

○府営住宅の指定管理者モニタリングに係る評価基準と確認方法

| | | |
|------|----------|---|
| 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。 |

(※) 業務仕様書等とは、募集要項、業務仕様書、管理業務説明書、事業計画書、収支計画書、管理体制計画書、協定書のこと。

| 評価項目 | 評価内容 | 確認方法 (確認のアプローチ) |
|----------------|------------------------------------|---|
| I 履行の確認 | | |
| 人員体制 | 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、「組織図」、「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」、「収支計画書」、「管理体制計画書」等以上に配置されているか確認する。 |
| | 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。 |
| | 必要な資格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。 |
| 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。 |
| | 外部委託業者に対して協定書を遵守させている。 | 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を確認する。 |
| 個人情報保護 | 個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。 | 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。 |
| 緊急対応 | 事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。 | 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。 |
| | 緊急時のマニュアルが整備され、周知徹底されている。 | 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。 |
| 住宅総合管理システムの運用 | システムを運用する者を定め、事前に府に報告している。 | 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。 |
| | 個人情報保護に留意してシステムを運用している。 | 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。 |
| 実施状況の確認 | 月間業務報告書を府に提出している。及び、業務状況表を適切に整備、保管している。 | 立入検査等において、月間報告書や業務状況表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する。 |
| 【業務仕様書、管理業務説明書に即し、下記の業務を適切に行っているか。】 | | |
| 募集事務 | 募集事務を行っている。 | 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。 |
| | | 立入検査等において、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、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が適切かどうかを確認する。 | |
| | 入居事務を行っている。 | 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、障がい者対応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、書類不備による入居審査及び機関保証の申込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。 |
| | 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。 |
| 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。 |
| | 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。 |
| | 府営住宅の苦情処理等に係る事務を行っている。 | 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。 |
| 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。 |
| | 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。 |
| | 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。 |
| | 入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。 | 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。 |
| | 家賃変更（収入更正）等事務補助を行っている。 | 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。 |
| | 家賃の減免決定補助業務を行っている。 | 日常業務において、「家賃減免申請書」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。 |
| | | |

| | | |
|----------------|---|---|
| | 敷金の徴収猶予決定補助業務を行っている。 | 日常業務において、「敷金徴収猶予申請書」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。 |
| 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。 | 立入検査等において、書面及び写真により、適切に修繕が実施されているかどうか確認し、現場での空家修繕検査により、品質を確認する。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。 |
| | 施設の保守点検に関する業務を行っている。 | 再委託の点検記録により、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。 |
| | 新築住宅等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等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。 |
| | 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。 ※令和2年度からの指定の地区のみ | 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 | 駐車場の利用承認等事務を行っている。 | 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。 |
| | 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。 | 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。 |
| 用地管理に関する業務 | 適切な用地管理等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。 |
| | 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。 |
| | 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。 |

| II サービスの質の評価 | | |
|-----------------|--|---|
| 入居者満足度 | 入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。 | 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。 |
| | | 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。 |
| 業務改善 | 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。 | 立入検査等において、改善の取組状況を確認する。 |
| 自主事業内容の質 | 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、「提案事項及びサービス向上策に関する実施状況一覧表」により、「事業計画書」どおり実施されているか確認する。 |
| III サービスの安定性の評価 | | |
| 事業収支 | 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、「収支計画書」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。 |
| 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。 |
| 法人等の経営状況 | 経営状況分析指標を用いて、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。 |