A	○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、適切であった。	A	業務仕様書に基づき、以下の点を前提に業務を行っている。 府の要請に従い、日常の施設管理業務を通じて生じる修繕履歴、点検結果等の各種データをデータベース化し報告すること。	A	○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、適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○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。 ・執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	A	貴府の既存府営住宅のバリアフリー化を推進『大阪府営住宅ストック総合活用計画』事業に基づき業務を行っている。実施にあたっては、都度貴府と適宜協議を行い進めている。	A	○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、適切であった。	A	貴府の既存府営住宅のバリアフリー化を推進『大阪府営住宅ストック総合活用計画』事業に基づき業務を行っている。実施にあたっては、都度貴府と適宜協議を行い進めている。	A	○現地調査、実施設計、工事発注を計画的に執行しており、適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A

駐車場の管理運営に関する業務	<p>○入居者への利用承認業務を行っている。</p> <p>・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうかを確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している。</p> <p>①入居者からの申出に従い指定管理者の責任において適切に行うこと。②貴府所定の基準により適否を審査し報告すること。③必要な書類を交付する)。</p>	A	<p>○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、適切であった。</p>	A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①入居者からの申出に従い指定管理者の責任において適切に行うこと。②貴府所定の基準により適否を審査し報告すること。③必要な書類を交付する。</p>	A	<p>○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A
	<p>○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。</p> <p>・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうかを確認する。</p>	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①駐車場施設の状況確認し必要に応じて修繕を行うこと。②貴府と協議した上で別途費用の範囲で修繕を行うこと。</p>	A	<p>○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、適切であった。</p>	A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①駐車場施設の状況確認し必要に応じて修繕を行うこと。②貴府と協議した上で別途費用の範囲で修繕を行うこと。</p>	A	<p>○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、適切であった。</p> <p>○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A
		チェック日	2021年9月30日	チェック日		2022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	S(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。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、または、今後の取り組みが見込まれる。
	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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート 【指定管理者名】管財・寝屋川(守口市・寝屋川市・門真市地区)

資産活用関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)		
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。 ・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。	A	A	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	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のとおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○各種申請手続きに係る補助業務を行っている。 ・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。	A	A	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のとおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○各種許可書等の交付に係る業務を行っている。 ・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。	A	A	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	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のとおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
		チェック日	2021年9月15日	チェック日	2022年2月4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	S(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。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、または、今後の取り組みが見込まれる。
	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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】近鉄・枚方(枚方市・大東市・四條畷市・交野市地区)※大東朋来地区及び村野地区除く

指定管理関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)		
人員体制	○事業計画、業務仕様書に即し、適切に人員を配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員) ・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」等以上に配置されているか確認する。	管理責任者1名、管理事務所職員21名、巡回管理員9名、計31名過不足なく配置している。5月11日より事業計画に則した正職員数に整えた。	B	・年度当初に正職員数が不足しており、配置体制に課題がある状態であったが、検査日時点では事業計画に即した正職員数の確認ができた。	B	管理責任者1名、管理事務所職員21名、巡回管理員9名、計31名過不足なく配置している。	A	・2021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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・年度当初に正職員数が不足していたが、早急に配置体制の課題を解消し、事業計画に即した職員配置を行っていることを確認した。	A
	○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。 ・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。	配置する職員に業務内容、人権、個人情報保護研修の実施している。	A	・「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	配置する職員に業務内容、人権、個人情報保護研修の実施している。	A	・「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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	○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。 ・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。	1級および2級建築士を配置している。	A	・「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	1級および2級建築士を配置している。	A	・「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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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。	事前に承認を受けている。	A	・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	事前に承認を受けている。	A	・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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	○外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。 ・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。	協定書等を遵守させている。	A	・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	協定書等を遵守させている。	A	・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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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。	必要な点検、報告等を行っている。	A	・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	必要な点検、報告等を行っている。	A	・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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A

個人情報保護	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>情報セキュリティ対策基準を定めるとともに管理体制を確立し、事故防止対策を講じている。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>情報セキュリティ対策基準を定めるとともに管理体制を確立し、事故防止対策を講じている。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
緊急対応	<p>○事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。</p> <p>・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」どおりの非常時の危機管理体制が確保されているか確認する。</p>	<p>事故、災害等の緊急時の職員、協力業者の24時間、365日可能な連絡体制を確保している。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>事故、災害等の緊急時の職員、協力業者の24時間、365日可能な連絡体制を確保している。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
府営住宅管理システムの運用	<p>○システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。</p> <p>・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。</p>	<p>システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。</p>	A	<p>・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></p>	A				A	<p>・第1四半期のとおり。</p>	A	<p>第1四半期に同じ。</p>	A
	<p>○個人情報保護に留意してシステムを運用している。</p> <p>・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。</p>	<p>現場管理責任者が情報セキュリティ管理者となり、情報セキュリティに関する規程類の周知徹底と情報資産の管理を行っている。</p>	A	<p>・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></p>	A				A	<p>・第1四半期のとおり。</p>	A	<p>第1四半期に同じ。</p>	A

実施状況の確認	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	月間業務報告書を府に提出し、業務日誌等を適切に整備し保管している。	A	<p>・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></p>	A	月間業務報告書を府に提出し、業務日誌等を適切に整備し保管している。	A	<p>・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></p>	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	業務の実施体制は確保し、会議へ出席し、必要な資料を提供している。	A	<p>・業務の実施体制については<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	A	業務の実施体制は確保し、会議へ出席し、必要な資料を提供している。	A	<p>・業務の実施体制については<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅の苦情処理等に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、苦情、要望等についての実態把握、指導及び対処が適切に処理されているかどうか、毎月の定期報告等により確認する。</p>	入居者、自治会等からの苦情・問い合わせに対して、実態把握・指導・対応を適切に行っている。	A	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、<u>適切であった。</u></p>	A	入居者、自治会等からの苦情・問い合わせに対して、実態把握・指導・対応を適切に行っている。	A	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、<u>適切であった。</u></p>	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
入居者満足度	<p>○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。</p> <p>・立入検査等において、独自に実施している各種アンケート等について、「アンケート文面」「アンケート集計」等の資料により、アンケート等の実施手法及び結果内容が適切かどうか確認する。</p> <p>・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。</p> <p>(参考) 「普通」以上というアンケート結果の平均値により、S(95%以上)、A(80%以上)、B(50%以上80%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。</p>					10月に実施済。結果分析し、改善に取り組んでいる。	A	<p>・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。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、88.0%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52.1%)</p>	A	・その他の期のとおり。	A	・その他の期に同じ。	A
業務改善	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。</p> <p>・立入検査等において、改善等の取組状況を確認する。</p>	解決改善に取り組んでいる。	A	<p>・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></p>	A	解決改善に取り組んでいる。	A	<p>・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></p>	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A

自主事業内容の質	○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。 ・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。	単身高齢者への安否確認サービスほかサービス水準の向上に寄与している。	A	・「単身高齢者への安否確認サービス」について希望者を募るアンケートを準備しており、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	単身高齢者への安否確認サービスほかサービス水準の向上に寄与している。	A	・第1四半期に準備していた「単身高齢者への安否確認サービス」について実施されており、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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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（cf:「空家修繕」）に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	妥当である。	A	・収支状況については6月末現在で、赤字であるが、空家修繕を上半期に集中して実施するなど、年度全体での収支を見据えた計画的な修繕費の増加であることが確認できた。また赤字については、年度末には黒字の見込みであり、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	妥当である。	A	・収支状況については12月末現在で、赤字であるが、空家修繕を上半期に集中して実施するなど、年度全体での収支を見据えた計画的な修繕費の増加であることが確認できた。また赤字については、年度末には黒字の見込みであり、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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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。	管理運営の効率化に努めている。	A	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は140.14%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					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
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。) ・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。	損益においては経常利益は2億円を超える金額で推移しており、資金についても借入金がなく安定して資金繰りを行っている。	A	・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は1.82%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26.32%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					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
		チェック日	2021年9月28日			チェック日	2022年1月27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	S(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。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。または、今後取り組みが見込まれる。
	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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間		
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)			
募集事務	<p>○募集事務を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方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。 ・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数を達成しているか確認する。当該戸数を下回った場合は、その事情について確認する。 ・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。 ・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確認する。 ・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 	A	<p>わかりやすい募集情報の発信を心がけ、専用ホームページにおいても、住宅の外観、部屋内の写真や間取り図、公共交通機関からのアクセス等を掲載するなど最新の情報募集情報とともに掲載している。</p> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画：390戸 実績：148戸(6月末現在)</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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、汚損等のため「否」となっている住戸を現地確認したところ、実際に汚損等を確認でき、<u>適切であった。</u> ・当初計画時の入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数は390戸、実績は148戸であり、今後、想定戸数を達成できるペースで進捗していることを確認でき、<u>適切であった。</u> ・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> ・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> ・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> 	A	<p>わかりやすい募集情報の発信を心がけ、専用ホームページにおいても、住宅の外観、部屋内の写真や間取り図、公共交通機関からのアクセス等を掲載するなど最新の情報募集情報とともに掲載している。</p> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画：390戸 実績：345戸(12月末現在)</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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> ・当初計画時の入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数は390戸、実績は345戸であり、今後、想定戸数を達成できるペースで進捗していることを確認でき、<u>適切であった。</u> ・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> ・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> ・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> 	A	<p>・第1四半期及びその他の期間とも に<u>適切であった。</u></p> <p>・入居に伴う空家修繕戸数(見込み) 計画：390戸 実績：396戸</p>	A	<p>・第一四半期及びその他の期間とも に<u>適切であった。</u></p>	A
	<p>○入居事務を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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確認する。 ・立入検査等において、外国人対応等が適切かどうか入居説明会時の配布資料等により確認する。 ・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。 	A	<p>審査およびシステム入力作業は、チェック項目を事前に作成など、迅速・確実な処理に努めている。</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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> ・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、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> ・2021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0.28%(358件中、1件)であったことが確認でき、<u>適切であった。</u> 	A	<p>審査およびシステム入力作業は、チェック項目を事前に作成など、迅速・確実な処理に努めている。</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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> ・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、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> ・2021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0.28%(358件中、1件)であったことが確認でき、<u>適切であった。</u> 	A	<p>・第1四半期及びその他の期間とも に<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第一四半期及びその他の期間とも に<u>適切であった。</u></p>	A
		チェック日	2021年9月28日	チェック日	2022年1月27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	S(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。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。または、今後取り組みが見込まれる。
	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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)		
募集事務	○入居者の退去事務を行っている。 ・日常業務及びヒアリングにより、「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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
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。 ・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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	○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。 ・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(故意毀損、転賃禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きを行っている。 ・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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	○家賃等の収納事務を行っている。 ・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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。 ・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

<p>○入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>収入申告、マイナンバー情報を含む審査を行うほか未申告者に対し督促等を行っている。</p>	A	<p>「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。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>収入申告、マイナンバー情報を含む審査を行うほか未申告者に対し督促等を行っている。</p>	A	<p>収入申告書の受付、書類審査、パンチカードの作成のほか、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とお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、<u>適切であった。</u> 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<u>適切であった。</u></p>	A	<p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>入居者から異動に係る届け出及び申請があり家賃額変更が発生した場合は収入更正申請を提出するよう指導し、審査している。</p>	A	<p>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、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>入居者から異動に係る届け出及び申請があり家賃額変更が発生した場合は収入更正申請を提出するよう指導し、審査している。</p>	A	<p>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していることが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>		<p>2021年8月4日から8月6日まで</p> <p>日常業務及び定期報告等で確認</p>			<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>	<p>2022年2月10日(立入検査)</p> <p>立入検査、日常業務及び定期報告等で確認</p>						

■評価基準	S(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。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、または、今後の取り組みが見込まれる。
	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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間		
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)			
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。 ・駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真により、適切かどうか確認する。 また、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り確認する。	A	A	○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、適切であった。 ○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、適切であった。	A	緊急修繕の対応については、遅滞なく行っている。施設の長寿命化につながる工法を選び行っている。	A	A	○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、適切であった。 ○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、適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。 ・空家修繕:148件(うち立ち入り検査:12件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:1,395件 ※数字は12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	A
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。 ・契約書及び点検記録により、適切かどうか確認する。 また、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する。	A	A	○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、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A	常時適正な状態に機能を維持するための保守点検を行い、大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、点検実施の状況及び不具合等への対応について報告を行っている。	A	A	○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、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っている。 ・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り、適切に対応されているかどうか確認する。	A	A	○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、特に問題なく適切であった。	A	大阪府営住宅電波障害対策施設取扱基準により適切に対応・管理し、苦情や問合せについては、その状況を把握した上で適切に対応を行っている。	A	A	○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、特に問題なく適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○新築住宅引継ぎ業務を行っている。 ・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうか確認する。													
	○施設管理にかかるデータ整理業務を行っている。 ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。	A	A	○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、適切であった。	A	日常の施設管理業務を通じて生じる修繕履歴、点検結果等の各種データをデータベース化し、整理業務を行っている。	A	A	○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、適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○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。 ・執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	A	A	○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、適切であった。	A	予定された住戸内バリアフリー化事業において、実施設計業務・工事発注業務・工事監理業務・検査業務を行い、業務の実施にかかる自治会・入居者への案内を行っている。	A	A	○現地調査、実施設計、工事発注を計画的に執行しており、適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A

駐車場の管理運営に関する業務	<p>○入居者への利用承認業務を行っている。</p> <p>・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している)。</p> <p>①入居者からの申出に従い指定管理者の責任において適切に行うこと。②貴府所定の基準により適否を審査し報告すること。③必要な書類を交付する。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>駐車場の利用案内及び駐車場利用申込書の受付、審査及び利用承認書の交付等の業務を行っている。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
	<p>○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、迷惑駐車の手取等)を行っている。</p> <p>・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>府所定の基準に照らし適否を審査し、保管場所使用承諾証明書の交付業務や、駐車場の適切な使用方法について指導、駐車場の維持修繕業務を行っている。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>府所定の基準に照らし適否を審査し、保管場所使用承諾証明書の交付業務や、駐車場の適切な使用方法について指導、駐車場の維持修繕業務を行っている。</p>	A	<p>○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></p> <p>○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
		<p>チェック日</p> <p>2021年9月30日</p> <p>チェック方法</p> <p>実施状況報告書の確認及び上記による方法</p> <p>チェック職員</p>			<p>チェック日</p> <p>2022年2月25日</p> <p>チェック方法</p> <p>実施状況報告書の確認及び上記による方法</p> <p>チェック職員</p>								

■評価基準	S(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。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、または、今後の取り組みが見込まれる。
	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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】近鉄・枚方(枚方市・大東市・四條畷市・交野市地区)※大東朋来地区及び村野地区除く

資産活用関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)		
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。 ・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を確認する。	A	府営住宅用地について、巡回等を行い、不法投棄等が発見した場合は適切に対応している。	A	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	府営住宅用地について、巡回等を行い、不法投棄等が発見した場合は適切に対応している。	A	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	・第1四半期及びその他の期のとおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	○各種申請手続きに係る補助業務を行っている。 ・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を確認する。	A	土地使用許可等に係る相談、協議、現地調査、申請受付を行っている。	A	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	土地使用許可等に係る相談、協議、現地調査、申請受付を行っている。	A	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	・第1四半期及びその他の期のとおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	○各種許可書等の交付に係る業務を行っている。 ・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を確認する。	A	大阪府の許可決定等後において、許可書等を申請者に交付し、申請書等及び添付書類を保管している。	A	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	大阪府の許可決定等後において、許可書等を申請者に交付し、申請書等及び添付書類を保管している。	A	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	・第1四半期及びその他の期のとおり	A	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 チェック方法 チェック職員	2021年9月15日 平素の業務施行状況及び書面等から確認	チェック日 チェック方法 チェック職員	2022年2月4日 平素の業務施行状況及び書面等から確認								

■評価基準	S(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。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、または、今後の取り組みが見込まれる。
	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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】近鉄・布施(東大阪市地区)

指定管理関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)		
人員体制	○事業計画、業務仕様書に即し、適切に人員を配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員) ・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」等以上に配置されているか確認する。	事業計画書と比較し、正職員が不足している。 5月11日、事業計画に則して、正職員を過不足なく整えた。	B	・年度当初に正職員数が不足しており、配置体制に課題がある状態であったが、検査日時点において、事業計画に即した正職員数の確認ができた。	B	事業計画に則して、職員を過不足なく配置している。	A	・2021年12月31日現在の「従業員名簿」、「現場体制表」、「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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・年度当初に正職員数が不足していたが、早急に配置体制の課題を解消し、事業計画に即した職員配置を行っていることを確認した。	A
	○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。 ・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。	配置する職員に業務内容、人権、個人情報保護研修の実施(5月~11月)している。	A	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「接遇マナー研修」等が計画どおり実施されており、 <u>適切であった。</u>	A	配置する職員に業務内容、人権、個人情報保護研修の実施(5月~11月)している。	A	・「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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	○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。 ・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。	1級建築士を配置している。	A	・「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	1級建築士を配置している。	A	・「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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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。	事前に承認を受けている。	A	・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	事前に承認を受けている。	A	・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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	○外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。 ・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。	協定書等を遵守させている。	A	・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	協定書等を遵守させている。	A	・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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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。	必要な点検、報告等を行っている。	A	・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	必要な点検、報告等を行っている。	A	・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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A

個人情報保護	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>情報セキュリティ対策基準を定めるとともに管理体制を確立し、事故防止対策を講じている。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>情報セキュリティ対策基準を定めるとともに管理体制を確立し、事故防止対策を講じている。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
緊急対応	<p>○事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。</p> <p>・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」どおりの非常時の危機管理体制が確保されているか確認する。</p>	<p>事故、災害等の緊急時の職員、協力業者の24時間、365日可能な連絡体制を確保している。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>事故、災害等の緊急時の職員、協力業者の24時間、365日可能な連絡体制を確保している。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
緊急対応	<p>○緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。</p> <p>・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。</p>	<p>緊急対応マニュアルにのっとり対応について、研修を行い周知徹底を図っている。</p>	A	<p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練が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が実施済であることを確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>緊急対応マニュアルにのっとり対応について、研修を行い周知徹底を図っている。</p>	A	<p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
府営住宅管理システムの運用	<p>○システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。</p> <p>・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。</p>	<p>システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。</p>	A	<p>・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></p>	A					<p>・第1四半期のおり。</p>	A	<p>第1四半期に同じ。</p>	A
府営住宅管理システムの運用	<p>○個人情報保護に留意してシステムを運用している。</p> <p>・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。</p>	<p>現場管理責任者が情報セキュリティ管理者となり、情報セキュリティに関する規程類の周知徹底と情報資産の管理を行っている。</p>	A	<p>・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></p>	A					<p>・第1四半期のおり。</p>	A	<p>第1四半期に同じ。</p>	A

<p>実施状況の確認</p>	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>月間業務報告書を府に提出し、業務日誌等を適切に整備し保管している。</p>	<p>A</p> <p>・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></p>	<p>A</p> <p>月間業務報告書を府に提出し、業務日誌等を適切に整備し保管している。</p>	<p>A</p> <p>・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></p>	<p>A</p> <p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>
<p>入居者等への指導及び連絡に関する業務</p>	<p>○府営住宅の苦情処理等に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、苦情、要望等についての実態把握、指導及び対処が適切に処理されているかどうか、毎月の定期報告等により確認する。</p>	<p>入居者、自治会等からの苦情・問い合わせに対して、仕様書及び迷惑行為対応マニュアルに基づき、実情把握・指導・対応を適切に行っている。</p>	<p>A</p> <p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>入居者、自治会等からの苦情・問い合わせに対して、仕様書及び迷惑行為対応マニュアルに基づき、実情把握・指導・対応を適切に行っている。</p>	<p>A</p> <p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>
<p>入居者満足度</p>	<p>○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。</p> <p>・立入検査等において、独自に実施している各種アンケート等について、「アンケート文面」「アンケート集計」等の資料により、アンケート等の実施手法及び結果内容が適切かどうか確認する。</p> <p>・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。</p> <p>(参考) 「普通」以上というアンケート結果の平均値により、S(95%以上)、A(80%以上)、B(50%以上80%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。</p>	<p>実施済み(玉串、中鴻池住宅)</p>	<p>A</p> <p>・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。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、96.2%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51.1%)</p>	<p>A</p> <p>・その他の期のとおり。</p>	<p>S</p> <p>・その他の期に同じ。</p>	<p>A</p>	<p>S</p>	<p>S</p>
<p>業務改善</p>	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。</p> <p>・立入検査等において、改善等の取組状況を確認する。</p>	<p>府からの指示事項に対し、解決改善に取り組んでいる。</p>	<p>A</p> <p>・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></p>	<p>A</p> <p>府からの指示事項に対し、解決改善に取り組んでいる。</p>	<p>A</p> <p>・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></p>	<p>A</p> <p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>

自主事業内容の質	○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。 ・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。	単身高齢者への安否確認サービスほかサービス水準の向上に寄与している。	A	・「単身高齢者への安否確認サービス」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	単身高齢者への安否確認サービスほかサービス水準の向上に寄与している。	A	・第一四半期に引き続き「単身高齢者への安否確認サービス」等が実施され、加えて「認知症サポーター養成講座受講」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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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（cf.「空家修繕」）に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	妥当である。	A	・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	妥当である。	A	・収支状況については、12月末現在で、黒字が確認でき、 <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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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。	管理運営の効率化に努めている。	A	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は140.14%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					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
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。) ・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。	損益においては経常利益は2億円を超える金額で推移しており、資金についても借入金がなく安定して資金繰りを行っている。	A	・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は1.82%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26.32%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					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
		チェック日 2021年9月27日 チェック方法 布施管理センターにて状況を聴取 チェック職員				チェック日 2022年2月9日 チェック方法 布施管理センターにて状況を聴取 チェック職員							

■評価基準	S(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。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。または、今後取り組みが見込まれる。
	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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)		
募集事務	<p>○募集事務を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方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。 ・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数を達成しているか確認する。当該戸数を下回った場合は、その事情について確認する。 ・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。 ・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確認する。 ・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 	A	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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、汚損等のため「否」となっている住戸を現地確認したところ、実際に汚損等を確認でき、<u>適切であった。</u> ・当初計画時の入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数は240戸、実績は70戸であり、今後、想定戸数を達成できるペースで進捗していることを確認でき、<u>適切であった。</u> ・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> ・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> ・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> 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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> ・当初計画時の入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数は240戸、実績は166戸であり、今後、想定戸数を達成できるペースで進捗していることを確認でき、<u>適切であった。</u> ・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> ・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> ・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> 	A	A	<ul style="list-style-type: none"> ・第一四半期及びその他の期間ともに<u>適切であった。</u> ・入居に伴う空家修繕戸数(見込み)計画:240戸 実績:240戸 	A			
	<p>○入居事務を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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確認する。 ・立入検査等において、外国人対応等が適切かどうか入居説明会時の配布資料等により確認する。 ・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。 	A	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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> ・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、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> ・2021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6.97%(201件中、14件)であったことが確認でき、<u>適切であった。</u> 	A	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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> ・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、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> ・2021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6.97%(201件中、14件)であったことが確認でき、<u>適切であった。</u> 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・第一四半期及びその他の期間ともに<u>適切であった。</u> 	A			
		チェック日	2021年9月27日	チェック日	2022年2月9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	S(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。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。または、今後取り組みが見込まれる。
	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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】近鉄・布施(東大阪市地区)

収納促進関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)		
募集事務	○入居者の退去事務を行っている。 ・日常業務及びヒアリングにより、「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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
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。 ・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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	○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。 ・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(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きを行っている。 ・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。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
	○家賃等の収納事務を行っている。 ・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。	A	A	A	A	B	B	B	B	B	B	B	B
	○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。 ・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A

<p>○入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>収入申告、マイナンバー情報を含む審査を行うほか未申告者に対し督促等を行っている。</p>	<p>A</p> <p>「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。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>収入申告、マイナンバー情報を含む審査を行うほか未申告者に対し督促等を行っている。</p>	<p>A</p> <p>収入申告書の受付、書類審査、パンチカードの作成のほか、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とお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、<u>適切であった。</u> 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<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>
<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>入居者から異動に係る届け出及び申請があり家賃額変更が発生した場合は収入更正申請を提出するよう指導し、審査している。</p>	<p>A</p> <p>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、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>入居者から異動に係る届け出及び申請があり家賃額変更が発生した場合は収入更正申請を提出するよう指導し、審査している。</p>	<p>A</p> <p>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、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>
<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>		<p>2021年8月4日から8月6日まで</p> <p>日常業務及び定期報告等で確認</p>	<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>		<p>2022年2月7日(立入検査)</p> <p>立入検査、日常業務及び定期報告等で確認</p>		

■評価基準	S(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。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、または、今後の取り組みが見込まれる。
	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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)		
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。 ・駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真により、適切かどうか確認する。 また、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り確認する。	A	A	○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、適切であった。 ○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、適切であった。	A	緊急修繕の対応については、遅滞なく行っている。施設の長寿命化につながる工法を選び行っている。	A	○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、適切であった。 ○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、適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。 ・空家修繕:70件(うち立ち入り検査:4件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:583件 ※数字は12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	A
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。 ・契約書及び点検記録により、適切かどうか確認する。 また、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する。	A	A	○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、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A	常時適正な状態に機能を維持するための保守点検を行い、大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、点検実施の状況及び不具合等への対応について報告を行っている。	A	○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、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っている。 ・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り、適切に対応されているかどうか確認する。	A	A	○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、特に問題なく適切であった。	A	大阪府営住宅電波障害対策施設取扱基準により適切に対応・管理し、苦情や問合せについては、その状況を把握した上で適切に対応を行っている。	A	○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、特に問題なく適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○新築住宅引継ぎ業務を行っている。 ・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうか確認する。												
	○施設管理にかかるデータ整理業務を行っている。 ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。	A	A	○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、適切であった。	A	日常の施設管理業務を通じて生じる修繕履歴、点検結果等の各種データをデータベース化し、整理業務を行っている。	A	○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、適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○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。 ・執行状況の報告により、適切かどうか確認する。												

駐車場の管理運営に関する業務	<p>○入居者への利用承認業務を行っている。</p> <p>・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意し行っている。</p> <p>①入居者からの申出に従い指定管理者の責任において適切に行うこと。②貴府所定の基準により適否を審査し報告すること。③必要な書類を交付する)。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>駐車場の利用案内及び駐車場利用申込書の受付、審査及び利用承認書の交付等の業務を行っている。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
	<p>○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、迷惑駐車を取締り等)を行っている。</p> <p>・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>府所定の基準に照らし適否を審査し、保管場所使用承諾証明書の交付業務や、駐車場の適切な使用方法について指導、駐車場の維持修繕業務を行っている。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>府所定の基準に照らし適否を審査し、保管場所使用承諾証明書の交付業務や、駐車場の適切な使用方法について指導、駐車場の維持修繕業務を行っている。</p>	A	<p>○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></p> <p>○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
		<p>チェック日</p> <p>2021年9月30日</p> <p>チェック方法</p> <p>実施状況報告書の確認及び上記による方法</p> <p>チェック職員</p>			<p>チェック日</p> <p>2022年2月25日</p> <p>チェック方法</p> <p>実施状況報告書の確認及び上記による方法</p> <p>チェック職員</p>								

■評価基準	S(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。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、または、今後の取り組みが見込まれる。
	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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】近鉄・布施(東大阪市地区)

資産活用関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)		
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。 ・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を確認する。	A	府営住宅用地について、巡回等を行い、不法投棄等が発見した場合は適切に対応している。	A	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	府営住宅用地について、巡回等を行い、不法投棄等が発見した場合は適切に対応している。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	○各種申請手続きに係る補助業務を行っている。 ・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を確認する。	A	土地使用許可等に係る相談、協議、現地調査、申請受付を行っている。	A	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	土地使用許可等に係る相談、協議、現地調査、申請受付を行っている。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	○各種許可書等の交付に係る業務を行っている。 ・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を確認する。	A	大阪府の許可決定等後において、許可書等を申請者に交付し、申請書等及び添付書類を保管している。	A	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	大阪府の許可決定等後において、許可書等を申請者に交付し、申請書等及び添付書類を保管している。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり	A	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 チェック方法 チェック職員	2021年9月15日 平素の業務施行状況及び書面等から確認	チェック日 チェック方法 チェック職員	2022年2月4日 平素の業務施行状況及び書面等から確認								

■評価基準	S(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。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、または、今後の取り組みが見込まれる。
	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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】管財・大東朋来(大東朋来地区)

指定管理関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)		
人員体制	○事業計画、業務仕様書に即し、適切に人員を配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員) ・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」等以上に配置されているか確認する。	A		A	・2021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	・2021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のとおり。 ・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。 ・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。	A		A	・「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	・「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のとおり。 ・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。 ・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。	A		A	・「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	・「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のとおり。 ・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。 ・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。	A		A	・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	・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のとおり。 ・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。 ・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。	A		A	・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	・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のとおり。 ・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。 ・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。	A		A	・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	・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のとおり。 ・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	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>講じている。各職員にマニュアル配布しミーティング、朝礼、および夕礼等で都度徹底、また、年1回個人情報研修受講後確認テストを行っている。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>講じている。各職員にマニュアル配布しミーティング、朝礼、および夕礼等で都度徹底、また、年1回個人情報研修受講後確認テストを行っている。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
緊急対応	<p>○事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。</p> <p>・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」どおりの非常時の危機管理体制が確保されているか確認する。</p> <p>○緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。</p> <p>・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。</p>	<p>確保している。緊急時のマニュアルを作成し各職員に配布の上説明。その中には参集基準を設けている。(参集基準 震度4以上)また緊急時の役割分担、社員の連絡体制、業者連絡先を整備し、もしもに備えている。</p> <p>周知徹底している。事務所内に非常時の役割分担表を掲示し、またミーティング、朝礼、および夕礼等でマニュアルの内容を説明した上で確認している。(緊急マニュアルを周知資料として各職員に配布)</p>	A	<p>・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></p> <p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを配布していることを確認した。</p> <p>・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></p> <p>・自治会と連携した防災訓練はコロナの影響で実施できておらず、見通しも立っていないが、やむを得ない事情である。</p>	A	<p>確保している。緊急時のマニュアルを作成し各職員に配布の上説明。その中には参集基準を設けている。(参集基準 震度4以上)また緊急時の役割分担、社員の連絡体制、業者連絡先を整備し、もしもに備えている。</p> <p>周知徹底している。事務所内に非常時の役割分担表を掲示し、またミーティング、朝礼、および夕礼等でマニュアルの内容を説明した上で確認している。(緊急マニュアルを周知資料として各職員に配布)</p>	A	<p>・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></p> <p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを配布していることを確認した。</p> <p>・職員に対する防災訓練はコロナの影響で実施できていないが、状況が落ち着けば実施予定であることを確認でき、<u>適切であった。</u></p> <p>・自治会と連携した防災訓練はコロナの影響で実施できていないが、状況が落ち着けば実施予定であることを確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p> <p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p> <p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
府営住宅管理システムの運用	<p>○システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。</p> <p>・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。</p> <p>○個人情報保護に留意してシステムを運用している。</p> <p>・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。</p>	<p>事前に府に報告している。システム運用者を定めまた事前に府に報告を行った上で、システムを運用している者が特定出来る体制を堅持している。</p> <p>運用している。各職員へミーティング、朝礼、および夕礼等で個人情報書類の取り扱いや整理整頓、保管場所の特定等個人情報保護に留意するよう徹底している。</p>	A	<p>・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></p> <p>・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></p>	A					<p>・第1四半期のとおり。</p> <p>・第1四半期のとおり。</p>	A	<p>第1四半期に同じ。</p> <p>第1四半期に同じ。</p>	A

<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>貴府に提出し適切に保管している。可能な限り紙媒体の保管を避け、データで管理を行っている。またデータ管理場所もフォルダーで適切に整備保管に努めている。</p>	<p>A</p>	<p>・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></p>	<p>A</p>	<p>貴府に提出し適切に保管している。可能な限り紙媒体の保管を避け、データで管理を行っている。またデータ管理場所もフォルダーで適切に整備保管に努めている。</p>	<p>A</p> <p>・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></p>	<p>A</p> <p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>
<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書を日々即取り出せる場所に保管し、業務を行う際は容易に確認が出来るよう心掛けている。また会議に出席する場合、可能な限り事前に必要な資料を提供している。</p>	<p>A</p>	<p>・業務の実施体制については<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	<p>A</p>	<p>業務仕様書を日々即取り出せる場所に保管し、業務を行う際は容易に確認が出来るよう心掛けている。また会議に出席する場合、可能な限り事前に必要な資料を提供している。</p>	<p>A</p> <p>・業務の実施体制については<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	<p>A</p> <p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>
<p>○府営住宅の苦情処理等に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、苦情、要望等についての実態把握、指導及び対処が適切に処理されているかどうか、毎月の定期報告等により確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って対応している。苦情処理が発生した場合、リストによる管理を行い、対応後においても実施した内容を記録に残し、常に状況が把握出来る状態を保つよう努めている。</p>	<p>A</p>	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って対応している。苦情処理が発生した場合、リストによる管理を行い、対応後においても実施した内容を記録に残し、常に状況が把握出来る状態を保つよう努めている。</p>	<p>A</p> <p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>
<p>○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。</p> <p>・立入検査等において、独自に実施している各種アンケート等について、「アンケート文面」「アンケート集計」等の資料により、アンケート等の実施手法及び結果内容が適切かどうか確認する。</p> <p>・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。</p> <p>(参考) 「普通」以上というアンケート結果の平均値により、S(95%以上)、A(80%以上)、B(50%以上80%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。</p>	<p>アンケート評価に関して数値的にも、また個別に記載された内容(要望・お褒め・ご批判等)においても、妥当と理解し、改善すべき点は改善するよう努めている。前期アンケート回収率29.4%前期34.7% 満足度96.0%前期95.2%</p>	<p>A</p>	<p>・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。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、96.0%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29.4%)</p>	<p>A</p>	<p>・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。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、96.0%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29.4%)</p>	<p>A</p> <p>・その他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>・その他の期に同じ。</p>	<p>A</p>
<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。</p> <p>・立入検査等において、改善等の取組状況を確認する。</p>	<p>適宜、是正策を実施し、その結果は妥当である。</p>	<p>A</p>	<p>・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></p>	<p>A</p>	<p>妥当と理解し、速やかに改善策を検討し解決に向けて取り組むよう努めている。</p>	<p>A</p> <p>・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></p>	<p>A</p> <p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>

自主事業内容の質	○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。 ・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。	今年のコロナの影響により自主事業を保留している以外、計画的に実施している。	A	・「きずな電話」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	今年のコロナの影響により自主事業を保留している以外、計画的に実施している。	A	・第1四半期に加えて、「職員のスキルアップのための研修実施」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、 <u>適切であった。</u>	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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（cf.「空家修繕」）に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	一般修繕件数は、予定通りであるが、外装を含め、老朽化による修繕金額の増加傾向は変わらないが、大規模修繕は前倒しを含めて、施設保全と打合せ、依頼済である。	A	・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> ・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	一般修繕件数は、予定通りであるが、外装を含め、老朽化による修繕金額の増加傾向は変わらないが、大規模修繕は前倒しを含めて、施設保全と打合せ、依頼済である。	A	・収支状況については、12月末現在で、黒字が確認でき、 <u>適切であった。</u> ・抽出により確認した総勘定元帳の「緊急修繕」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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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。	会社全体としては分析指標において異常値は見られず、管理運営の効率性、安定性に関して問題はないと判断している。	A	・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】を確認したところ、28.157%であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
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。) ・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。	直近3年間の決算状況においても収益性、安定性に問題はないと判断している。	A	・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】を確認したところ、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)【自己資本÷総資本×100】を確認したところ、68.325%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					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
		チェック日 2021年11月19日 チェック方法 定期報告等及びヒアリングにより確認 チェック職員				チェック日 2022年1月25日 チェック方法 定期報告等及びヒアリングにより確認 チェック職員							

■評価基準	S(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。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。または、今後取り組みが見込まれる。
	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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間			
		評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)			
募集事務	<p>○募集事務を行っている。</p> <p>・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、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方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。</p> <p>・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数を達成しているか確認する。 当該戸数を下回った場合は、その事情について確認する。</p> <p>・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。</p> <p>・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確認する。</p> <p>・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</p>		A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①府からの問合せに速やかに回答すること。②貴府からの指示に従った業務を行うこと。③電話・窓口等の問合せに丁寧かつ速やかに対応すること。</p> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:60戸 実績:10戸</p>		A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①府からの問合せに速やかに回答すること。②貴府からの指示に従った業務を行うこと。③電話・窓口等の問合せに丁寧かつ速やかに対応すること。</p> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:60戸 実績:33戸(12月末現在)</p> <p>今年度は、辞退率を下げるために、空家の状況を考慮しながらも、人気があり、必ず複数の申し込みがある、1・2階及びエレベーター停止階を優先して募集した。 特に、8月募集と12月募集は100%、1・2階及びエレベーター停止階の住戸を募集住戸とし、結果的に前年度より改善はみられた。 また、R5年度に外装工事が予定されており、R4年度以降はエレベーター増設工事も始まるため、エレベーターのない3階以上の住戸への応募の増加を見込んでいた。今後も継続して、丁寧な説明と迅速な対応を行っている。</p> <p>辞退率:R2 51.2% ⇒ R3 36.3% (12月末時点)</p>		B	<p>・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></p> <p>・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></p> <p>・当初計画時の入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数は60戸、実績は33戸であった。今後、年間実施想定戸数の達成が困難ということであったが、課題解決に向けての取り組みが見込まれることを確認した。</p> <p>・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></p> <p>・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></p> <p>・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></p>		B	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p> <p>・その他の期に同じ。</p> <p>・入居に伴う空家修繕戸数(見込み) 計画:60戸 実績:47戸</p>		B
		<p>○入居事務を行っている。</p> <p>・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確認する。</p> <p>・立入検査等において、外国人対応等が適切かどうか入居説明会時の配布資料等により確認する。</p> <p>・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。</p>		A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①府からの指導に基づき対応、報告すること。②入居決定、入居説明、入居の業務を丁寧かつ速やかに行うこと。③関連書類を適切に保管すること。</p> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:60戸 実績:10戸</p>		A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①府からの指導に基づき対応、報告すること。②入居決定、入居説明、入居の業務を丁寧かつ速やかに行うこと。③関連書類を適切に保管すること。</p> <p>・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></p> <p>・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></p> <p>・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、入居説明会時に中国語音声ガイダンスを行うなど、対応ができていたことが確認でき、<u>適切であった。</u></p> <p>・障がい者対応についても、筆談により対応ができていたことが確認でき、<u>適切であった。</u></p> <p>・2021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6.00%(50件中、3件)であったことが確認でき、<u>適切であった。</u></p>		A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p> <p>・第一四半期及びその他の期間ともに<u>適切であった。</u></p>		A		
		チェック日 2021年11月19日	チェック方法 定期報告等及びヒアリングにより確認	チェック日 2022年1月25日	チェック方法 布施管理センターにて状況を聴取										

■評価基準	S(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。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。または、今後取り組みが見込まれる。
	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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)		
募集事務	<p>○入居者の退去事務を行っている。</p> <p>・日常業務及びヒアリングにより、「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。</p>	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①退去の相談があった場合、必要な指導を丁寧に行うこと。②退去手続きに関し必要な指導、確認、検査を行うこと。③誤りなく退去精算を行うこと。	A	「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どおり事務を行っており、 <u>適切であった。</u>	A	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①退去の相談があった場合、必要な指導を丁寧に行うこと。②退去手続きに関し必要な指導、確認、検査を行うこと。③誤りなく退去精算を行うこと。	A	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、 <u>適切であった。</u>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅に係る許認可を行っている。</p> <p>・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。</p>	業務仕様書に基づき、以下の点を前提に業務を行っている。その申請に対する承認等については公営住宅法、同法施工例、同法施行規則、大阪府営住宅条例及び規則、取扱基準等に基づき行うこと。	A	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、 <u>適切であった。</u>	A	業務仕様書に基づき、以下の点を前提に業務を行っている。その申請に対する承認等については公営住宅法、同法施工例、同法施行規則、大阪府営住宅条例及び規則、取扱基準等に基づき行うこと。	A	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、 <u>適切であった。</u>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	<p>○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。</p> <p>・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(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。</p>	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①常に注意を払い、実態調査に努めること。②入居者等への指導及び府への報告等必要な措置を講ずること。③法的措置等、府の指示に従うこと。	A	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っていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①常に注意を払い、実態調査に努めること。②入居者等への指導及び府への報告等必要な措置を講ずること。③法的措置等、府の指示に従うこと。	A	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、 <u>適切であった。</u>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
家賃等の収納に関する業務	<p>○調定手続きを行っている。</p> <p>・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。</p>	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①期限内に必要な帳票を貴府に提出すること。②システムへ正確に入力する等適切な作業を行うこと。	A	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、 <u>適切であった。</u>	A	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①期限内に必要な帳票を貴府に提出すること。②システムへ正確に入力する等適切な作業を行うこと。	A	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、 <u>適切であった。</u>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	<p>○家賃等の収納事務を行っている。</p> <p>・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。</p>	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①入居者に口座振替の利用促進を行うこと。②府からの発送依頼に基づき適切に納付書等を送付すること。③現金事務取扱責任者を設けること。	A	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、業務仕様書のとおり業務を実施していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①入居者に口座振替の利用促進を行うこと。②府からの発送依頼に基づき適切に納付書等を送付すること。③現金事務取扱責任者を設けること。	A	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、業務仕様書のとおり業務を実施していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	<p>○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。</p>	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①貴府が示す滞納フロー等に基づき実施すること。②問合せ・苦情等について真摯に対応すること。③適切に対応し、報告すべきは報告すること。	A	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、業務仕様書のとおり事務が行われていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①貴府が示す滞納フロー等に基づき実施すること。②問合せ・苦情等について真摯に対応すること。③適切に対応し、報告すべきは報告すること。	A	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、業務仕様書のとおり事務が行われていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A

<p>○入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①期限内に収入申告書等必要書類を送付すること。②手続きに関して必要な指導等適切な対応を図ること。③期限内に必要な作業を完了しているか確認する。</p>	<p>A</p> <p>「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。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①期限内に収入申告書等必要書類を送付すること。②手続きに関して必要な指導等適切な対応を図ること。③期限内に必要な作業を完了すること。</p>	<p>A</p> <p>収入申告書の受付、書類審査、パンチカードの作成のほか、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とお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、<u>適切であった。</u></p> <p>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<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期のおり。</p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>
<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①入居者から申請があった場合、適切な必要書類を徴求すること。②期限内に適切に処理すること。③正確にシステム入力をする。</p>	<p>A</p> <p>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、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①入居者から申請があった場合、適切な必要書類を徴求すること。②期限内に適切に処理すること。③正確にシステム入力をする。</p>	<p>A</p> <p>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、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期のおり。</p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>
<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>		<p>2021年8月4日から8月6日まで</p> <p>日常業務及び定期報告等で確認</p>	<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>		<p>2022年2月4日(立入検査)</p> <p>立入検査、日常業務及び定期報告等で確認</p>		

■評価基準	S(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。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、または、今後の取り組みが見込まれる。
	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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)		
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。 ・駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真により、適切かどうか確認する。 また、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り確認する。	A	A	○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、適切であった。 ○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、適切であった。	A	○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、適切であった。 ○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、適切であった。	A	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。 ・空家修繕:23件(うち立ち入り検査:0件) ※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:234件 ※数字は12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	A	
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。 ・契約書及び点検記録により、適切かどうか確認する。 また、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する。	A	A	○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、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A	○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、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A	
	○周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っている。 ・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り、適切に対応されているかどうか確認する。	A	A	○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、特に問題なく適切であった。	A	○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、特に問題なく適切であった。	A	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A	
	○新築住宅引継ぎ業務を行っている。 ・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうか確認する。												
	○施設管理にかかるデータ整理業務を行っている。 ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。	A	A	○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、適切であった。	A	○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、適切であった。	A	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A	
	○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。 ・執行状況の報告により、適切かどうか確認する。												

駐車場の管理運営に関する業務	<p>○入居者への利用承認業務を行っている。</p> <p>・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している)。</p> <p>①入居者からの申出に従い指定管理者の責任において適切に行うこと。②貴府所定の基準により適否を審査し報告すること。③必要な書類を交付する。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①入居者からの申出に従い指定管理者の責任において適切に行うこと。②貴府所定の基準により適否を審査し報告すること。③必要な書類を交付する。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
	<p>○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。</p> <p>・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①駐車場施設の状況確認し必要に応じて修繕を行うこと。②貴府と協議した上で別途費用の範囲で修繕を行うこと。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。</p> <p>①駐車場施設の状況確認し必要に応じて修繕を行うこと。②貴府と協議した上で別途費用の範囲で修繕を行うこと。</p>	A	<p>○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></p> <p>○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
		チェック日	2021年9月30日	チェック日		2022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	S(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。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、または、今後の取り組みが見込まれる。
	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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】管財・大東朋来(大東朋来地区)

資産活用関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間		
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)			
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。 ・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。	A	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①巡回等を行い適正に維持管理を行うこと。②用地管理に伴い、市町及び関係官署との協議の補助を行うこと。③適宜貴府に報告すること。	A	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	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①巡回等を行い適正に維持管理を行うこと。②用地管理に伴い、市町及び関係官署との協議の補助を行うこと。③適宜貴府に報告すること。	A	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	・第1四半期及びその他の期のとおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○各種申請手続きに係る補助業務を行っている。 ・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。	A	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①土地境界協議、土地の使用許可、土地貸付、運行承諾、工事施工承諾等に係る相談、協議、現地調査、申請受付を行うこと。	A	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	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①土地境界協議、土地の使用許可、土地貸付、運行承諾、工事施工承諾等に係る相談、協議、現地調査、申請受付を行うこと。	A	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	・第1四半期及びその他の期のとおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○各種許可書等の交付に係る業務を行っている。 ・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。	A	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①貴府許可決定後、許可書等を申請者に交付し申請書等及び添付書類を保管すること。	A	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	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意している。 ①貴府許可決定後、許可書等を申請者に交付し申請書等及び添付書類を保管すること。	A	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	・第1四半期及びその他の期のとおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
		チェック日	2021年9月15日	チェック日	2022年2月4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	S(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。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、または、今後の取り組みが見込まれる。
	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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】管財・村野(村野地区)

指定管理関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)		
人員体制	○事業計画、業務仕様書に即し、適切に人員を配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員) ・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」等以上に配置されているか確認する。	A		・2021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		・2021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		・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	○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。 ・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。	A		・「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		・「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		・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	○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。 ・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。	A		・「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		・「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		・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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。	A		・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		・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		・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	○外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。 ・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。	A		・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		・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		・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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。	A		・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		・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		・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A

個人情報保護	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>マニュアル整備、研修等、継続的に対策を講じている(毎年、全員にJPAC個人情報取扱従事者研修を実施したうえで、朝礼、および勉強会を実施している。また、プライバシーマーク年次教育を行い確認のテストを行っている)。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>マニュアル整備、研修等、継続的に対策を講じている(毎年、全員にJPAC個人情報取扱従事者研修を実施したうえで、朝礼、および勉強会を実施している。また、プライバシーマーク年次教育を行い確認のテストを行っている)。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
緊急対応	<p>○事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。</p> <p>・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」どおりの非常時の危機管理体制が確保されているか確認する。</p>	<p>連絡体制は整備され確保されている(緊急時のマニュアルを作成し各職員に説明のうえ配布している。その中には参集基準を設けている。また緊急時の役割分担、社員の連絡体制、業者連絡先を整備し、いつ発生するか分からない非常時を想定して備えている)。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>連絡体制は整備され確保されている(緊急時のマニュアルを作成し各職員に説明のうえ配布している。その中には参集基準を設けている。また緊急時の役割分担、社員の連絡体制、業者連絡先を整備し、いつ発生するか分からない非常時を想定して備えている)。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
	<p>○緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。</p> <p>・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。</p>	<p>マニュアル整備および周知できている(緊急時の役割分担については、ミーティング、朝礼等でマニュアルの内容を説明した上で確認している)。</p>	A	<p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを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></p>	A	<p>マニュアル整備および周知できている(緊急時の役割分担については、ミーティング、朝礼等でマニュアルの内容を説明した上で確認している)。</p>	A	<p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを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はコロナの影響で実施できていないが、状況が落ち着けば実施予定であることを確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
府営住宅管理システムの運用	<p>○システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。</p> <p>・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。</p>	<p>問題なくできている(システム運用者を定め、事前に府に報告を行った上で、システムを運用している者が特定出来る体制を堅持している)。</p>	A	<p>・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></p>	A					<p>・第1四半期のおり。</p>	A	<p>第1四半期に同じ。</p>	A
	<p>○個人情報保護に留意してシステムを運用している。</p> <p>・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。</p>	<p>問題なくできている(各職員へミーティング、朝礼等で個人情報書類の取り扱いや整理整頓、保管場所の特定等、個人情報保護に留意するよう徹底している)。</p>	A	<p>・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></p>	A					<p>・第1四半期のおり。</p>	A	<p>第1四半期に同じ。</p>	A

実施状況の確認	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	問題なくできている(貴府に適宜提出し、適切に保管している。可能な限り紙媒体の保管を避け、データで管理を行っている。またデータ管理場所もフォルダ毎に適切に整備保管に努めている)。	A	<p>・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></p>	問題なくできている(貴府に適宜提出し、適切に保管している。可能な限り紙媒体の保管を避け、データで管理を行っている。またデータ管理場所もフォルダ毎に適切に整備保管に努めている)。	A	<p>・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></p>	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅の苦情処理等に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、苦情、要望等についての実態把握、指導及び対処が適切に処理されているかどうか、毎月の定期報告等により確認する。</p>	問題なくできている(業務仕様書を常に即時取り出せる場所に保管し、業務を行う際は容易に確認が出来るよう心掛けている。また会議に出席する場合、可能な限り事前に必要な資料を提供している)。	A	<p>・業務の実施体制については<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	問題なくできている(業務仕様書を常に即時取り出せる場所に保管し、業務を行う際は容易に確認が出来るよう心掛けている。また会議に出席する場合、可能な限り事前に必要な資料を提供している)。	A	<p>・業務の実施体制については<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
入居者満足度	<p>○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。</p> <p>・立入検査等において、独自に実施している各種アンケート等について、「アンケート文面」「アンケート集計」等の資料により、アンケート等の実施手法及び結果内容が適切かどうか確認する。</p> <p>・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。</p> <p>(参考) 「普通」以上というアンケート結果の平均値により、S(95%以上)、A(80%以上)、B(50%以上80%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。</p>	業務仕様書、管理業務説明書に沿って対応している(苦情処理が発生した場合、対応後、管理簿に記録し、朝礼、ミーティング等で全職員に周知し再発防止に努めている)。	A	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、<u>適切であった。</u></p>	業務仕様書、管理業務説明書に沿って対応している(苦情処理が発生した場合、対応後、管理簿に記録し、朝礼、ミーティング等で全職員に周知し再発防止に努めている)。	A	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、<u>適切であった。</u></p>	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
業務改善	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。</p> <p>・立入検査等において、改善等の取組状況を確認する。</p>	適宜、是正策を実施し、その結果は妥当である。	A	<p>・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></p>	適宜、是正策を実施し、その結果は妥当である。	A	<p>・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></p>	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A

自主事業内容の質	○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。 ・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。	コロナ禍の影響により自主事業を保留している以外、適宜、実施しており、サービス水準の向上に寄与している。	A	・「BGMの活用」、「きずな電話」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	コロナの影響により自主事業を保留している以外、適宜、実施しており、サービス水準の向上に寄与している。	A	・第1四半期に引き続き「BGMの活用」等が実施され、加えて、「職員のスキルアップのための研修実施」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、 <u>適切であった。</u>	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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（cf:「空家修繕」）に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	空家修繕単価が予定単価を上回っており、また、一昨年度の火災の対応、施設自体の老朽化による修繕件数、修繕金額の増加傾向であり、予算を許さない状況ではある。	A	・収支状況については6月末現在で、赤字であるが、空家修繕単価が予定単価を上回っていることに加えて、一昨年度の火災対応等による修繕費の増加であることが確認できた。また赤字については、法人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「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	空家修繕単価が予定単価を上回っており、また、一昨年度の火災の対応、施設自体の老朽化による修繕件数、修繕金額の増加傾向であり、予算を許さない状況ではある。	A	・収支状況については、12月末現在で、黒字が確認でき、 <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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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。	会社全体としては分析指標において異常値は見られず、管理運営の効率性、安定性に関して問題はないと考えている。	A	・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】を確認したところ、28.157%であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
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。) ・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。	直近3年間の決算状況においても収益性、安定性に問題はないと考えている。	A	・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】を確認したところ、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)【自己資本÷総資本×100】を確認したところ、68.325%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					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
		チェック日	2021年11月17日			チェック日	2022年1月27日						
		チェック方法	定期報告等及びヒアリングにより確認			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	S(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。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。または、今後取り組みが見込まれる。
	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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】管財・村野(村野地区)

募集関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)		評価 (S~C)	
募集事務	<p>○募集事務を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方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。 ・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数を達成しているか確認する。当該戸数を下回った場合は、その事情について確認する。 ・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。 ・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確認する。 ・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確認する。 		A	<ul style="list-style-type: none"> ・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> ・当初計画時の入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数は60戸、実績は12戸であった。想定よりも実績が少なかったということであったが、課題解決に向けての取り組みが見込まれることを確認した。 ・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> ・ウェブサイトに住宅間取りが適宜掲載されており、<u>適切であった。</u> ・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> 	B	<p>未務仕様書、管理業務説明書に沿って事務を行っている(主に以下の点に留意している。①府からの問合せに速やかに回答すること。②貴府からの指示に従った業務を行うこと。③応募者等の電話・窓口等の問合せに丁寧かつ速やかに対応すること)。</p> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:60戸、累計募集:58戸、累計修繕実績:21戸</p> <p>今年度、総合募集で58戸(12月総合募集まで)を募集し、更に昨年度12月及び2月募集で計34戸募集し、随時募集を含めて延べ100戸以上募集した。また、応募増の施策として、ホームページでの情報掲示、応募相談者への周辺情報等の住戸環境の丁寧な説明を継続的に注力した。しかし残念ながら12月末時点で未達の状況である。</p> <p>未達の主な原因については、築50年以上の古い住戸のため、若い世代には特に人気がない他、バス路線が無いため公共交通機関利用としては不便な立地であること等が考えられ、指定管理者では対応不可事項であるため、今後も継続して上述のとおり、丁寧な説明と迅速な対応を行うが、更に以下の対応の実施を検討してまいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉協議会・管轄包括支援センター等の施設に募集冊子を設置 ・枚方市役所の窓口封筒に募集広告を掲載 <p>辞退率:R2 65.2% ⇒ R3 40.7% (12月末時点)</p>	B	<ul style="list-style-type: none"> ・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> ・当初計画時の入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数は60戸、実績は21戸であった。今後、年間実施想定戸数の達成が困難ということであったが、課題解決に向けての取り組みが見込まれることを確認した。 ・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> ・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> ・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> 	B	<ul style="list-style-type: none"> ・第1四半期及びその他の期のとおり。 ・入居に伴う空家修繕戸数(見込み)計画:60戸 実績:28戸 	B	B	
	<p>○入居事務を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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確認する。 ・立入検査等において、外国人対応等が適切かどうか入居説明会時の配布資料等により確認する。 ・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。 		A	<ul style="list-style-type: none"> ・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> ・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、入居説明会時に中国語音声ガイダンスを行うなど、対応ができていたことが確認でき、<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たことが確認でき、<u>適切であった。</u> ・2021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0.00%(20件中、0件)であったことが確認でき、<u>適切であった。</u> 	A	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って事務を行っている(主に以下の点に留意している。①府からの指導に基づき対応、報告すること。②入居決定、入居説明、入居の業務を丁寧かつ速やかに行うこと。③関連書類を適切に保管すること)。</p> <p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って事務を行っている(主に以下の点に留意している。①府からの指導に基づき対応、報告すること。②入居決定、入居説明、入居の業務を丁寧かつ速やかに行うこと。③関連書類を適切に保管すること)。</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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> ・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、入居説明会時に中国語音声ガイダンスを行うなど、対応ができていたことが確認でき、<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たことが確認でき、<u>適切であった。</u> ・2021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0.00%(20件中、0件)であったことが確認でき、<u>適切であった。</u> 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・第1四半期及びその他の期のとおり。 ・第一四半期及びその他の期間ともに<u>適切であった。</u> 	A	A	
		チェック日	2021年11月17日	チェック日	2022年1月27日								
		チェック方法	定期報告等及びヒアリングにより確認	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	S(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。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。または、今後取り組みが見込まれる。
	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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】管財・村野(村野地区)

収納促進関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間		
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)			
募集事務	<p>○入居者の退去事務を行っている。</p> <p>・日常業務及びヒアリングにより、「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。</p>	A	業務仕様書、管理業務説明書に沿って事務を行っている(主に以下の点に留意している。①退去の相談があった場合、必要な指導を丁寧に行うこと。②退去手続きに関し必要な指導、確認、検査を行うこと。③誤りなく退去精算を行うこと)。	A	「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どおり事務を行っており、 <u>適切であった。</u>	A	業務仕様書、管理業務説明書に沿って事務を行っている(主に以下の点に留意している。①退去の相談があった場合、必要な指導を丁寧に行うこと。②退去手続きに関し必要な指導、確認、検査を行うこと。③誤りなく退去精算を行うこと)。	A	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、 <u>適切であった。</u>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅に係る許認可を行っている。</p> <p>・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。</p>	A	業務仕様書、管理業務説明書に沿って対応している(以下の点を前提に業務を行っている。 ・申請に対する承認等については公営住宅法、同法施行例、同法施行規則、大阪府営住宅条例及び規則、取扱基準等に基づき行うこと)。	A	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、 <u>適切であった。</u>	A	業務仕様書、管理業務説明書に沿って対応している(以下の点を前提に業務を行っている。 ・申請に対する承認等については公営住宅法、同法施行例、同法施行規則、大阪府営住宅条例及び規則、取扱基準等に基づき行うこと)。	A	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、 <u>適切であった。</u>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	<p>○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。</p> <p>・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(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。</p>	A	業務仕様書、管理業務説明書に沿って対応している(主に以下の点に留意している。①常に注意を払い、実態調査に努めること。②入居者等への指導及び府への報告等必要な措置を講ずること③法的措置等、府の指示に従うこと)。	A	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っていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	業務仕様書、管理業務説明書に沿って対応している(主に以下の点に留意している。①常に注意を払い、実態調査に努めること。②入居者等への指導及び府への報告等必要な措置を講ずること③法的措置等、府の指示に従うこと)。	A	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、 <u>適切であった。</u>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
家賃等の収納に関する業務	<p>○調定手続きを行っている。</p> <p>・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。</p>	A	業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している。①期限内に必要な申請・帳票等を貴府に提出すること。②システムへ正確に入力する等適切な作業を行うこと)。	A	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、 <u>適切であった。</u>	A	業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している。①期限内に必要な申請・帳票等を貴府に提出すること。②システムへ正確に入力する等適切な作業を行うこと)。	A	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、 <u>適切であった。</u>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	<p>○家賃等の収納事務を行っている。</p> <p>・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。</p>	A	業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している。①入居者に口座振替の利用促進を行うこと。②府からの発送依頼に基づき適切に納付書を送付すること。③現金事務取扱責任者を設けること)。	A	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、業務仕様書のとおり業務を実施していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している。①入居者に口座振替の利用促進を行うこと。②府からの発送依頼に基づき適切に納付書を送付すること。③現金事務取扱責任者を設けること)。	A	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、業務仕様書のとおり業務を実施していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	<p>○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。</p>	A	業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している。①貴府が示す滞納フロー等に基づき実施すること。②問合せ・苦情等について真摯に対応すること。③適切に対応し、適宜報告すること)。	A	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、業務仕様書のとおり事務が行われていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している。①貴府が示す滞納フロー等に基づき実施すること。②問合せ・苦情等について真摯に対応すること。③適切に対応し、適宜報告すること)。	A	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、業務仕様書のとおり事務が行われていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A

<p>○入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している。①期限内に収入申告書等必要書類を送付すること。②手続きに関して必要な指導等適切な対応を図ること。③期限内に必要な作業を完了すること)。</p>	A	<p>「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。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している。①期限内に収入申告書等必要書類を送付すること。②手続きに関して必要な指導等適切な対応を図ること。③期限内に必要な作業を完了すること)。</p>	A	<p>収入申告書の受付、書類審査、パンチカードの作成のほか、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とお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、<u>適切であった。</u> 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<u>適切であった。</u></p>	A	第1四半期及びその他の期のおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している。①入居者から申請があった場合、適切な必要書類を徴求すること。②期限内に適切に処理すること。③正確にシステム入力すること)。</p>	A	<p>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、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している。①入居者から申請があった場合、適切な必要書類を徴求すること。②期限内に適切に処理すること。③正確にシステム入力すること)。</p>	A	<p>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、<u>適切であった。</u></p>	A	第1四半期及びその他の期のおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>		<p>2021年8月4日から8月6日まで</p> <p>日常業務及び定期報告等で確認</p>	<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>		<p>2022年2月1日(立入検査)</p> <p>立入検査、日常業務及び定期報告等で確認</p>							

■評価基準	S(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。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、または、今後の取り組みが見込まれる。
	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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)		
施設管理に関する業務	<p>○施設の維持修繕に関する業務を行っている。</p> <p>・駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真により、適切かどうか確認する。</p> <p>また、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り確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している)。</p> <p>①修繕依頼があった場合、貴府の定めた負担区分に従い修繕を行うこと。②修繕の負担区分については丁寧に説明すること。③早期対応を図ること。</p>	A	<p>○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、適切であった。</p> <p>○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、適切であった。</p>	A	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している)。</p> <p>①修繕依頼があった場合、貴府の定めた負担区分に従い修繕を行うこと。②修繕の負担区分については丁寧に説明すること。③早期対応を図ること。</p>	A	<p>○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、適切であった。</p> <p>○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、適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p> <p>・空家修繕:21件(うち立ち入り検査:0件) ※数字は12月末の実績</p> <p>・緊急修繕:134件</p> <p>※数字は12月末の実績</p> <p>・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。</p> <p>※数字は12月末の実績</p>	A
	<p>○施設の保守点検に関する業務を行っている。</p> <p>・契約書及び点検記録により、適切かどうか確認する。</p> <p>また、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する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している)。</p> <p>①入居者等への事故防止や日常生活に支障をきたす事のないよう実施すること。②常時適正な状態を維持すること。③貴府へ適時報告を行うこと。</p>	A	<p>○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、適切であった。</p> <p>○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。</p>	A	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している)。</p> <p>①入居者等への事故防止や日常生活に支障をきたす事のないよう実施すること。②常時適正な状態を維持すること。③貴府へ適時報告を行うこと。</p>	A	<p>○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、適切であった。</p> <p>○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A
	<p>○周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っている。</p> <p>・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り、適切に対応されているかどうか確認する。</p>												
	<p>○新築住宅引継ぎ業務を行っている。</p> <p>・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうか確認する。</p>												
	<p>○施設管理にかかるデータ整理業務を行っている。</p> <p>・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書に基づき、以下の点を前提に業務を行っている。</p> <p>府の要請に従い、日常の施設管理業務を通じて生じる修繕履歴、点検結果等の各種データをデータベース化し報告すること。</p>	A	<p>○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、適切であった。</p>	A	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(以下の点を前提に業務を行っている)。</p>	A	<p>○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、適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A
	<p>○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。</p> <p>・執行状況の報告により、適切かどうか確認する。</p>												

駐車場の管理運営に関する業務	<p>○入居者への利用承認業務を行っている。</p> <p>・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している)。</p> <p>①入居者からの申出に従い指定管理者の責任において適切に行うこと。②貴府所定の基準により適否を審査し報告すること。③必要な書類を交付する)。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している)。</p> <p>①入居者からの申出に従い指定管理者の責任において適切に行うこと。②貴府所定の基準により適否を審査し報告すること。③必要な書類を交付する)。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
	<p>○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、迷惑駐車の手配等)を行っている。</p> <p>・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している)。</p> <p>①駐車場施設の状況確認し必要に応じて修繕を行うこと。②貴府と協議した上で別途費用の範囲で修繕を行うこと)</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している)。</p> <p>①駐車場施設の状況確認し必要に応じて修繕を行うこと。②貴府と協議した上で別途費用の範囲で修繕を行うこと)</p>	A	<p>○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></p> <p>○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
		チェック日	2021年9月30日	チェック日		2022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	S(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。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、または、今後の取り組みが見込まれる。
	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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】管財・村野(村野地区)

資産活用関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)	評価 (S~C)		
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。 ・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を確認する。	A		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		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ともに適切であった。
	○各種申請手続きに係る補助業務を行っている。 ・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を確認する。	A		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ともに適切であった。
	○各種許可書等の交付に係る業務を行っている。 ・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を確認する。	A		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		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ともに適切であった。
		チェック日	2021年9月15日	チェック日	2022年2月4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			

■評価基準	S(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。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、または、今後の取り組みが見込まれる。
	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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】公社・千里(北摂①地区)

指定管理関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
人員体制	<p>○事業計画、業務仕様書に即し、適切に人員を配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員)</p> <p>・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」等以上に配置されているか確認する。</p>	A	A	<p>事業計画・業務仕様書に即し、人員を過不足なく適切に配置している。</p> <p>・2021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、適切であった。</p>	A	<p>事業計画・業務仕様書に即し、人員を過不足なく配置している。</p> <p>・2021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、適切であった。</p>	A	<p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A		
	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	A	A	<p>状況を注視しながら、例年通り、10月頃に個人情報保護研修等を含む研修を行う予定。</p> <p>・「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、適切であった。</p>	A	<p>新型コロナウイルス感染症対策を踏まえ、10月下旬から学習管理システムを利用して、個別学習型の研修を実施。</p> <p>・「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、適切であった。</p>	A	<p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A		
	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	A	A	<p>必要な資格を有する人員が在籍し、業務を行っている。</p> <p>・「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、適切であった。</p>	A	<p>必要な資格を有する人員が在籍し、業務を行っている。</p> <p>・「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、適切であった。</p>	A	<p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A		
外部委託	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	A	A	<p>外部委託の内容は、事前に府の承認を受けている。</p> <p>・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、適切であった。</p>	A	<p>外部委託の内容は、事前に府の承認を受けている。</p> <p>・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、適切であった。</p>	A	<p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A		
	<p>○外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。</p> <p>・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。</p>	A	A	<p>契約書等において、秘密保持義務及び反社会勢力の排除に関する事項を規定しており、個人情報の保護や暴力団員の排除を遵守させている。</p> <p>・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、適切であった。</p>	A	<p>契約書等において、秘密保持義務及び反社会勢力の排除に関する事項を規定しており、個人情報の保護や暴力団員の排除を遵守させている。</p> <p>・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、適切であった。</p>	A	<p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A		
法令等遵守	<p>○法令、条例等に基づき、必要な点検、報告等を行っている。</p> <p>・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。</p>	A	A	<p>消防設備点検などの法令点検状況を報告するなど、法令、条例等に基づき業務を遂行している。</p> <p>・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、適切であった。</p>	A	<p>消防設備点検などの法令点検状況を報告するなど、法令、条例等に基づき業務を遂行している。</p> <p>・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、適切であった。</p>	A	<p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A		

個人情報保護	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	個人情報取り扱いマニュアルを作成するとともに、個人情報保護の重要性について、職員研修を行うなど事故防止に向け対策を講じている。	A	<p>・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、適切であった。</p>	A	<p>・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、適切であった。</p>	A	2022年1月末に、入居予定者から提出のあった個人情報を含む審査書類を確認しようとした際に、鍵付きキャッシュネット内に見つからず、検索を行ったが、発見に至らなかった。個人情報取扱マニュアルの改定を行い、全職員に周知、個人情報保護の重要性について、あらためて職員研修を行った。また、管理簿による審査書類の管理を行うこととした。(R4.2.8より運用開始)	B+	<p>・2022年1月末に個人情報が記載された書類を紛失する事案があったが、その後、今後の再発防止を図るための業務改善措置が講じられたことを確認した。</p>	B+
緊急対応	<p>○事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。</p> <p>・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」どおりの非常時の危機管理体制が確保されているか確認する。</p>	緊急対応マニュアルや緊急連絡網の整備、入居者への緊急連絡センターの周知など、迅速な現場対応ができる取り組みを行っている。	A	<p>・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。</p>	A	<p>・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。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A
緊急対応	<p>○緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。</p> <p>・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。</p>	緊急対応マニュアルや緊急連絡網を整備し、職員に周知している。	A	<p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを配布していることを確認した。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	A	<p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを配布していることを確認した。</p> <p>・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。</p> <p>・自治会と連携した防災訓練はコロナの影響で実施できていないが、状況が落ち着けば実施予定であることを確認でき、適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A
府営住宅管理システムの運用	<p>○システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。</p> <p>・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に確認する。</p>	システム運用者は、事前に府に届けている人物に限っている。	A	<p>・システム運用者は、事前に府に届けている人物に限っており、適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期のとおり。</p>	A	<p>第1四半期に同じ。</p>	A	<p>第1四半期に同じ。</p>	A
府営住宅管理システムの運用	<p>○個人情報保護に留意してシステムを運用している。</p> <p>・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。</p>	情報セキュリティに関するシステム運用ルールを整備し、運用している。	A	<p>・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。</p>	A	<p>・第1四半期のとおり。</p>	A	<p>第1四半期に同じ。</p>	A	<p>第1四半期に同じ。</p>	A

実施状況の確認	<p>○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。</p> <p>・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が確認するとともに、その保管状況が適切か確認。</p>	業務報告書を毎月報告している。業務日誌等を適切に整備し、保管している。	A	・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	業務報告書を毎月報告している。業務日誌等を適切に整備し、保管している。	A	・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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A		
	<p>○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。</p> <p>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。</p> <p>・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。</p>	業務の実施体制は組織図どおりになっている。また、検討会議等には常に出席し、府からの指示事項を遂行している。	A	・業務の実施体制については適切であった。	A	業務の実施体制は組織図どおりになっている。また、検討会議等には常に出席し、府からの指示事項を遂行している。	A	・業務の実施体制については適切であった。	A	・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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅の苦情処理等に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、苦情、要望等についての実態把握、指導及び対処が適切に処理されているかどうか、毎月の定期報告等により確認する。</p>	日常業務において、住民その他関係機関からの苦情・要望・問合せに関し、実態把握・指導・対応を適切に行っている。	A	・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、適切であった。	A	日常業務において、住民その他関係機関からの苦情・要望・問合せに関し、実態把握・指導・対応を適切に行っている。	A	・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A		
入居者満足度	<p>○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。</p> <p>・立入検査等において、独自に実施している各種アンケート等について、「アンケート文面」「アンケート集計」等の資料により、アンケート等の実施手法及び結果内容が適切かどうか確認する。</p> <p>・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。</p> <p>(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。</p>					10月にアンケートを実施。入居者アンケートの回収率が50%を切っているものの、入居者・自治会共、普通以上の評価を90%以上を頂いた。	A	・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。	A	・結果、入居者アンケートでは、93.7%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45.1%)	A	・その他の期のとおり。	A	・その他の期に同じ。	A
業務改善	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。</p> <p>・立入検査等において、改善等の取組状況を確認する。</p>	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。	A	・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	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。	A	・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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A		

自主事業内容の質	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	「声掛け活動」「指定管理者用施設賠償責任保険の加入」等すでに実施しており、サービス水準の向上に寄与している。	A	・「接遇向上委員会」、「高齢者への声掛け活動の継続実施」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	「声掛け活動」「指定管理者用施設賠償責任保険の加入」等すでに実施しており、サービス水準の向上に寄与している。	A	・第一四半期に引き続き「高齢者への声掛け活動」等が実施され、コロナの影響で一部計画どおり実施できていないものがあるものの、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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
事業収支	<p>○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。</p> <p>・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。</p> <p>・抽出により、総勘定元帳の科目（cf:「空家修繕」）に係る費用が報告書どおりであるか確認する。</p>	収支状況については、6月末現在黒字であり、適切であると評価できる。	A	<p>・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。</p> <p>・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。</p>	A	収支状況については、第3四半期は黒字であり適切であると評価できる。	A	<p>・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。</p> <p>・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。</p>	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
経営状況分析指標	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は1.3%であり適切である。	A	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は1.30%であることが確認でき、適切であった。	A	/		/		・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
法人等の経営状況	<p>○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。)</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は8.76%であり、効率的に利益をあげている。</p> <p>経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は27.48%であり、企業に安定性がある。</p> <p>過去3年間の決算書から収支状況をあわせて確認したが、収支には問題がない。</p>	A	<p>・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は8.76%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。</p> <p>・経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は27.48%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。</p> <p>・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。</p>	A	/		/		・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
		チェック日	2021年11月17日			チェック日	2022年1月31日						
		チェック方法	定期報告等及びヒアリングにより確認			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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート 【指定管理者名】公社・千里(北摂①地区)

募集関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
募集事務	<p>○募集事務を行っている。</p> <p>・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、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方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。</p> <p>・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。</p> <p>・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確認する。</p> <p>・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確認する。</p>	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
	<p>○入居事務を行っている。</p> <p>・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確認する。</p> <p>・立入検査等において、外国人対応等が適切かどうか入居説明会時の配布資料等により確認する。</p> <p>・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。</p>	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A		
		チェック日	2021年11月17日	チェック日	2022年1月31日	チェック方法	定期報告等及びヒアリングにより確認	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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】公社・千里(北摂①地区)

収納促進関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間		
		評価 (AA~C)		評価 (AA~C)		評価 (AA~C)		評価 (AA~C)		評価 (AA~C)		評価 (AA~C)		
募集事務	<p>○入居者の退去事務を行っている。</p> <p>・日常業務及びヒアリングにより、「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。</p>	A	「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。	A	「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どおり事務を行っており、適切であった。	A	「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。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅に係る許認可を行っている。</p> <p>・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。</p>	A	「同居承認」「保証人変更」などの申請書について、業務仕様書や事務マニュアルに即した審査を行っている。	A	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	「同居承認」「保証人変更」などの申請書について、業務仕様書や事務マニュアルに即した審査を行っている。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	<p>○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。</p> <p>・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(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。</p>	A	地位承継不可者等にはリストを作成し退去指導を行うなど、入居者の維持保管義務に違反する行為に対し、適切に対応している。	A	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っていることが確認でき、適切であった。	A	地位承継不可者等にはリストを作成し退去指導を行うなど、入居者の維持保管義務に違反する行為に対し、適切に対応している。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
家賃等の収納に関する業務	<p>○調定手続きを行っている。</p> <p>・日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じて業務仕様書どおり審査事務を行っているかどうか確認する。</p>	A	家賃減免・収入更正等の書類等について業務仕様書どおり審査事務を行っている。	A	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	家賃減免・収入更正等の書類等について業務仕様書どおり審査事務を行っている。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	<p>○家賃等の収納事務を行っている。</p> <p>・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。</p>	A	口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月定期報告を行うとともに、業務仕様書どおりの業務を実施している。	A	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、業務仕様書のとおり業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月定期報告を行うとともに、業務仕様書どおりの業務を実施している。	A	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、業務仕様書のとおり業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	<p>○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。</p>	A	府から提供される滞納者情報に基づく滞納対策について、業務仕様書通りの事務を行っている。	A	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、業務仕様書のと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	府から提供される滞納者情報に基づく滞納対策について、業務仕様書通りの事務を行っている。	A	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、業務仕様書のと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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A

<p>○入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>収入申告書の書類提出から意見申出に至る一連の業務について、業務仕様書どおりの事務を行っている。</p>	<p>A</p> <p>「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。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p> <p>収入申告書の書類提出から意見申出に至る一連の業務について、業務仕様書どおりの事務を行っている。</p>	<p>A</p> <p>収入申告書の受付、書類審査、パンチカードの作成のほか、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とお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。</p> <p>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。</p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>「収入更正申請書」等の関係書類について、業務仕様書どおりの審査を行っている。</p>	<p>A</p> <p>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。</p>	<p>A</p> <p>「収入更正申請書」等の関係書類について、業務仕様書どおりの審査を行っている。</p>	<p>A</p> <p>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。</p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	<p>A</p>
	<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>	<p>2021年8月4日から8月6日まで</p> <p>日常業務及び定期報告等で確認</p>	<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>	<p>2022年1月27日(立入検査)</p> <p>立入検査、日常業務及び定期報告等で確認</p>			

■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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート 【指定管理者名】公社・千里(北摂①地区)

施設保全関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
施設管理に関する業務	<p>○施設の維持修繕に関する業務を行っている。</p> <p>・駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真により、適切かどうか確認する。また、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り確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している)。</p> <p>①修繕依頼があった場合、貴府の定めた負担区分に従い修繕を行うこと。②修繕の負担区分については丁寧に説明すること。③早期対応を図ること。</p>	A	<p>○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、適切であった。</p> <p>○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、適切であった。</p>	A	<p>緊急・空家修繕について、修繕実施基準等に基づき修繕を行っている。</p>	A	<p>○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、適切であった。</p> <p>○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、適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p> <p>・空家修繕:263件(うち立ち入り検査:8件)※数字は12月末の実績</p> <p>・緊急修繕:1,557件</p> <p>※数字は12月末の実績</p> <p>・緊急修繕のアンケート回収率:94.0% 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。</p> <p>※数字は12月末の実績</p>	A
	<p>○施設の保守点検に関する業務を行っている。</p> <p>・契約書及び点検記録により、適切かどうか確認する。また、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する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している)。</p> <p>①入居者等への事故防止や日常生活に支障をきたす事のないよう実施すること。②常時適正な状態を維持すること。③貴府へ適時報告を行うこと。</p>	A	<p>○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、適切であった。</p> <p>○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。</p>	A	<p>保守点検については、業務仕様書に基づく点検回数、点検内容を実施している。</p>	A	<p>○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、適切であった。</p> <p>○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A
	<p>○周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っている。</p> <p>・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り、適切に対応されているかどうか確認する。</p>	<p>取扱基準に基づき適切に管理を行っている。</p>	A	<p>○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、特に問題なく適切であった。</p>	A	<p>取扱基準に基づき適切に管理を行っている。</p>	A	<p>○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、特に問題なく適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A
	<p>○新築住宅引継ぎ業務を行っている。</p> <p>・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうか確認する。</p>					<p>大阪府との引継ぎ会議及び現場引継ぎにより、自治会への物品の引継ぎ及び説明などを適切に行っている。</p>	A	<p>○自治会へ物品の引継ぎ及び説明を適切に行っており、良好である。</p> <p>○入居者からの補修依頼の受領及び府への報告を遅滞なく行っており、良好である。</p> <p>・豊中新千里北住宅</p>	A	<p>・その他の期のおり。</p>	A	<p>○その他の期において適切であった。</p>	A
	<p>○施設管理にかかるデータ整理業務を行っている。</p> <p>・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書に基づき、以下の点を前提に業務を行っている。</p> <p>府の要請に従い、日常の施設管理業務を通じて生じる修繕履歴、点検結果等の各種データをデータベース化し報告すること。</p>	A	<p>○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、適切であった。</p>	A	<p>修繕履歴、点検結果等のデータについて、府からのデータ要求等に対応できるよう整理を行っている。</p>	A	<p>○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、適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A
	<p>○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。</p> <p>・執行状況の報告により、適切かどうか確認する。</p>	<p>住戸内バリアフリー化事業等、自治会及び入居者との円滑な調整を行い、計画的に業務を遂行している。</p>	A	<p>○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、適切であった。</p>	A	<p>住戸内バリアフリー化事業等、自治会及び入居者との円滑な調整を行い、計画的に業務を遂行している。</p>	A	<p>○現地調査、実施設計、工事発注を計画的に執行しており、適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A

駐車場の管理運営に関する業務	<p>○入居者への利用承認業務を行っている。</p> <p>・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意し行っている。</p> <p>①入居者からの申出に従い指定管理者の責任において適切に行うこと。 ②貴府所定の基準により適否を審査し報告すること。③必要な書類を交付する)。</p>	A	<p>○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、適切であった。</p>	A	<p>事務マニュアルに基づき、入居者への利用承認業務を行っている。</p>	A	<p>○事務マニュアルに沿った利用承認業務が行われており、適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A	
	<p>○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。</p> <p>・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等適切に実施している。</p>	A	<p>○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、適切であった。</p>	A	<p>迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等適切に実施している。</p>	A	<p>○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、適切であった。 ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、適切であった。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A	
		チェック日	2021年9月30日	チェック日		2022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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート 【指定管理者名】公社・千里(北摂①地区)

資産活用関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
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。 ・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。	A	A	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	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っている。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○各種申請手続きに係る補助業務を行っている。 ・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。	A	A	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	各種申請書等について、記録簿等で管理するとともに、受付後速やかに処理を行っている。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○各種許可書等の交付に係る業務を行っている。 ・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。	A	A	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	各種許可書等について、記録簿等で管理するとともに、受付後速やかに処理を行っている。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
		チェック日	2021年9月15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	チェック日	2022年2月4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				
		チェック職員		チェック職員		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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】東急 高槻(北摂②地区)

指定管理関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
人員体制	○事業計画、業務仕様書に即し、適切に人員を配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員) ・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」等以上に配置されているか確認する。	A	A	・2021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	・2021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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	A
	○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。 ・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。	A	A	・「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	・「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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	A
	○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。 ・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。	A	A	・「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	・「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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	A
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。 ・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。	A	A	・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	・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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	A
	○外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。 ・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。	A	A	・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	・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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	A
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。 ・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。	A	A	・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	・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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	A

個人情報保護	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	個人情報の漏洩などの事故防止対策として個人情報保護マニュアルを作成。また、職員研修及び個人情報管理簿の整備を実施。	A	<p>・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></p>	A	個人情報の漏洩などの事故防止対策として個人情報保護マニュアルを作成。また、職員研修及び個人情報管理簿の整備を実施。	A	<p>・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></p>	A	・第1四半期及びその他の期のおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
緊急対応	<p>○事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。</p> <p>・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」どおりの非常時の危機管理体制が確保されているか確認する。</p>	火災等緊急事態発生時のマニュアル及び連絡網と共に対応職員、エリア・工種毎の対応リストを整備。入居者に対しては住まいのしおり・ふれあいだより・HP等により時間外緊急連絡センターの連絡先を周知。	A	<p>・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></p>	A	火災等緊急事態発生時のマニュアル及び連絡網と共に対応職員、エリア・工種毎の対応リストを整備。入居者に対しては住まいのしおり・ふれあいだより・HP等により時間外緊急連絡センターの連絡先を周知。	A	<p>・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></p>	A	・第1四半期及びその他の期のおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
緊急対応	<p>○緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。</p> <p>・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。</p>	緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月19日に職員を対象とした安否確認訓練を実施。	A	<p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを配布していることを確認した。</p> <p>・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></p> <p>・自治会と連携した防災訓練はコロナの影響により中止となったことが確認でき、やむを得ない事情であった。</p>	A	緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月19日に職員を対象とした安否確認訓練、11月25日総合訓練を実施。	A	<p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを配布していることを確認した。</p> <p>・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></p> <p>・自治会と連携した防災訓練はコロナの影響で実施できていないが、状況が落ち着けば実施予定であることを確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	・第1四半期及びその他の期のおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
府営住宅管理システムの運用	<p>○システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。</p> <p>・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。</p>	システム運用者は事前に貴府へ届け出た者に限定し、変更の都度届出。	A	<p>・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></p>	A					・第1四半期のおり。	A	第1四半期に同じ。	A
府営住宅管理システムの運用	<p>○個人情報保護に留意してシステムを運用している。</p> <p>・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。</p>	情報セキュリティに関する管理者を定め、ルール・マニュアル等を整備して運用。	A	<p>・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></p>	A					・第1四半期のおり。	A	第1四半期に同じ。	A

実施状況の確認	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>月間業務報告書は毎月15日までに貴府へ提出。業務日誌は日々作成し、ファイリング。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>月間業務報告書は毎月15日までに貴府へ提出。業務日誌は日々作成し、ファイリング。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
実施状況の確認	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>定められた業務履行に必要な人員を配置。検討会議等には常に出席し、必要な資料等を提供。</p>	A	<p>・業務の実施体制については<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	A	<p>定められた業務履行に必要な人員を配置。検討会議等には常に出席し、必要な資料等を提供。</p>	A	<p>・業務の実施体制については<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅の苦情処理等に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、苦情、要望等についての実態把握、指導及び対処が適切に処理されているかどうか、毎月の定期報告等により確認する。</p>	<p>業務仕様書及び迷惑行為対応マニュアルに基づき指導等を実施。また、実施状況を毎月の月間業務報告書にて報告。</p>	A	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>業務仕様書及び迷惑行為対応マニュアルに基づき指導等を実施。また、実施状況を毎月の月間業務報告書にて報告。</p>	A	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
入居者満足度	<p>○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。</p> <p>・立入検査等において、独自に実施している各種アンケート等について、「アンケート文面」「アンケート集計」等の資料により、アンケート等の実施手法及び結果内容が適切かどうか確認する。</p> <p>・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。</p> <p>(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。</p>	<p>貴府の指示に基づき10月に入居者及び自治会長アンケートを実施。アンケート回収率:入居者52.8%・自治会長100% 普通以上の割合:92.6%</p>	A	<p>・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。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、92.6%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52.8%)</p>	A	<p>・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。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、92.6%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52.8%)</p>	A	<p>・その他の期のとおり。</p>	A	<p>・その他の期に同じ。</p>	A	<p>・その他の期に同じ。</p>	A
業務改善	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。</p> <p>・立入検査等において、改善等の取組状況を確認する。</p>	<p>会議等での貴府から指摘された問題点・改善点については、適正に解決・改善へ取り組みを実施。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>会議等での貴府から指摘された問題点・改善点については、適正に解決・改善へ取り組みを実施。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A

自主事業内容の質	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>・高齢者の対応について、75歳以上単身高齢者世帯への定期電話連絡及び訪問活動を「ふれあいサポート」として位置づけ、その専属担当者を配置し、各自治会へ活動方針を説明のうえ毎月実施。等</p>	A	<p>・「ふれあいサポート」の一部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></p>	A	<p>・高齢者の対応について、75歳以上単身高齢者世帯への定期電話連絡及び訪問活動を「ふれあいサポート」として位置づけ、その専属担当者を配置し、各自治会へ活動方針を説明のうえ毎月実施。等</p>	A	<p>・第一四半期に引き続き「ふれあいサポート」の一部等が実施され、加えて「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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
事業収支	<p>○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。</p> <p>・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。</p> <p>・抽出により、総勘定元帳の科目（cf:「空家修繕」）に係る費用が報告書どおりであるか確認する。</p>	<p>6月末現在では赤字であるが、年度収支計画では黒字予定であり、事業継続に影響無し。</p>	A	<p>・収支状況については6月末現在で、赤字であるが、空家修繕工事の修繕件数が、6月末までに多数集中したことによる修繕費の増加であることが確認できた。また赤字については、法人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。</p> <p>・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></p>	A	<p>12月末現在で黒字であり、事業継続に影響無し。</p>	A	<p>・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></p> <p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
経営状況分析指標	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>別途提出の経営分析8指標より妥当。</p>	A	<p>・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は14.1%であることが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A					<p>・第1四半期のとおり。</p>	A	<p>第1四半期に同じ。</p>	A
法人等の経営状況	<p>○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。）</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>別途提出の経営分析8指標より妥当。</p>	A	<p>・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></p> <p>・経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は55.1%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></p> <p>・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></p>	A					<p>・第1四半期のとおり。</p>	A	<p>第1四半期に同じ。</p>	A
		<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>	<p>2021年11月26日</p> <p>定期報告等及びヒアリングにより確認</p>			<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>	<p>2022年2月8日</p> <p>高槻管理センターにて状況を聴取</p>						

■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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)
募集事務	<p>○募集事務を行っている。</p> <p>・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、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	A	A	<p>・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></p> <p>・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></p> <p>・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></p> <p>・ウェブサイトに住宅間取りが適宜掲載されており、<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	A	<p>・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></p> <p>・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></p> <p>・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></p> <p>・ウェブサイト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></p> <p>・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></p>	A	A	<p>・第1四半期及びその他の期とおり。</p> <p>・第一四半期及びその他の期間ともに<u>適切であった。</u></p>	A	A		
	<p>○入居事務を行っている。</p> <p>・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。</p> <p>・立入検査等において、外国人対応等が適切かどうか入居説明会時の配布資料等により確認する。</p> <p>・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。</p>	A	A	<p>・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></p> <p>・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></p> <p>・外国人向け資料(住まいのしおり)の作成、翻訳ソフト内蔵の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></p> <p>・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></p> <p>・2021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0.33%(299件中、1件)であったことが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・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></p> <p>・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></p> <p>・外国人向け資料(住まいのしおり)の作成、翻訳ソフト内蔵の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></p> <p>・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></p> <p>・2021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0.33%(299件中、1件)であったことが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期とおり。</p> <p>・第一四半期及びその他の期間ともに<u>適切であった。</u></p>	A	A			
		チェック日	2021年11月26日	チェック日	2022年2月8日	チェック方法	定期報告等及びヒアリングにより確認	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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
募集事務	<p>○入居者の退去事務を行っている。</p> <p>・日常業務及びヒアリングにより、「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。</p>	A	A	<p>「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どおり事務を行っており、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>業務仕様書に基づき事務を実施。名義人が死亡した住宅の処理については、貴府の指示に基づき事務を実施。</p>	A	<p>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、<u>適切であった。</u></p>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅に係る許認可を行っている。</p> <p>・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。</p>	A	A	<p>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、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類の審査を実施。</p>	A	<p>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、<u>適切であった。</u></p>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	<p>○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。</p> <p>・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(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。</p>	A	A	<p>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っていることが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>地位承継不可者等のリストを作成し退去指導及び迷惑行為等の維持保管義務違反者への入居指導を実施。また、貴府の指示に基づく住宅の現地確認等も実施。</p>	A	<p>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、<u>適切であった。</u></p>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
家賃等の収納に関する業務	<p>○調定手続きを行っている。</p> <p>・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。</p>	A	A	<p>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、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	A	<p>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、<u>適切であった。</u></p>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	<p>○家賃等の収納事務を行っている。</p> <p>・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。</p>	A	A	<p>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、業務仕様書のとおり業務を実施していることが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>家賃等の口座振替手続及び納入通知書の送付。また、現金収納については、受領後翌営業日に貴府指定の金融機関へ入金し毎月定期報告を実施。</p>	A	<p>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、業務仕様書のとおり業務を実施していることが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	<p>○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。</p>	A	A	<p>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、業務仕様書のとおり事務が行われていることが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>貴府より提供される滞納者情報を基に入金案内を実施し、システムの交渉経過へ入力及び実施報告書を提出。</p>	A	<p>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、業務仕様書のとおり事務が行われていることが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A

<p>○入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>貴府の指示に基づき6月に収入申告書を発送し、業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p> <p>「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。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>貴府の指示に基づき6月に収入申告書を発送し、業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p> <p>収入申告書の受付、書類審査、パンチカードの作成のほか、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とおり業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、<u>適切であった。</u> 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<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>
<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p> <p>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、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p> <p>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、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>
<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>		<p>2021年8月4日から8月6日まで</p> <p>日常業務及び定期報告等で確認</p>		<p>2022年2月3日(立入検査)</p> <p>立入検査、日常業務及び定期報告等で確認</p>			

■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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間			
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)				
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。 ・駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真により、適切かどうか確認する。 また、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り確認する。	A	A	業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している。 ①修繕依頼があった場合、貴府の定めた負担区分に従い修繕を行うこと。②修繕の負担区分については丁寧に説明すること。③早期対応を図ること)。	A	○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、適切であった。 ○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、適切であった。	A	A	○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、適切であった。 ○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、適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。 ・空家修繕:269件(うち立ち入り検査:12件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:1,688件 ※数字は12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	A	
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。 ・契約書及び点検記録により、適切かどうか確認する。 また、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する。	A	A	業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している。 ①入居者等への事故防止や日常生活に支障をきたす事のないよう実施すること。②常時適正な状態を維持すること。③貴府へ適時報告を行うこと)。	A	○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、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A	A	○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、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A	
	○周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っている。 ・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り、適切に対応されているかどうか確認する。	A	A	故障等発生時、取扱基準に基づき対応を実施。	A	○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、特に問題なく適切であった。	A	A	○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、特に問題なく適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A	
	○新築住宅引継ぎ業務を行っている。 ・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうか確認する。														
	○施設管理にかかるデータ整理業務を行っている。 ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。	A	A	業務仕様書に基づき、以下の点を前提に業務を行っている。 府の要請に従い、日常の施設管理業務を通じて生じる修繕履歴、点検結果等の各種データをデータベース化し報告すること。	A	○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、適切であった。	A	A	○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、適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A	
	○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。 ・執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	A	A	実施計画を立案の上、自治会及び入居者、設計監理者等と調整を行い、業務を実施。	A	○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、適切であった。	A	A	○現地調査、実施設計、工事発注を計画的に執行しており、適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A	

駐車場の管理運営に関する業務	<p>○入居者への利用承認業務を行っている。</p> <p>・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意し行っている。</p> <p>①入居者からの申出に従い指定管理者の責任において適切に行うこと。②貴府所定の基準により適否を審査し報告すること。③必要な書類を交付する)。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき利用承認業務を実施。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
	<p>○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。</p> <p>・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書等に基づき業務を実施。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>業務仕様書等に基づき業務を実施。</p>	A	<p>○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></p> <p>○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
		<p>チェック日</p> <p>2021年9月30日</p> <p>チェック方法</p> <p>実施状況報告書の確認及び上記による方法</p> <p>チェック職員</p>			<p>チェック日</p> <p>2022年2月25日</p> <p>チェック方法</p> <p>実施状況報告書の確認及び上記による方法</p> <p>チェック職員</p>								

■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。	

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】東急 高槻(北摂②地区)

資産活用関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
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。 ・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を確認する。	A	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、事案に応じて現地調査等を実施し、対応。	A	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	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、事案に応じて現地調査等を実施し、対応。	A	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	第1四半期及びその他の期とおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	○各種申請手続きに係る補助業務を行っている。 ・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を確認する。	A	各種手続きに係る問合せ等の対応を行い、必要となる申請書類を受付け、審査の上、貴府へ提出。	A	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	各種手続きに係る問合せ等の対応を行い、必要となる申請書類を受付け、審査の上、貴府へ提出。	A	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	第1四半期及びその他の期とおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	○各種許可書等の交付に係る業務を行っている。 ・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を確認する。	A	貴府より各種許可書等を受領後、申請者等へ交付を実施。	A	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	貴府より各種許可書等を受領後、申請者等へ交付を実施。	A	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	第1四半期及びその他の期とおり	A	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 チェック方法 チェック職員	2021年9月15日 平素の業務施行状況及び書面等から確認	チェック日 チェック方法 チェック職員	2022年2月4日 平素の業務施行状況及び書面等から確認								

■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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】東急・泉大津(泉州地区)

指定管理関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
人員体制	○事業計画、業務仕様書に即し、適切に人員を配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員) ・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」等以上に配置されているか確認する。	A	A	・2021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	・2021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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	A
	○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。 ・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。	A	A	・「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	・「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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	A
	○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。 ・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。	A	A	・「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	・「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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	A
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。 ・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。	A	A	・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	・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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	A
	○外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。 ・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。	A	A	・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	・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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	A
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。 ・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。	A	A	・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	・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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	A

個人情報保護	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	個人情報の漏洩などの事故防止対策として個人情報保護マニュアルを作成。また、職員研修及び個人情報管理簿の整備を実施。	A	<p>・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></p>	A	<p>個人情報の漏洩などの事故防止対策として個人情報保護マニュアルを作成。また、職員研修及び個人情報管理簿の整備を実施。10月29日 8月の入居説明会において個人情報が記載された納付書を誤交付した事が判明。再発防止策として入居予定者の個別ファイル準備に係るチェックリスト等を作成、研修により周知の上、11月より運用開始。</p>	B+	<p>・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いることが確認できた。</p> <p>・個人情報が記載された納付書を誤交付する事案があったが、その後、今後の再発防止を図るための業務改善措置が講じられたことを確認した。</p>	B+	・第1四半期及びその他の期のとおり。	B+	・その他の期のとおり。	B+
緊急対応	<p>○事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。</p> <p>・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」どおりの非常時の危機管理体制が確保されているか確認する。</p>	火災等緊急事態発生時のマニュアル及び連絡網と共に対応職員、エリア・工種毎の対応リストを整備。入居者に対しては住まいのしおり・ふれあいだより・HP等により時間外緊急連絡センターの連絡先を周知。	A	<p>・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></p>	A	火災等緊急事態発生時のマニュアル及び連絡網と共に対応職員、エリア・工種毎の対応リストを整備。入居者に対しては住まいのしおり・ふれあいだより・HP等により時間外緊急連絡センターの連絡先を周知。	A	<p>・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></p>	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	<p>○緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。</p> <p>・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。</p>	緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月19日に職員を対象とした安否確認訓練を実施。	A	<p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを配布していることを確認した。</p> <p>・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></p> <p>・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></p>	A	緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月19日に職員を対象とした安否確認訓練、11月25日総合訓練を実施。	A	<p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを配布していることを確認した。</p> <p>・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></p> <p>・自治会と連携した防災訓練はコロナの影響で実施できていないが、状況が落ち着けば実施予定であることを確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
府営住宅管理システムの運用	<p>○システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。</p> <p>・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。</p>	システム運用者は事前に貴府へ届け出た者に限定し、変更の都度届出。	A	<p>・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></p>	A					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
	<p>○個人情報保護に留意してシステムを運用している。</p> <p>・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。</p>	情報セキュリティに関する管理者を定め、ルール・マニュアル等を整備して運用。	A	<p>・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></p>	A					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A

実施状況の確認	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>月間業務報告書は毎月15日までに貴府へ提出。業務日誌は日々作成し、ファイリング。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>月間業務報告書は毎月15日までに貴府へ提出。業務日誌は日々作成し、ファイリング。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
実施状況の確認	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>定められた業務履行に必要な人員を配置。検討会議等には常に出席し、必要な資料等を提供。</p>	A	<p>・業務の実施体制については<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	A	<p>定められた業務履行に必要な人員を配置。検討会議等には常に出席し、必要な資料等を提供。</p>	A	<p>・業務の実施体制については<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅の苦情処理等に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、苦情、要望等についての実態把握、指導及び対処が適切に処理されているかどうか、毎月の定期報告等により確認する。</p>	<p>業務仕様書及び迷惑行為対応マニュアルに基づき指導等を実施。また、実施状況を毎月の月間業務報告書にて報告。</p>	A	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>業務仕様書及び迷惑行為対応マニュアルに基づき指導等を実施。また、実施状況を毎月の月間業務報告書にて報告。</p>	A	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
入居者満足度	<p>○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。</p> <p>・立入検査等において、独自に実施している各種アンケート等について、「アンケート文面」「アンケート集計」等の資料により、アンケート等の実施手法及び結果内容が適切かどうか確認する。</p> <p>・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。</p> <p>(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。</p>					<p>貴府の指示に基づき10月に入居者及び自治会長アンケートを実施。アンケート回収率：入居者51.3%・自治会長100% 普通以上の割合：93.0%</p>	A	<p>・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。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、93.0%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51.3%)</p>	A	<p>・その他の期のとおり。</p>	A	<p>・その他の期に同じ。</p>	A
業務改善	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。</p> <p>・立入検査等において、改善等の取組状況を確認する。</p>	<p>会議等での貴府から指摘された問題点・改善点については、適正に解決・改善へ取組を実施。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>会議等での貴府から指摘された問題点・改善点については、適正に解決・改善へ取組を実施。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A

自主事業内容の質	○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。 ・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。	・高齢者の対応について、75歳以上単身高齢者世帯への定期電話連絡及び訪問活動を「ふれあいサポート」として位置づけ、その専属担当者を配置し、各自治会へ活動方針を説明のうえ毎月実施。等	A	・「ふれあいサポート」の一部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	・高齢者の対応について、75歳以上単身高齢者世帯への定期電話連絡及び訪問活動を「ふれあいサポート」として位置づけ、その専属担当者を配置し、各自治会へ活動方針を説明のうえ毎月実施。等	A	・第一四半期に引き続き「ふれあいサポート」の一部等が実施され、加えて「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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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（cf.「空家修繕」）に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	6月末現在で黒字であり、事業継続に影響無し。	A	・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	12月末現在で黒字であり、事業継続に影響無し。	A	・収支状況については、12月末現在で、黒字が確認でき、 <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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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。	別途提出の経営分析8指標より妥当。	A	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は14.1%であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
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。) ・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。	別途提出の経営分析8指標より妥当。	A	・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55.1%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					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
		チェック日 2021年11月26日 チェック方法 定期報告等及びヒアリングにより確認 チェック職員				チェック日 2022年2月4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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】東急・泉大津(泉州地区)

募集関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
募集事務	<p>○募集事務を行っている。</p> <p>・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、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	A	A	<p>・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></p> <p>・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></p> <p>・特定入居については、空きができ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></p> <p>・ウェブサイトに住宅間取りが適宜掲載されており、<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	A	<p>・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></p> <p>・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></p> <p>・特定入居については、空きができ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></p> <p>・ウェブサイト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></p> <p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期とおり。</p>	A	<p>・第一四半期及びその他の期間ともに<u>適切であった。</u></p>	A		
	<p>○入居事務を行っている。</p> <p>・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。</p> <p>・立入検査等において、外国人対応等が適切かどうか入居説明会時の配布資料等により確認する。</p> <p>・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。</p>	A	A	<p>・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></p> <p>・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></p> <p>・外国人向け資料(住まいのしおり)の作成、翻訳ソフト内蔵の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></p> <p>・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></p> <p>・2021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0.00%(633件中、0件)であったことが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・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></p> <p>・外国人向け資料(住まいのしおり)の作成、翻訳ソフト内蔵の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></p> <p>・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></p> <p>・2021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0.00%(633件中、0件)であったことが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期とおり。</p>	A	<p>・第一四半期及びその他の期間ともに<u>適切であった。</u></p>	A		
		チェック日	2021年11月26日	チェック日	2022年2月4日	チェック方法	定期報告等及びヒアリングにより確認	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。	

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】東急・泉大津(泉州地区)

収納促進関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
募集事務	<p>○入居者の退去事務を行っている。</p> <p>・日常業務及びヒアリングにより、「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。</p>	A	業務仕様書に基づき事務を実施。名義人が死亡した住宅の処理については、貴府の指示に基づき事務を実施。	A	「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どおり事務を行っており、適切であった。	A	業務仕様書に基づき事務を実施。名義人が死亡した住宅の処理については、貴府の指示に基づき事務を実施。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	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	<p>○府営住宅に係る許認可を行っている。</p> <p>・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。</p>	A	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類の審査を実施。	A	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	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類の審査を実施。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	<p>○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。</p> <p>・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(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。</p>	A	地位承継不可者等のリストを作成し退去指導及び迷惑行為等の維持保管義務違反者への入居指導を実施。また、貴府の指示に基づく住宅の現地確認等も実施。	A	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っていることが確認でき、適切であった。	A	地位承継不可者等のリストを作成し退去指導及び迷惑行為等の維持保管義務違反者への入居指導を実施。また、貴府の指示に基づく住宅の現地確認等も実施。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	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	<p>○調定手続きを行っている。</p> <p>・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。</p>	A	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。	A	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	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	<p>○家賃等の収納事務を行っている。</p> <p>・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。</p>	A	家賃等の口座振替手続及び納入通知書の送付。また、現金収納については、受領後翌営業日に貴府指定の金融機関へ入金し毎月定期報告を実施。	A	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、業務仕様書のとおり業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	家賃等の口座振替手続及び納入通知書の送付。また、現金収納については、受領後翌営業日に貴府指定の金融機関へ入金し毎月定期報告を実施。	A	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、業務仕様書のとおり業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	<p>○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。</p>	A	貴府より提供される滞納者情報を基に入金案内を実施し、システムの交渉経過へ入力及び実施報告書を提出。	A	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、業務仕様書のと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	貴府より提供される滞納者情報を基に入金案内を実施し、システムの交渉経過へ入力及び実施報告書を提出。	A	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、業務仕様書のと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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。

<p>○入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>貴府の指示に基づき6月に収入申告書を発送し、業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p> <p>「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。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>貴府の指示に基づき6月に収入申告書を発送し、業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p> <p>収入申告書の受付、書類審査、パンチカードの作成のほか、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とおり業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、<u>適切であった。</u> 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<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>
<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p> <p>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、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p> <p>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、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>
<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>		<p>2021年8月4日から8月6日まで</p> <p>日常業務及び定期報告等で確認</p>		<p>2022年1月31日(立入検査)</p> <p>立入検査、日常業務及び定期報告等で確認</p>			

■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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間				
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)					
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。 ・駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真により、適切かどうか確認する。 また、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り確認する。	A	A	業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している。 ①修繕依頼があった場合、貴府の定めた負担区分に従い修繕を行うこと。②修繕の負担区分については丁寧に説明すること。③早期対応を図ること)。	A	○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、適切であった。 ○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、適切であった。	A	A	○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、適切であった。 ○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、適切であった。	A	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。 ・空家修繕:440件(うち立ち入り検査:12件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:1,688件 ※数字は12月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:93.2% 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	A	
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。 ・契約書及び点検記録により、適切かどうか確認する。 また、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する。	A	A	業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している。 ①入居者等への事故防止や日常生活に支障をきたす事のないよう実施すること。②常時適正な状態を維持すること。③貴府へ適時報告を行うこと)。	A	○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、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A	A	○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、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A	
	○周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っている。 ・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り、適切に対応されているかどうか確認する。	A	A	故障等発生時、取扱基準に基づき対応を実施。	A	○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、特に問題なく適切であった。	A	A	○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、特に問題なく適切であった。	A	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A	
	○新築住宅引継ぎ業務を行っている。 ・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうか確認する。															
	○施設管理にかかるデータ整理業務を行っている。 ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。	A	A	業務仕様書に基づき、以下の点を前提に業務を行っている。 府の要請に従い、日常の施設管理業務を通じて生じる修繕履歴、点検結果等の各種データをデータベース化し報告すること。	A	○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、適切であった。	A	A	○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、適切であった。	A	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A	
	○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。 ・執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	A	A	実施計画を立案の上、自治会及び入居者、設計監理者等と調整を行い、業務を実施。	A	○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、適切であった。	A	A	○現地調査、実施設計、工事発注を計画的に執行しており、適切であった。	A	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A	

駐車場の管理運営に関する業務	<p>○入居者への利用承認業務を行っている。</p> <p>・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意し行っている。</p> <p>①入居者からの申出に従い指定管理者の責任において適切に行うこと。②貴府所定の基準により適否を審査し報告すること。③必要な書類を交付する)。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき利用承認業務を実施。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
	<p>○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。</p> <p>・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書等に基づき業務を実施。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>業務仕様書等に基づき業務を実施。</p>	A	<p>○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></p> <p>○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
		<p>チェック日</p> <p>2021年9月30日</p> <p>チェック方法</p> <p>実施状況報告書の確認及び上記による方法</p> <p>チェック職員</p>			<p>チェック日</p> <p>2022年2月25日</p> <p>チェック方法</p> <p>実施状況報告書の確認及び上記による方法</p> <p>チェック職員</p>								

■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。	

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】東急・泉大津(泉州地区)

資産活用関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
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。 ・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を確認する。	A	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、事案に応じて現地調査等を実施し、対応。	A	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	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、事案に応じて現地調査等を実施し、対応。	A	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	第1四半期及びその他の期とおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	○各種申請手続きに係る補助業務を行っている。 ・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を確認する。	A	各種手続きに係る問合せ等の対応を行い、必要となる申請書類を受付し、審査の上、貴府へ提出。	A	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	各種手続きに係る問合せ等の対応を行い、必要となる申請書類を受付し、審査の上、貴府へ提出。	A	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	第1四半期及びその他の期とおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	○各種許可書等の交付に係る業務を行っている。 ・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を確認する。	A	貴府より各種許可書等を受領後、申請者等へ交付を実施。	A	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	貴府より各種許可書等を受領後、申請者等へ交付を実施。	A	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	第1四半期及びその他の期とおり	A	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 チェック方法 チェック職員	2021年9月15日 平素の業務施行状況及び書面等から確認	チェック日 チェック方法 チェック職員	2022年2月4日 平素の業務施行状況及び書面等から確認								

■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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】公社・泉北(堺市南区地区)

指定管理関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
人員体制	○事業計画、業務仕様書に即し、適切に人員を配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員) ・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」等以上に配置されているか確認する。	A	A	・2021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	事業計画・業務仕様書に即し、人員を過不足なく配置している。	A	・2021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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	○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。 ・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。	A	A	・「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が予定されており、 <u>適切であった。</u>	A	コロナウイルス感染症対策を踏まえ、10/20~11/30に学習管理システムを利用して個別ワーキングによる人権・個人情報保護等の研修を実施。	A	・「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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	○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。 ・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。	A	A	・「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	必要な資格を有する人員が在籍し、業務を行っている。	A	・「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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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。	A	A	・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	外部委託の内容は、事前に府の承認を受けている。	A	・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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	○外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。 ・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。	A	A	・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	契約書において、秘密保持義務及び反社会勢力の排除に関する事項を規定しており、個人情報の保護や暴力団員の排除を遵守させている。	A	・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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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。	A	A	・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	消防設備点検などの法令点検状況を報告するなど、法令、条例等に基づき業務を遂行している。	A	・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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A

個人情報保護	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	個人情報取り扱いマニュアルを作成するとともに、個人情報保護の重要性について、職員研修を行うなど事故防止に向け対策を講じている。	A	<p>・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></p>	A	個人情報取り扱いマニュアルを作成するとともに、個人情報保護の重要性について、職員研修を行うなど事故防止に向け対策を講じている。	A	<p>・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></p>	A	第1四半期及びその他の期のおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
緊急対応	<p>○事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。</p> <p>・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」どおりの非常時の危機管理体制が確保されているか確認する。</p>	緊急対応マニュアルや緊急連絡網の整備、入居者への緊急連絡センターの周知など、迅速な現場対応ができる取り組みを行っている。	A	<p>・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></p>	A	緊急対応マニュアルや緊急連絡網の整備、入居者への緊急連絡センターの周知など、迅速な現場対応ができる取り組みを行っている。	A	<p>・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></p>	A	第1四半期及びその他の期のおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
府営住宅管理システムの運用	<p>○システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。</p> <p>・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。</p>	システム運用者は、事前に府に届けている人物に限っている。	A	<p>・システム運用者は、事前に府に届けている人物に限っており、<u>適切であった。</u></p>	A				A	第1四半期のおり。	A	第1四半期に同じ。	A
	<p>○個人情報保護に留意してシステムを運用している。</p> <p>・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。</p>	情報セキュリティに関するシステム運用ルールを整備し、運用している。	A	<p>・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></p>	A				A	第1四半期のおり。	A	第1四半期に同じ。	A

<p>実施状況の確認</p>	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>業務報告書を毎月報告している。業務日誌等を適切に整備し、保管している。</p>	<p>A</p>	<p>・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></p>	<p>A</p>	<p>業務報告書を毎月報告している。業務日誌等を適切に整備し、保管している。</p>	<p>A</p>	<p>・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></p>	<p>A</p>	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p>	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>
<p>実施状況の確認</p>	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>業務の実施体制は組織図どおりになっている。また、検討会議等には常に出席し、府からの指示事項を遂行している。</p>	<p>A</p>	<p>・業務の実施体制については<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	<p>A</p>	<p>業務の実施体制は組織図どおりになっている。また、検討会議等には常に出席し、府からの指示事項を遂行している。</p>	<p>A</p>	<p>・業務の実施体制については<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	<p>A</p>	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p>	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>
<p>入居者等への指導及び連絡に関する業務</p>	<p>○府営住宅の苦情処理等に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、苦情、要望等についての実態把握、指導及び対処が適切に処理されているかどうか、毎月の定期報告等により確認する。</p>	<p>日常業務において、住民その他関係機関からの苦情・要望・問合せに関し、実態把握・指導・対応を適切に行っている。</p>	<p>A</p>	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>	<p>日常業務において、住民その他関係機関からの苦情・要望・問合せに関し、実態把握・指導・対応を適切に行っている。</p>	<p>A</p>	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p>	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>
<p>入居者満足度</p>	<p>○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。</p> <p>・立入検査等において、独自に実施している各種アンケート等について、「アンケート文面」「アンケート集計」等の資料により、アンケート等の実施手法及び結果内容が適切かどうか確認する。</p> <p>・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。</p> <p>(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。</p>	<p>10月にアンケートを実施。入居者アンケート回収率が50%を切っているものの、入居者・自治会共、90%以上で普通以上のご評価を頂いている。</p>	<p>A</p>	<p>・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。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、93.0%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44.1%)</p>	<p>A</p>	<p>・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。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、93.0%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44.1%)</p>	<p>A</p>	<p>・その他の期のとおり。</p>	<p>A</p>	<p>・その他の期に同じ。</p>	<p>A</p>	<p>・その他の期に同じ。</p>	<p>A</p>
<p>業務改善</p>	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。</p> <p>・立入検査等において、改善等の取組状況を確認する。</p>	<p>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。</p>	<p>A</p>	<p>・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></p>	<p>A</p>	<p>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。</p>	<p>A</p>	<p>・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></p>	<p>A</p>	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p>	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>

自主事業内容の質	○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。 ・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。	「声掛け活動」「指定管理者用施設賠償責任保険の加入」等すでに実施しており、サービス水準の向上に寄与している。	A	・「接遇向上委員会」、「高齢者への声掛け活動の継続実施」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	「声掛け活動」「指定管理者用施設賠償責任保険の加入」等すでに実施しており、サービス水準の向上に寄与している。	A	・第一四半期に引き続き「高齢者への声掛け活動」等が実施され、コロナの影響で一部計画どおり実施できていないものがあるものの、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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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（cf.「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、適切であると評価できる。	A	・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	収支状況については、第3四半期は黒字であり適切であると評価できる。	A	・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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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1.3%であり適切である。	A	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は1.30%であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
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。) ・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8.76%であり、効率的に利益をあげている。 経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は27.48%であり、企業に安定性がある。 過去3年間の決算書から収支状況をあわせて確認したが、収支には問題がない。	A	・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は8.76%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27.48%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あわせて確認したが、収支に問題なく、 <u>適切であった。</u>	A					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
		チェック日 2021年11月17日 チェック方法 定期報告等及びヒアリングにより確認 チェック職員				チェック日 2022年1月27日 チェック方法 泉北NT管理センターにて状況を聴取 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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
募集事務	<p>○募集事務を行っている。</p> <p>・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、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>		A	<p>・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></p> <p>・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></p> <p>・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></p> <p>・ウェブサイトに住宅間取りが適宜掲載されており、<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	A	<p>年6回の総合募集に対し、ウェブサイトでの募集案内や抽選結果の掲載等、入居希望者への情報提供を行っている。また、応募割れ、さらに応募割れの募集事務に加え、住宅替にも対応している。</p> <p>年6回の総合募集に対し、ウェブサイトでの募集案内や抽選結果の掲載等、入居希望者への情報提供を行っている。また、応募割れ、さらに応募割れの募集事務に加え、住宅替にも対応している。</p>	A	<p>・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></p> <p>・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></p> <p>・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></p> <p>・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></p> <p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第一四半期及びその他の期間ともに<u>適切であった。</u></p>	A
	<p>○入居事務を行っている。</p> <p>・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。</p> <p>・立入検査等において、外国人対応等が適切かどうか入居説明会時の配布資料等により確認する。</p> <p>・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。</p>		A	<p>・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></p> <p>・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></p> <p>・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、対応ができていることが確認でき、<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p> <p>・2021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0.50%(201件中、1件)であったことが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>入居説明会時などの機会に丁寧な説明を行い、入居に際してのトラブルを防ぐとともに、必要書類等の速やかな提出を促している。</p> <p>入居説明会時などの機会に丁寧な説明を行い、入居に際してのトラブルを防ぐとともに、必要書類等の速やかな提出を促している。</p>	A	<p>・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></p> <p>・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></p> <p>・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、対応ができていることが確認でき、<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p> <p>・2021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0.50%(201件中、1件)であったことが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第一四半期及びその他の期間ともに<u>適切であった。</u></p>	A
		チェック日	2021年11月17日	チェック日	2022年1月27日	チェック方法	定期報告等及びヒアリングにより確認	チェック方法	泉北NT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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】公社・泉北(堺市南区地区)

収納促進関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
募集事務	<p>○入居者の退去事務を行っている。</p> <p>・日常業務及びヒアリングにより、「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。</p>	A	「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。	A	「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どおり事務を行っており、適切であった。	A	「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。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	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	<p>○府営住宅に係る許認可を行っている。</p> <p>・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。</p>	A	「同居承認」「保証人変更」などの申請書について、業務仕様書や事務マニュアルに即した審査を行っている。	A	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	「同居承認」「保証人変更」などの申請書について、業務仕様書や事務マニュアルに即した審査を行っている。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	<p>○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。</p> <p>・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(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。</p>	A	地位承継不可者等にはリストを作成し退去指導を行うなど、入居者の維持保管義務に違反する行為に対し、適切に対応している。	A	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っていることが確認でき、適切であった。	A	地位承継不可者等にはリストを作成し退去指導を行うなど、入居者の維持保管義務に違反する行為に対し、適切に対応している。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	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	<p>○調定手続きを行っている。</p> <p>・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。</p>	A	家賃減免・収入更正等の書類等について業務仕様書どおり審査事務を行っている。	A	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	家賃減免・収入更正等の書類等について業務仕様書どおり審査事務を行っている。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	<p>○家賃等の収納事務を行っている。</p> <p>・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。</p>	A	口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月定期報告を行うとともに、業務仕様書どおりの業務を実施している。	A	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、業務仕様書のとおり業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月定期報告を行うとともに、業務仕様書どおりの業務を実施している。	A	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、業務仕様書のとおり業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	<p>○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。</p>	A	府から提供される滞納者情報に基づく滞納対策について、業務仕様書通りの事務を行っている。	A	府から提供され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、業務仕様書のと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	府から提供され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、業務仕様書のと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	府から提供され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、業務仕様書のと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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。

<p>○入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>収入申告書の書類提出から意見申出に至る一連の業務について、業務仕様書どおりの事務を行っている。</p>	<p>「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。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>	<p>収入申告書の書類提出から意見申出に至る一連の業務について、業務仕様書どおりの事務を行っている。</p>	<p>A</p> <p>収入申告書の受付、書類審査、パンチカードの作成のほか、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とおり業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、<u>適切であった。</u> 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<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>	<p>第1四半期及びその他の期のおり。</p>	<p>A</p>	<p>第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>
<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>「収入更正申請書」等の関係書類について、業務仕様書どおりの審査を行っている。</p>	<p>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、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>	<p>「収入更正申請書」等の関係書類について、業務仕様書どおりの審査を行っている。</p>	<p>A</p> <p>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、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>	<p>第1四半期及びその他の期のおり。</p>	<p>A</p>	<p>第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>
<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>		<p>2021年8月4日から8月6日まで</p> <p>日常業務及び定期報告等で確認</p>		<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>		<p>2022年1月31日(立入検査)</p> <p>立入検査、日常業務及び定期報告等で確認</p>				

■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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
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。 ・駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真により、適切かどうか確認する。 また、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り確認する。	A	A	○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、適切であった。 ○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、適切であった。	A	緊急・空家修繕について、修繕実施基準等に基づき修繕を行っている。	A	○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、適切であった。 ○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、適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。 ・空家修繕:163件(うち立ち入り検査:6件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:1,583件 ※数字は12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	A
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。 ・契約書及び点検記録により、適切かどうか確認する。 また、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する。	A	A	○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、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A	保守点検については、業務仕様書に基づく点検回数、点検内容を実施している。	A	○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、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っている。 ・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り、適切に対応されているかどうか確認する。												
	○新築住宅引継ぎ業務を行っている。 ・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうか確認する。					大阪府との引継ぎ会議及び現場引継ぎにより、自治会への物品の引継ぎ及び説明などを適切に行っている。	A	○自治会へ物品の引継ぎ及び説明を適切に行っており、良好である。 ○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、良好である。 ・竹城台第4住宅	A	・その他の期のとおり。	A	○その他の期において適切であった。	A
	○施設管理にかかるデータ整理業務を行っている。 ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。	A	A	○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、適切であった。	A	修繕履歴、点検結果等のデータについて、府からのデータ要求等に対応できるよう整理を行っている。	A	○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、適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○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。 ・執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	A	A	○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、適切であった。	A	住戸内バリアフリー化事業等、自治会及び入居者との円滑な調整を行い、計画的に業務を遂行している。	A	○現地調査、実施設計、工事発注を計画的に執行しており、適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A

駐車場の管理運営に関する業務	<p>○入居者への利用承認業務を行っている。</p> <p>・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意し行っている。</p> <p>①入居者からの申出に従い指定管理者の責任において適切に行うこと。②貴府所定の基準により適否を審査し報告すること。③必要な書類を交付する)。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>事務マニュアルに基づき、入居者への利用承認業務を行っている。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
	<p>○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。</p> <p>・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等適切に実施している。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>迷惑駐車への対応、車庫証明の発行等適切に実施している。</p>	A	<p>○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></p> <p>○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
		<p>チェック日</p> <p>2021年9月30日</p> <p>チェック方法</p> <p>実施状況報告書の確認及び上記による方法</p> <p>チェック職員</p>			<p>チェック日</p> <p>2022年2月25日</p> <p>チェック方法</p> <p>実施状況報告書の確認及び上記による方法</p> <p>チェック職員</p>								

■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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間		
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)			
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。 ・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を確認する。	A	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行ったうえで、事案に応じた対応を行っている。	A	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	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行ったうえで、事案に応じた対応を行っている。	A	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	第1四半期及びその他の期とおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○各種申請手続きに係る補助業務を行っている。 ・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を確認する。	A	各種申請書等について、記録簿等で管理するとともに、受付後速やかに処理を行っている。	A	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	各種申請書等について、記録簿等で管理するとともに、受付後速やかに処理を行っている。	A	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	第1四半期及びその他の期とおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○各種許可書等の交付に係る業務を行っている。 ・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を確認する。	A	各種許可書等について、記録簿等で管理するとともに、受付後速やかに処理を行っている。	A	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	各種許可書等について、記録簿等で管理するとともに、受付後速やかに処理を行っている。	A	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	第1四半期及びその他の期とおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
		チェック日 チェック方法 チェック職員	2021年9月15日 平素の業務施行状況及び書面等から確認	チェック日 チェック方法 チェック職員	2022年1月27日 平素の業務施行状況及び書面等から確認									

■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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】東急・藤井寺(大阪市、中・南河内地区)

指定管理関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
人員体制	○事業計画、業務仕様書に即し、適切に人員を配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員) ・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」等以上に配置されているか確認する。	A	A	・2021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	・2021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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	
	○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。 ・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。	A	A	・「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	・「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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	
	○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。 ・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。	A	A	・「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	・「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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	
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。 ・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。	A	A	・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	・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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	
	○外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。 ・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。	A	A	・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	・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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	
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。 ・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。	A	A	・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	・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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	

個人情報保護	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>個人情報の漏洩などの事故防止対策として個人情報保護マニュアルを作成。</p> <p>また、職員研修及び個人情報管理簿の整備を実施。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>個人情報の漏洩などの事故防止対策として個人情報保護マニュアルを作成。また、職員研修及び個人情報管理簿の整備を実施。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
緊急対応	<p>○事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。</p> <p>・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」どおりの非常時の危機管理体制が確保されているか確認する。</p>	<p>火災等緊急事態発生時のマニュアル及び連絡網と共に対応職員、エリア・工種毎の対応リストを整備。入居者に対しては住まいのしおり・ふれあいだより・HP等により時間外緊急連絡センターの連絡先を周知。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>火災等緊急事態発生時のマニュアル及び連絡網と共に対応職員、エリア・工種毎の対応リストを整備。入居者に対しては住まいのしおり・ふれあいだより・HP等により時間外緊急連絡センターの連絡先を周知。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
緊急対応	<p>○緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。</p> <p>・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。</p>	<p>緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。令和3年5月19日職員を対象とした安否確認訓練を実施。</p>	A	<p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを配布していることを確認した。</p> <p>・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></p> <p>・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></p>	A	<p>緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月19日に職員を対象とした安否確認訓練、11月25日総合訓練を実施。</p>	A	<p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを配布していることを確認した。</p> <p>・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></p> <p>・自治会と連携した防災訓練はコロナの影響で実施できていないが、状況が落ち着けば実施予定であることを確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
府営住宅管理システムの運用	<p>○システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。</p> <p>・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。</p>	<p>システム運用者は事前に貴府へ届け出た者に限定し、変更の都度届出。</p>	A	<p>・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></p>	A					<p>・第1四半期のおり。</p>	A	<p>第1四半期に同じ。</p>	A
府営住宅管理システムの運用	<p>○個人情報保護に留意してシステムを運用している。</p> <p>・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。</p>	<p>情報セキュリティに関する管理者を定め、ルール・マニュアル等を整備して運用。</p>	A	<p>・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></p>	A					<p>・第1四半期のおり。</p>	A	<p>第1四半期に同じ。</p>	A

実施状況の確認	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>月間業務報告書は毎月15日までに貴府へ提出。業務日誌は日々作成し、ファイリング。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>月間業務報告書は毎月15日までに貴府へ提出。業務日誌は日々作成し、ファイリング。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
実施状況の確認	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>定められた業務履行に必要な人員を配置。検討会議等には常に出席し、必要な資料等を提供。</p>	A	<p>・業務の実施体制については<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	A	<p>定められた業務履行に必要な人員を配置。検討会議等には常に出席し、必要な資料等を提供。</p>	A	<p>・業務の実施体制については<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅の苦情処理等に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、苦情、要望等についての実態把握、指導及び対処が適切に処理されているかどうか、毎月の定期報告等により確認する。</p>	<p>業務仕様書及び迷惑行為対応マニュアルに基づき指導等を実施。また、実施状況を毎月の月間業務報告書にて報告。</p>	A	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>業務仕様書及び迷惑行為対応マニュアルに基づき指導等を実施。また、実施状況を毎月の月間業務報告書にて報告。</p>	A	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
入居者満足度	<p>○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。</p> <p>・立入検査等において、独自に実施している各種アンケート等について、「アンケート文面」「アンケート集計」等の資料により、アンケート等の実施手法及び結果内容が適切かどうか確認する。</p> <p>・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。</p> <p>(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。</p>					<p>貴府の指示に基づき10月に入居者及び自治会長アンケートを実施。アンケート回収率:入居者50.2%・自治会長100% 普通以上の割合:93.1%</p>	A	<p>・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。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、93.1%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50.2%)</p>	A	<p>・その他の期のとおり。</p>	A	<p>・その他の期に同じ。</p>	A
業務改善	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。</p> <p>・立入検査等において、改善等の取組状況を確認する。</p>	<p>会議等での貴府から指摘された問題点・改善点については、適正に解決・改善へ取組みを実施。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>会議等での貴府から指摘された問題点・改善点については、適正に解決・改善へ取組みを実施。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A

自主事業内容の質	○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。 ・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。	・高齢者の対応について、75歳以上単身高齢者世帯への定期電話連絡及び訪問活動を「ふれあいサポート」として位置づけ、その専属担当者を配置し、各自治会へ活動方針を説明のうえ毎月実施。等	A	・「ふれあいサポート」の一部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	・高齢者の対応について、75歳以上単身高齢者世帯への定期電話連絡及び訪問活動を「ふれあいサポート」として位置づけ、その専属担当者を配置し、各自治会へ活動方針を説明のうえ毎月実施。等	A	・第一四半期に引き続き「ふれあいサポート」の一部等が実施され、加えて「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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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（cf.「空家修繕」）に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	6月末現在で黒字であり、事業継続に影響無し	A	・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	12月末現在で黒字であり、事業継続に影響無し。	A	・収支状況については、12月末現在で、黒字が確認でき、 <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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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。	別途提出の経営分析8指標より妥当。	A	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は14.1%であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
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。) ・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。	別途提出の経営分析8指標より妥当。	A	・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55.1%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					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
		チェック日 2021年11月26日 チェック方法 定期報告等及びヒアリングにより確認 チェック職員				チェック日 2022年2月8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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	
募集事務	<p>○募集事務を行っている。</p> <p>・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、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>	A	A	<p>・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></p> <p>・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></p> <p>・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></p> <p>・ウェブサイトに住宅間取りが適宜掲載されており、<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	A	<p>・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></p> <p>・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></p> <p>・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></p> <p>・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></p> <p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期とおり。</p>	A	A			
	<p>○入居事務を行っている。</p> <p>・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。</p> <p>・立入検査等において、外国人対応等が適切かどうか入居説明会時の配布資料等により確認する。</p> <p>・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。</p>	A	A	<p>・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></p> <p>・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></p> <p>・外国人向け資料(住まいのしおり)の作成、翻訳ソフト内蔵のタブレット端末の備え付け等、対応ができていたことが確認でき、<u>適切であった。</u></p> <p>・障がい者対応についても、筆談により対応ができていたことが確認でき、<u>適切であった。</u></p> <p>・2021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0.24%(420件中、1件)であったことが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・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></p> <p>・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></p> <p>・外国人向け資料(住まいのしおり)の作成、翻訳ソフト内蔵のタブレット端末の備え付け等、対応ができていたことが確認でき、<u>適切であった。</u></p> <p>・障がい者対応についても、筆談により対応ができていたことが確認でき、<u>適切であった。</u></p> <p>・2021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0.24%(420件中、1件)であったことが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期とおり。</p>	A	A			
		チェック日	2021年11月26日	チェック日	2022年2月8日	チェック方法	定期報告等及びヒアリングにより確認	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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
募集事務	<p>○入居者の退去事務を行っている。</p> <p>・日常業務及びヒアリングにより、「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。</p>	A	業務仕様書に基づき事務を実施。名義人が死亡した住宅の処理については、貴府の指示に基づき事務を実施。	A	「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どおり事務を行っており、適切であった。	A	業務仕様書に基づき事務を実施。名義人が死亡した住宅の処理については、貴府の指示に基づき事務を実施。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	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	<p>○府営住宅に係る許認可を行っている。</p> <p>・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。</p>	A	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類の審査を実施。	A	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	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類の審査を実施。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	<p>○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。</p> <p>・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(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。</p>	A	地位承継不可者等のリストを作成し退去指導及び迷惑行為等の維持保管義務違反者への入居指導を実施。また、貴府の指示に基づく住宅の現地確認等も実施。	A	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っていることが確認でき、適切であった。	A	地位承継不可者等のリストを作成し退去指導及び迷惑行為等の維持保管義務違反者への入居指導を実施。また、貴府の指示に基づく住宅の現地確認等も実施。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	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	<p>○調定手続きを行っている。</p> <p>・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。</p>	A	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。	A	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	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。	A	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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	<p>○家賃等の収納事務を行っている。</p> <p>・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。</p>	A	家賃等の口座振替手続及び納入通知書の送付。また、現金収納については、受領後翌営業日に貴府指定の金融機関へ入金し毎月定期報告を実施。	A	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、業務仕様書のとおり業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	家賃等の口座振替手続及び納入通知書の送付。また、現金収納については、受領後翌営業日に貴府指定の金融機関へ入金し毎月定期報告を実施。	A	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、業務仕様書のとおり業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	<p>○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。</p>	A	貴府より提供される滞納者情報を基に入金案内を実施し、システムの交渉経過へ入力及び実施報告書を提出。	A	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、業務仕様書のと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	貴府より提供される滞納者情報を基に入金案内を実施し、システムの交渉経過へ入力及び実施報告書を提出。	A	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、業務仕様書のと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	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。

<p>○入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>貴府の指示に基づき6月に収入申告書を発送し、業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p> <p>「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。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>貴府の指示に基づき6月に収入申告書を発送し、業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p> <p>収入申告書の受付、書類審査、パンチカードの作成のほか、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とおり業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、<u>適切であった。</u> 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<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>
<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p> <p>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、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p> <p>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、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>
<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>		<p>2021年8月4日から8月6日まで</p> <p>日常業務及び定期報告等で確認</p>		<p>2022年1月27日(立入検査)</p> <p>立入検査、日常業務及び定期報告等で確認</p>			

■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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
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。 ・駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真により、適切かどうか確認する。 また、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り確認する。	A	A	○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、適切であった。 ○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、適切であった。	A	○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、適切であった。 ○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、適切であった。	A	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。 ・空家修繕:317件(うち立ち入り検査:6件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:1,243件 ※数字は12月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:92.4% 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	A	
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。 ・契約書及び点検記録により、適切かどうか確認する。 また、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する。	A	A	○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、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A	○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、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A	
	○周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っている。 ・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り、適切に対応されているかどうか確認する。	A	A	○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、特に問題なく適切であった。	A	○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、特に問題なく適切であった。	A	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A	
	○新築住宅引継ぎ業務を行っている。 ・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうか確認する。												
	○施設管理にかかるデータ整理業務を行っている。 ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。	A	A	○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、適切であった。	A	○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、適切であった。	A	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A	
	○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。 ・執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	A	A	○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、適切であった。	A	○現地調査、実施設計、工事発注を計画的に執行しており、適切であった。	A	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A	

駐車場の管理運営に関する業務	<p>○入居者への利用承認業務を行っている。</p> <p>・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意し行っている。</p> <p>①入居者からの申出に従い指定管理者の責任において適切に行うこと。②貴府所定の基準により適否を審査し報告すること。③必要な書類を交付する)。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき利用承認業務を実施。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
	<p>○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。</p> <p>・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書等に基づき業務を実施。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>業務仕様書等に基づき業務を実施。</p>	A	<p>○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></p> <p>○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
		<p>チェック日</p> <p>2021年9月30日</p> <p>チェック方法</p> <p>実施状況報告書の確認及び上記による方法</p> <p>チェック職員</p>			<p>チェック日</p> <p>2022年2月25日</p> <p>チェック方法</p> <p>実施状況報告書の確認及び上記による方法</p> <p>チェック職員</p>								

■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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
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。 ・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を確認する。	A	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、事案に応じて現地調査等を実施し、対応。	A	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	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、事案に応じて現地調査等を実施し、対応。	A	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	第1四半期及びその他の期とおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	○各種申請手続きに係る補助業務を行っている。 ・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を確認する。	A	各種手続きに係る問合せ等の対応を行い、必要となる申請書類を受付け、審査の上、貴府へ提出。	A	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	各種手続きに係る問合せ等の対応を行い、必要となる申請書類を受付け、審査の上、貴府へ提出。	A	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	第1四半期及びその他の期とおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	○各種許可書等の交付に係る業務を行っている。 ・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を確認する。	A	貴府より各種許可書等を受領後、申請者等へ交付を実施。	A	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	貴府より各種許可書等を受領後、申請者等へ交付を実施。	A	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	第1四半期及びその他の期とおり	A	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 チェック方法 チェック職員	2021年9月15日 平素の業務施行状況及び書面等から確認	チェック日 チェック方法 チェック職員	2022年1月27日 平素の業務施行状況及び書面等から確認								

■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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】東急・堺東(堺市(南区除く)地区)

指定管理関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
人員体制	○事業計画、業務仕様書に即し、適切に人員を配置している。(管理責任者、管理事務所職員、巡回管理員) ・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」等以上に配置されているか確認する。	A	A	・2021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	・2021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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	A
	○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。 ・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。	A	A	・「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	・「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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	A
	○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。 ・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。	A	A	・「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	・「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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	A
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。 ・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。	A	A	・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	・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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	A
	○外部委託業者に対して協定書等を遵守させている。 ・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。	A	A	・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	・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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	A
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。 ・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。	A	A	・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	・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のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A	A

個人情報保護	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	個人情報の漏洩などの事故防止対策として個人情報保護マニュアルを作成。また、職員研修及び個人情報管理簿の整備を実施。	A	<p>・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></p>	A	個人情報の漏洩などの事故防止対策として個人情報保護マニュアルを作成。また、職員研修及び個人情報管理簿の整備を実施。	A	<p>・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></p>	A	・第1四半期及びその他の期のおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
緊急対応	<p>○事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。</p> <p>・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」どおりの非常時の危機管理体制が確保されているか確認する。</p> <p>○緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。</p> <p>・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。</p>	火災等緊急事態発生時のマニュアル及び連絡網と共に対応職員、エリア・工種毎の対応リストを整備。入居者に対しては住まいのしおり・ふれあいだより・HP等により時間外緊急連絡センターの連絡先を周知。	A	<p>・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></p>	A	火災等緊急事態発生時のマニュアル及び連絡網と共に対応職員、エリア・工種毎の対応リストを整備。入居者に対しては住まいのしおり・ふれあいだより・HP等により時間外緊急連絡センターの連絡先を周知。	A	<p>・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></p>	A	・第1四半期及びその他の期のおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
府営住宅管理システムの運用	<p>○システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。</p> <p>・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。</p> <p>○個人情報保護に留意してシステムを運用している。</p> <p>・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。</p>	システム運用者は事前に貴府へ届け出た者に限定し、変更の都度届出。	A	<p>・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></p>	A				A	・第1四半期のおり。	A	第1四半期に同じ。	A
		情報セキュリティに関する管理者を定め、ルール・マニュアル等を整備して運用。	A	<p>・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></p>	A				A	・第1四半期のおり。	A	第1四半期に同じ。	A

実施状況の確認	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>月間業務報告書は毎月15日までに貴府へ提出。業務日誌は日々作成し、ファイリング。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>月間業務報告書は毎月15日までに貴府へ提出。業務日誌は日々作成し、ファイリング。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
実施状況の確認	<p>○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。</p> <p>・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。</p>	<p>定められた業務履行に必要な人員を配置。検討会議等には常に出席し、必要な資料等を提供。</p>	A	<p>・業務の実施体制については<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	A	<p>定められた業務履行に必要な人員を配置。検討会議等には常に出席し、必要な資料等を提供。</p>	A	<p>・業務の実施体制については<u>適切であった。</u></p> <p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅の苦情処理等に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、苦情、要望等についての実態把握、指導及び対処が適切に処理されているかどうか、毎月の定期報告等により確認する。</p>	<p>業務仕様書及び迷惑行為対応マニュアルに基づき指導等を実施。また、実施状況を毎月の月間業務報告書にて報告。</p>	A	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>業務仕様書及び迷惑行為対応マニュアルに基づき指導等を実施。また、実施状況を毎月の月間業務報告書にて報告。</p>	A	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
入居者満足度	<p>○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。</p> <p>・立入検査等において、独自に実施している各種アンケート等について、「アンケート文面」「アンケート集計」等の資料により、アンケート等の実施手法及び結果内容が適切かどうか確認する。</p> <p>・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。</p> <p>(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。</p>					<p>貴府の指示に基づき10月に入居者及び自治会長アンケートを実施。アンケート回収率:入居者51.1%・自治会長100% 普通以上の割合:94.6%</p>	A	<p>・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。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、94.6%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51.1%)</p>	A	<p>・その他の期のとおり。</p>	A	<p>・その他の期に同じ。</p>	A
業務改善	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。</p> <p>・立入検査等において、改善等の取組状況を確認する。</p>	<p>会議等での貴府から指摘された問題点・改善点については、適正に解決・改善へ取組を実施。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>会議等での貴府から指摘された問題点・改善点については、適正に解決・改善へ取組を実施。</p>	A	<p>・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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A

自主事業内容の質	○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。 ・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。	・高齢者の対応について、75歳以上単身高齢者世帯への定期電話連絡及び訪問活動を「ふれあいサポート」として位置づけ、その専属担当者を配置し、各自治会へ活動方針を説明のうえ毎月実施。等	A	・「ふれあいサポート」の一部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	・高齢者の対応について、75歳以上単身高齢者世帯への定期電話連絡及び訪問活動を「ふれあいサポート」として位置づけ、その専属担当者を配置し、各自治会へ活動方針を説明のうえ毎月実施。等	AA	・第一四半期に引き続き「ふれあいサポート」の一部等が実施され、加えて「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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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（cf.「空家修繕」）に係る費用が報告書どおりであるか確認する。	6月末現在で黒字であり、事業継続に影響無し。	A	・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	12月末現在で黒字であり、事業継続に影響無し。	A	・収支状況については、12月末現在で、黒字が確認でき、 <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	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	・第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
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。 ・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。	別途提出の経営分析8指標より妥当。	A	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は14.1%であることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
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。) ・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。	別途提出の経営分析8指標より妥当。	A	・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55.1%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					・第1四半期のとおり。	A	第1四半期に同じ。	A
		チェック日 2021年11月17日		チェック方法 定期報告等及びヒアリングにより確認		チェック日 2022年1月26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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)
募集事務	<p>○募集事務を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方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。 ・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。 ・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。 ・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。 	A	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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> ・特定入居については、空きができ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> ・ウェブサイトに住宅間取りが適宜掲載されており、<u>適切であった。</u> ・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> 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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> ・特定入居については、空きができ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> ・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> ・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> 	A	A	<ul style="list-style-type: none"> ・第1四半期及びその他の期とおり。 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・第一四半期及びその他の期間ともに<u>適切であった。</u> 	A	
	<p>○入居事務を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・立入検査等において、外国人対応等が適切かどうか入居説明会時の配布資料等により確認する。 ・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。 	A	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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> ・外国人向け資料(住まいのしおり)の作成、翻訳ソフト内蔵の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、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> ・2021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0.29%(343件中、1件)であったことが確認でき、<u>適切であった。</u> 	A	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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> ・外国人向け資料(住まいのしおり)の作成、翻訳ソフト内蔵の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、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> ・2021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0.29%(343件中、1件)であったことが確認でき、<u>適切であった。</u> 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・第1四半期及びその他の期とおり。 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・第一四半期及びその他の期間ともに<u>適切であった。</u> 	A	
		チェック日	2021年11月17日	チェック日	2022年1月26日	チェック方法	定期報告等及びヒアリングにより確認	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。

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】東急・堺東(堺市(南区除く)地区)

収納促進関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間		
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)			
募集事務	<p>○入居者の退去事務を行っている。</p> <p>・日常業務及びヒアリングにより、「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。</p>	A	A	「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どおり事務を行っており、 <u>適切であった。</u>	A	業務仕様書に基づき事務を実施。名義人が死亡した住宅の処理については、貴府の指示に基づき事務を実施。	A	A	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、 <u>適切であった。</u>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅に係る許認可を行っている。</p> <p>・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。</p>	A	A	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、 <u>適切であった。</u>	A	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類の審査を実施。	A	A	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、 <u>適切であった。</u>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	<p>○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。</p> <p>・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(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。</p>	A	A	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実施でき、 <u>適切であった。</u>	A	地位承継不可者等へのリストを作成し退去指導及び迷惑行為等の維持保管義務違反者への入居指導を実施。また、貴府の指示に基づく住宅の現地確認等も実施。	A	A	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、 <u>適切であった。</u>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
家賃等の収納に関する業務	<p>○調定手続きを行っている。</p> <p>・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。</p>	A	A	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、 <u>適切であった。</u>	A	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。	A	A	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、 <u>適切であった。</u>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	<p>○家賃等の収納事務を行っている。</p> <p>・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。</p>	A	A	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、業務仕様書のとおり業務を実施していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	家賃等の口座振替手続及び納入通知書の送付。また、現金収納については、受領後翌営業日に貴府指定の金融機関へ入金し毎月定期報告を実施。	A	A	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、業務仕様書のとおり業務を実施していることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A
	<p>○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。</p>	A	A	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、業務仕様書のとおり事務が行われていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	貴府より提供される滞納者情報を基に入金案内を実施し、システムの交渉経過へ入力及び実施報告書を提出。	A	A	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、業務仕様書のとおり事務が行われていることが確認でき、 <u>適切であった。</u>	A	第1四半期及びその他の期のとおり。	A	第1四半期及びその他の期ともに <u>適切であった。</u>	A

<p>○入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>貴府の指示に基づき6月に収入申告書を発送し、業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p> <p>「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。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>貴府の指示に基づき6月に収入申告書を発送し、業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p> <p>収入申告書の受付、書類審査、パンチカードの作成のほか、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とおり業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、<u>適切であった。</u> 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<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>
<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p> <p>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、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p> <p>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、<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	<p>A</p> <p>第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	<p>A</p>
<p>チェック日 チェック方法 チェック職員</p>		<p>2021年8月4日から8月6日まで 日常業務及び定期報告等で確認</p>		<p>2022年2月2日(立入検査) 立入検査、日常業務及び定期報告等で確認</p>			

■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 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
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。 ・駐車場の維持修繕等業務の検査時に管理事務所へ赴き、書面及び写真により、適切かどうか確認する。 また、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り確認する。	A	A	○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、適切であった。 ○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、適切であった。	A	業務仕様書及び説明書、修繕実施基準等に基づき修繕を実施。また、実施状況を毎月の施設保全業務調整会議にて報告。	A	○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、適切であった。 ○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、適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。 ・空家修繕:250件(うち立ち入り検査:10件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:1,612件 ※数字は12月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:94.5% 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	A
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。 ・契約書及び点検記録により、適切かどうか確認する。 また、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する。	A	A	○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、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A	業務仕様書及び説明書、関係法令等に基づき保守点検を実施。	A	○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、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○周辺地域への電波障害対策施設の管理を行っている。 ・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り、適切に対応されているかどうか確認する。	A	A	○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、特に問題なく適切であった。	A	故障等発生時、取扱基準に基づき対応を実施。	A	○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、特に問題なく適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○新築住宅引継ぎ業務を行っている。 ・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうか確認する。												
	○施設管理にかかるデータ整理業務を行っている。 ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。	A	A	○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、適切であった。	A	貴府の求めに応じ、必要となる修繕履歴・点検結果等のデータ整理を実施。	A	○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、適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○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。 ・執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	A	A	○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、適切であった。	A	実施計画を立案の上、自治会及び入居者、設計監理者等と調整を行い、業務を実施。	A	○現地調査、実施設計、工事発注を計画的に執行しており、適切であった。	A	・第1四半期及びその他の期のとおり。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A

駐車場の管理運営に関する業務	<p>○入居者への利用承認業務を行っている。</p> <p>・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意し行っている。</p> <p>①入居者からの申出に従い指定管理者の責任において適切に行うこと。②貴府所定の基準により適否を審査し報告すること。③必要な書類を交付する)。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき利用承認業務を実施。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
	<p>○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。</p> <p>・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書等に基づき業務を実施。</p>	A	<p>○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></p>	A	<p>業務仕様書等に基づき業務を実施。</p>	A	<p>○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></p> <p>○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、<u>適切であった。</u></p>	A	<p>・第1四半期及びその他の期のとおり。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに<u>適切であった。</u></p>	A
		<p>チェック日</p> <p>2021年9月30日</p> <p>チェック方法</p> <p>実施状況報告書の確認及び上記による方法</p> <p>チェック職員</p>			<p>チェック日</p> <p>2022年2月25日</p> <p>チェック方法</p> <p>実施状況報告書の確認及び上記による方法</p> <p>チェック職員</p>								

■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。	

2021年度(令和3年度) 府営住宅指定管理者業務の履行状況チェックシート

【指定管理者名】東急・堺東(堺市(南区除く)地区)

資産活用関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 第1四半期(4~6月)		施設所管課の評価 第1四半期(4~6月)		指定管理者の自己評価 その他の期間(7~12月)		施設所管課の評価 その他の期間(7~12月)		指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
		評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)	評価 (AA~C)		
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。 ・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を確認する。	A	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、事案に応じて現地調査等を実施し、対応。	A	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	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、事案に応じて現地調査等を実施し、対応。	A	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	第1四半期及びその他の期とおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	○各種申請手続きに係る補助業務を行っている。 ・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を確認する。	A	各種手続きに係る問合せ等の対応を行い、必要となる申請書類を受付し、審査の上、貴府へ提出。	A	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	各種手続きに係る問合せ等の対応を行い、必要となる申請書類を受付し、審査の上、貴府へ提出。	A	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	第1四半期及びその他の期とおり	A	第1四半期及びその他の期ともに適切であった。
	○各種許可書等の交付に係る業務を行っている。 ・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を確認する。	A	貴府より各種許可書等を受領後、申請者等へ交付を実施。	A	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	貴府より各種許可書等を受領後、申請者等へ交付を実施。	A	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	第1四半期及びその他の期とおり	A	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 チェック方法 チェック職員	2021年9月15日 平素の業務施行状況及び書面等から確認	チェック日 チェック方法 チェック職員	2022年2月4日 平素の業務施行状況及び書面等から確認								

■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。