

# 令和5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】 日本管財(株)・寝屋川(守口市・寝屋川市・門真市地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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」以上に配置されているか確認する。  (参考) 年度内において欠員が各々半年を超える場合はB以下とする。	事業体制計画書に記載の予定人員22名に対し、現配置人員20名、欠員2名。欠員分については採用募集を継続的に実施中。また、巡回管理員についても、余裕のある人員体制の構築を図る為に、並行して採用募集を実施。(現巡回員の定員11名)	B	・令和5年10月以降2名不足しており、同年12月31日現在、人員募集中であることを確認した。	A
	○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。	事業計画書P69に記載の研修を実施している。人権研修は外部団体(大阪府宅建協会)の研修を順次受講中。個人情報保護研修は、管理センター職員は10月に実施済。協力業者についても11月に実施済。個人情報取扱従事者資格(認定CPA資格)取得者は、毎年1回の更新研修を受講している。この他事業計画書に記載の研修で、防災訓練・救急救命講習:令和6年3月実施予定。不祥事予防研修、接遇マナー研修:令和6年3月実施予定。	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、適切であった。	A
	○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。	事業計画書P81に記載のとおり1級建築士1名を配置済。但し、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としている。	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、適切であった。	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。	事業計画書P83に記載のとおり適正と認められる事業者のみを登録し、毎年度更新している。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依頼、もしく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で契約を締結。その上で年度開始前までに事前承認を受けている。	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、適切であった。	A
	○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。	毎年最低1回、外部委託先の責任者を集め、研修を実施。その際、必ず協定書の遵守についての確認を行っている。上記研修は、弊社公共管理室が主催となって実施。  令和5年度のテーマは以下の通りです。 1.労働安全衛生:修繕等の作業中における労働安全事故発生への撲滅を目的。 2.コンプライアンス:企業としての社会的責務を果たすため、企業・従業員の不祥事を発生させない。 3.個人情報の保護:事業計画書P12に記載のとおり入居者等の個人情報の取扱いの基礎知識を確認。 4.留意事項:接遇マナー、提出書類の適切な記載、鍵の厳格な使用と管理。	A	・契約書等において、暴力団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。 ・外部委託先の責任者を集めた研修(協力業者研修)を実施しており、協定書を遵守させるよう啓発を実施していることを確認した。	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>事業計画書P7に記載のとおり各職員にマニュアルを配布しミーティング等で、その都度内容確認している。また、社内では全職員に対して個人情報保護研修を行い、受講後に確認テストも実施している。</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、適切であった。</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>事業計画書P66に記載のとおり緊急時のマニュアルを作成し各職員に配布の上で説明済。その中には参集基準を設定しており、緊急時の役割分担・社員の連絡体制・業者連絡先を整備し、万々に備えている。</p>	A	<p>・火災等緊急事態発生時の「緊急時対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備されていることを確認した。</p> <p>・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>○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>事業計画書P66に記載のとおり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。</p>	A	<p>・緊急時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>・自治会と連携した防災訓練は実施済であることを確認でき、適切であった。</p>	A
住宅総合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>業務仕様書に記載のとおり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、システムを運用者が特定出来る体制を継続している。</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、適切であった。</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>事業計画書P7に記載のとおり個人情報保護研修を実施するとともに、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>・情報システム管理規定を整備されていることが確認でき、適切であった。</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、業務状況表を適切に整備、保管している。</p> <p>・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。</p>	<p>貴府に提出し適切に保管している。</p> <p>可能な限り紙媒体の保管を避け、データでの管理を行っている。またデータ管理場所もフォルダ内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
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>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。</p> <p>①休日、夜間等の緊急連絡・処理体制を整備すること。②災害・事故対応マニュアルに基づき対応すること。③単身死亡に係る処理は適切に行うこと。</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

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を確認する。</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>	アンケート評価に関しては、記載された内容(要望・お褒め・ご批判等)を適正な評価と真摯に受け止めて、改善すべき点は改善するよう努めている。	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の平均値を算出した。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、95.3%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 50.1%)</p>	S
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、改善の取組状況を確認する。</p>	妥当なご指摘と受け止め、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。	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
自主事業内容の質	<p>○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、「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。</p>	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始まっている。	A	・自主事業として提案のあった、「内覧用モデルルームの実施」等について実施し、未実施の事業についても今後の実施予定計画を確認できた。	A
事業収支	<p>○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、「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を確認する。</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>	11月末現在での収支は黒字で推移しているものの、物価高騰等による空家修繕工事単価が予定単価を上回った状態である点、施設の老朽化に因る修繕案件及び修繕金額の増加傾向にあることから、予断を許さない状況である。	A	<p>・収支状況については、12月末現在で、黒字であることが確認できた。</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
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を確認する。</p>	会社全体の分析指標において、問題点は見られず、効率性・安定性は適切であると判断している。	A	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は29.27%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。	A
法人等の経営状況	<p>○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。)</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」が適切かどうかを確認する。</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を確認する。</p>	直近3年間の決算状況においても、「収益性」「安定性」に問題は無いと判断している。	A	<p>・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は7.66%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73.81%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
		チェック日	令和6年1月26日		
		チェック方法	寝屋川管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	経営管理課 推進G		
■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。			

# 令和5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】 日本管財(株)・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	<p>○募集事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>・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。</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が適切かどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。</p> <p>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:350戸 実績:166戸(11月末現在) 年度末累計290戸見込 ▲60件</p>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空き住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、適切に募集候補が選定されていることが確認できた。</li> <li>・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。</li> <li>・ウェブサイトにて住宅間取りが適宜掲載されており、センターの窓口でも同様の情報を閲覧することが確認でき、適切であった。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:350戸 実績:290戸(3月末見込み)</p>	B
募集事務	<p>○入居事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。</p> <p>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"> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・令和5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0.45%(222件中、1件)であったことが確認でき、適切であった。</li> </ul>	A
		<p>チェック日 チェック方法 チェック職員</p>	<p>令和6年1月26日 寝屋川管理センターにて状況を聴取 経営管理課 推進G</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。			

# 令和5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】 日本管財(株)・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	○入居者の退去事務について ・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。	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。 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、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	○府営住宅に係る許認可について ・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。	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、同法施行令、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、適切であった。	A
	○入居者の維持保管義務について ・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。	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。 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、適切であった。	A
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きについて ・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。	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。 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
	○家賃等の収納事務について ・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。	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。 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、適切であった。	A
	○家賃等の滞納対策について ・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。	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。 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、適切であった。	A

家賃等の収納に関する業務	○入居者の収入額認定等の事務補助について ・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。	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。 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。	A	「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。	A
	○家賃変更(収入更正)等事務補助について ・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。	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。 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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃の減免決定補助について ・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。	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。 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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○敷金の徴収猶予決定補助について ・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。	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。 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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
		チェック日 チェック方法 チェック職員	令和6年1月19日 寝屋川管理センターにて状況を聴取 経営管理課 収納促進G		

■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。

# 令和5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】 日本管財(株)・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
施設管理に関する業務	○施設の維持修繕について ・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を確認し、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。	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。 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	○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:183件(うち立入り検査:6件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:1,262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
	○施設の保守点検について ・再委託の点検記録により、適切かどうかを確認する。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、設備関係維持管理報告書により確認する。	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。 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	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務について ・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を確認する。				
	○施設管理にかかるデータ等の整理について ・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を確認する。	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。 貴府の要請に従い、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	○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ついて ※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、適切かどうかを確認する。	貴府の事業実施計画(40戸)に基づき、本事業実施希望者及び空家住戸で実施すべく取り組んでいる。(12/13時点 14戸見込)	A	○大阪府営住宅ストック総合活用計画に基づき、業務実施の協議が適宜行われており、適切であった。 ○現地調査や実施設計、工事、工事監理の発注及び検査業務を計画的に行われており、適切であった。 ○自治会及び入居者との調整も円滑で、年間を通じて計画的に業務を執行しており、適切であった。	A
	駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等について ・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。	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。 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。	A	○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。
○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)について ・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。		業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。 ①駐車場施設の状況確認を行い、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。	A	○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。	A
		チェック日	令和6年1月26日		
		チェック方法	寝屋川管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	施設保全課 施設管理G		

■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。

# 令和5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】 日本管財(株)・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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。	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。 ①巡回等を行い適正に維持管理を行うこと。②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、年間を通して適切であった。	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。	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。 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、年間を通して適切であった。	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。	業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。 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、年間を通して適切であった。	A
		チェック日	令和6年1月10日		
		チェック方法	寝屋川管理センターにて状況を聴取・書類の管理状況を確認		
		チェック職員	施設保全課 資産活用G		

■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。



# 令和5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】 近鉄住宅管理(株)・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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」以上に配置されているか確認する。  (参考) 年度内において欠員が各々半年を超える場合はB以下とする。	事業計画書に基づき、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名の職員を計画通りに配置している。	A	・令和5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。	A
	○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。	事業計画書に記載の配属前研修(協定書、業務仕様書等に関する研修、公営住宅の管理に関する各種法令研修、大阪府の施策・条例に関する研修、)・人権、個人情報保護研修、接遇マナー研修、高齢者対応研修、等を実施している。	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、適切であった。	A
	○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。	事業計画書に記載の1級建築士を1名配置している。	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、適切であった。	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。	再委託先について、事業計画書P63に記載のとおり「守秘義務及び個人情報保護に関する協定書」や「暴力団排除に関する誓約書」を提出いただき、個人情報保護やコンプライアンスの遵守も確認のうえ業者登録を行い、府に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、適切であった。	A
	○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。	契約書等において、上記のとおり秘密保持義務や暴力団排除の条項を記載し遵守させている。	A	・契約書等において、暴力団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。	A
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。	事業計画書P10に記載のある、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。	A	・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。	A
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。	事業計画書P109に記載のある、事故、災害等の緊急時の職員の連絡体制、協力業者の24時間、365日可能な連絡体制を確保している。	A	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A
	○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。	事業計画書P72に記載のある、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。	A	・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、適切であった。 ・自治会と連携した防災訓練は実施済であることを確認でき、適切であった。	A

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。	業務仕様書に記載のとおりシステムを運用する者を定め、事前に府に報告している。	A	・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切であった。	A
	○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。	事業計画書P17に記載のとおり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。	A	・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。	A
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。	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	・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
入居者等への指導及び連絡に関する業務	○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。	業務仕様書及び迷惑行為対応マニュアルに基づき、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。	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
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。	府の指示に基づき、枚方高田・枚方津田第2・枚方交北・枚方三栗・枚方東牧野・枚方片鉾・大東末広住宅において10月2日から13日に実施	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。  ・結果、入居者アンケートでは、96.3%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率 52.6%)	S
	・府の指示により実施している「入居者・自治会長へのアンケート」が、適切に実施されているかどうか、報告により確認する。  (参考) 「普通」以上というアンケート結果の平均値により、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。				
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。	管理運営会議で指摘を受けた問題点等に関して、府からの指示事項に対し、解決改善に取り組んでいる。	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

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。	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	・自主事業として提案のあった、「単身高齢者への安否確認サービス」等について実施されており、今後も計画的に自主事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。	A
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。	妥当である。	A	・収支状況については、12月末現在で、黒字であることが確認でき、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
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128.00%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。	A
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。	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2.94%であり、効率的に利益をあげていることが確認でき、適切であった。 ・経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は23.27%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
		チェック日	令和6年1月26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	経営管理課 推進G		

■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。

# 令和5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】 近鉄住宅管理(株)・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

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	<p>○募集事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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、適切に住戸あわ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。</li> <li>・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。</li> <li>・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確認する。</li> </ul>	<p>業務仕様書に基づき、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：270戸 実績：270戸(3月末見込み)</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空き住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、適切に募集候補が選定されていることが確認できた。</li> <li>・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数は、今後、想定戸数を達成する見込みであることが確認でき、適切であった。</li> <li>・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。</li> <li>・ウェブサイトに住居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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画：270戸 実績：270戸(3月末見込み)</p>	A
募集事務	<p>○入居事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>業務仕様書に基づき、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"> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・令和5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%(257件中、0件)であったことが確認でき、適切であった。</li> </ul>	A
		チェック日	令和6年1月26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	経営管理課 推進G		

■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。

# 令和5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】 近鉄住宅管理(株)・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

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	○入居者の退去事務について ・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。	業務仕様書に基づき、退去手続等の必要な指導、住宅返還届等の審査およびシステム入力、退去時検査を行っている。	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
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について ・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。	業務仕様書に基づき、公営住宅法、同法施行令、同法施行規則、大阪府営住宅条例および規則、取扱基準等に基づき行っている。	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
	○入居者の維持保管義務について ・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。	業務仕様書に基づき、維持管理義務違反の事実を確認した場合は、当該入居者には是正指導を行い、実態把握に努めている。	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
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きについて ・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。	業務仕様書に基づき、収入更生や減免決定等の対象者に対し必要な手続きを行っている。	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
	○家賃等の収納事務について ・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。	業務仕様書に基づき、口座振替の利用促進や、家賃及び共益費の納入通知書を送付している。また、現金の取扱に関する事務取扱責任者を設け、現金収納業務を行っている。	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に業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃等の滞納対策について ・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。	府から提供される滞納者リストと滞納家賃フロー等に基づき実施している。滞納者等との交渉履歴をシステムに記録している。	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に事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A

家賃等の収納に関する業務	○入居者の収入額認定等の事務補助について ・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。	業務仕様書に基づき、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。	A	「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。	A
	○家賃変更(収入更正)等事務補助について ・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。	業務仕様書に基づき、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。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃の減免決定補助について ・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。	業務仕様書に基づき、入居者から減免に関する届け出及び申請を受けし審査を行い、家賃減免決定通知書の交付等の業務を行っている。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○敷金の徴収猶予決定補助について ・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。	業務仕様書に基づき、新規入居時等に、敷金の徴収猶予を希望する入居者から申請を受けし審査を行い、敷金徴収猶予決定通知書の交付等の業務を行っている。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
		チェック日	令和6年1月19日		
		チェック方法	枚方管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	経営管理課 収納促進G		

■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。

# 令和5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】 近鉄住宅管理(株)・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

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
施設管理に関する業務	○施設の維持修繕について ・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。	業務仕様書、説明書等に基づき、緊急修繕の対応について、遅滞なく行うとともに会議等にて報告を行っている。施設の長寿命化につながる工法を選び行っている。	A	○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:214件(うち立入り検査:15件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:1,071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
	○施設の保守点検について ・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。	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	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務について ・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の整理について ・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。	府の指示に従い、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、整理業務を行っている。	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ついて ※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。	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。(29戸予定)	A	○大阪府営住宅ストック総合活用計画に基づき、業務実施の協議が適宜行われており、適切であった。 ○現地調査や実施設計、工事、工事監理の発注及び検査業務を計画的に行われており、適切であった。 ○自治会及び入居者との調整も円滑で、年間を通じて計画的に業務を執行しており、適切であった。	A
駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等について ・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。	業務仕様書に基づき、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。	A	○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。	A
	○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)について ・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。	業務仕様書に基づき、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。	A	○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。	A
		チェック日	2024年1月31日		
		チェック方法	枚方管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	施設保全課 施設管理G		
■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。			

# 令和5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】 近鉄住宅管理(株)・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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。	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、年間を通して適切であった。	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。	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、年間を通して適切であった。	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。	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、年間を通して適切であった。	A
		チェック日	令和6年1月10日		
		チェック方法	(泉北管理センターの)平素の業務施行及び書面等から確認		
		チェック職員	施設保全課 資産活用G		

■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。



# 令和5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】 近鉄住宅管理(株)・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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」以上に配置されているか確認する。  (参考) 年度内において欠員が各々半年を超える場合はB以下とする。	管理体制事業計画書に基づき、管理責任者1名、管理事務所職員12名、巡回管理員4名、計17名の職員を計画通りに配置している。	A	・令和5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。	A
	○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。	事業計画書に記載の配属前研修(協定書、業務仕様書等に関する研修、公営住宅の管理に関する各種法令研修、大阪府の施策・条例に関する研修)、人権、個人情報保護研修、接遇マナー研修、高齢者対応研修、等を実施している。	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、適切であった。	A
	○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。	事業計画書に記載の1級建築士を1名配置している。	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、適切であった。	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。	再委託先について、事業計画書P63に記載のとおり「守秘義務及び個人情報保護に関する協定書」や「暴力団排除に関する誓約書」を提出いただき、個人情報保護やコンプライアンスの遵守も確認のうえ業者登録を行い、府に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、適切であった。	A
	○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。	契約書等において、上記のとおり秘密保持義務や暴力団排除の条項を記載し遵守させている。	A	・契約書等において、暴力団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。	A
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。	事業計画書P10に記載のある、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。	A	・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。	A
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。	事業計画書P109に記載のある、事故、災害等の緊急時の職員の連絡体制、協力業者の24時間、365日可能な連絡体制を確保している。	A	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A
	○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。	事業計画書P72に記載のある、緊急対応マニュアルへののりつた対応について、研修を行い周知徹底を図っている。	A	・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、適切であった。 ・自治会と連携した防災訓練は、コロナの影響が残る中、希望する自治会と調整を行い、実施が確認でき、適切であった。	A

住宅総合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>業務仕様書に記載のとおり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、適切であった。</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>事業計画書P17に記載のとおり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、適切であった。</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、業務状況表を適切に整備、保管している。</p> <p>・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。</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>	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
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、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>	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
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>府の指示に基づき、東大阪春宮住宅 10月2日から13日実施</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、94.0%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 50.6%)</p>	A
	<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。	管理運営会議で指摘を受けた問題点等に関して、府からの指示事項に対し、解決改善に取り組んでいる。	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
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。	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	・自主事業として提案のあった、「単身高齢者への安否確認サービス」等について実施されており、今後も計画的に自主事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。	A
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。	妥当である。	A	・収支状況については、12月末現在で、黒字であることが確認でき、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
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128.00%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。	A
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。	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2.94%であり、効率的に利益をあげていることが確認でき、適切であった。 ・経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は23.27%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
		チェック日	令和6年1月26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	経営管理課 推進G		

■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。

# 令和5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】 近鉄住宅管理(株)・布施(東大阪市地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	<p>○募集事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>・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。</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が適切かどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書に基づき、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：240戸 実績：240戸(3月末見込み)</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空き住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、適切に募集候補が選定されていることが確認できた。</li> <li>・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数は、今後、想定戸数を達成する見込みであることが確認でき、適切であった。</li> <li>・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。</li> <li>・ウェブサイトに住居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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:240戸 実績:240戸(3月末見込み)</p>	A
募集事務	<p>○入居事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>業務仕様書に基づき、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"> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・令和5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3.70%(162件中、6件)であったことが確認でき、適切であった。</li> </ul>	A
		チェック日	令和6年1月26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	経営管理課 推進G		

■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。

# 令和5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】 近鉄住宅管理(株)・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	○入居者の退去事務について ・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。	業務仕様書に基づき、退去手続等の必要な指導、住宅返還届等の審査およびシステム入力、退去時検査を行っている。	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
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について ・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。	業務仕様書に基づき、公営住宅法、同法施行令、同法施行規則、大阪府営住宅条例および規則、取扱基準等に基づき行っている。	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
	○入居者の維持保管義務について ・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。	業務仕様書に基づき、維持管理義務違反の事実を確認した場合は、当該入居者には是正指導を行い、実態把握に努めている。	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
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きについて ・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。	業務仕様書に基づき、収入更生や減免決定等の対象者に対し必要な手続きを行っている。	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
	○家賃等の収納事務について ・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。	業務仕様書に基づき、口座振替の利用促進や、家賃及び共益費の納入通知書を送付している。また、現金の取扱に関する事務取扱責任者を設け、現金収納業務を行っている。	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に業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃等の滞納対策について ・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。	府から提供される滞納者リストと滞納家賃フロー等に基づき実施している。滞納者等との交渉履歴をシステムに記録している。	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に事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A

家賃等の収納に関する業務	○入居者の収入額認定等の事務補助について ・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。	業務仕様書に基づき、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。	A	「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。	A
	○家賃変更(収入更正)等事務補助について ・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。	業務仕様書に基づき、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。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃の減免決定補助について ・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。	業務仕様書に基づき、入居者から減免に関する届け出及び申請を受けし審査を行い、家賃減免決定通知書の交付等の業務を行っている。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○敷金の徴収猶予決定補助について ・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。	業務仕様書に基づき、新規入居時等に、敷金の徴収猶予を希望する入居者から申請を受けし審査を行い、敷金徴収猶予決定通知書の交付等の業務を行っている。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
		チェック日	令和6年1月19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	経営管理課 収納促進G		

■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。

# 令和5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】 近鉄住宅管理(株)・布施(東大阪市地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
施設管理に関する業務	○施設の維持修繕について ・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。	業務仕様書、説明書等に基づき、緊急修繕の対応について、遅滞なく行うとともに会議等にて報告を行っている。施設の長寿命化につながる工法を選び行っている。	A	○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:135件(うち立入り検査:11件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:745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
	○施設の保守点検について ・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。	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	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務について ・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の整理について ・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。	府の指示に従い、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、整理業務を行っている。	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ついて ※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。	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。(30戸)	A	○大阪府営住宅ストック総合活用計画に基づき、業務実施の協議が適宜行われており、適切であった。 ○現地調査や実施設計、工事、工事監理の発注及び検査業務を計画的に行われており、適切であった。 ○自治会及び入居者との調整も円滑で、年間を通じて計画的に業務を執行しており、適切であった。	A
駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等について ・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。	業務仕様書に基づき、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。	A	○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。	A
	○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)について ・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。	業務仕様書に基づき、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。	A	○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。	A
		チェック日	2024年1月26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	施設保全課 施設管理G		
■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。			

# 令和5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】 近鉄住宅管理(株)・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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。	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、年間を通して適切であった。	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。	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、年間を通して適切であった。	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。	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、年間を通して適切であった。	A
		チェック日	令和6年1月10日		
		チェック方法	布施管理センターにて状況聴取・書類の管理状況を確認		
		チェック職員	施設保全課 資産活用G		

■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。



# 令和5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】 日本管財(株)・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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」以上に配置されているか確認する。  (参考) 年度内において欠員が各々半年を超える場合はB以下とする。	内勤職員、事業計画予定の5名に対し、第2四半期までは配置人数4名、現配置人数4名、巡回員2名(交代制にて、1名は寝屋川管理センターより応援体制、午前午後2人常駐体制)、内勤欠員募集中。(寡婦募集対象含む) 欠員に関しては、3センター(寝屋川、村野、大東朋来)で協力し業務に影響が出ないように実施。	A	・事業計画に対して、令和4年度より管理事務所職員が1名不足しており、現在募集中であるものの昨年に続き人員不足が解消できていないことが確認できた。	B
	○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。	個人情報保護研修 民間資格であるJPAC個人情報取扱従事者全員取得済み。毎年1回の更新研修を受講している。	A	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「人権研修」等が計画どおり実施されており、適切であった。	A
	○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。	配置済。寝屋川管理センターで集約業務にて1級建築士・2級施工管理士各1名を配置。但し6月末で施工管理技師退職にて、現在採用募集中。	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、適切であった。	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。	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、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、適切であった。	A
	○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。	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。	A	・契約書等において、暴力団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。	A
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。	講じている。各職員にマニュアルを配布。ミーティングや朝礼などで都度徹底。	A	・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。	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>確保している。緊急時のマニュアルを作成し各職員に説明の上配布。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>	<p>A</p>	<p>・火災等緊急事態発生時の「緊急時対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備されていることを確認した。</p> <p>・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>○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>周知徹底している。緊急時のマニュアル、役割分担表を配布。ミーティングや朝礼などで、マニュアルの内容説明 確認を行っている。</p>	<p>A</p>	<p>・緊急時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>・自治会と連携した防災訓練は実施済であることを確認でき、適切であった。</p>	A
住宅総合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>報告している。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>	<p>A</p>	<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、適切であった。</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>運用している。各職員へミーティングや朝礼など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>	<p>A</p>	<p>・情報システム管理規定を整備されていることが確認でき、適切であった。</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、業務状況表を適切に整備、保管している。</p> <p>・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。</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毎に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、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、対応後、管理簿に記録し、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、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個別に記載された内容(要望・お褒め・ご批判等)において妥当と理解し、改善すべき点は改善するよう努めている。</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、97.3%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>	S

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、改善の取組状況を確認する。</p>	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。	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
自主事業内容の質	<p>○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、「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。</p>	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。	A	・自主事業として提案のあった、高齢・障害等により来訪困難者への訪問対応やコンビニエンスストアで入金できる納付書の発行等の取り組みを確認した。また未実施の事業についても今後の実施計画を確認した。	A
事業収支	<p>○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、「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。</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>	空家修繕単価が予定価格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、余談を許さない状況ではある。	A	<p>・収支状況については、12月末現在で、黒字であることが確認できた。</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
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>	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)は29.27%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。	A
法人等の経営状況	<p>○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。)</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>	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	<p>・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は7.66%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73.81%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
		チェック日	令和6年1月26日		
		チェック方法	大東朋来管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	経営管理課 推進G		

■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。

# 令和5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】 日本管財(株)・大東朋来(大東朋来地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	<p>○募集事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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確認する。</li> </ul>	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。</p> <p>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 累計修繕:50戸(3月末見込み)</p>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空き住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、適切に募集候補が選定されていることが確認できた。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:60戸 実績:50戸(3月末見込み)</p>	B
募集事務	<p>○入居事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に基づき主に以下の点に留意し行っている。</p> <p>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"> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・令和5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0.0%(51件中、0件)であったことが確認でき、適切であった。</li> </ul>	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>令和6年1月26日</p> <p>大東朋来管理センターにて状況を聴取</p> <p>経営管理課 推進G</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。

# 令和5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】 日本管財(株)・大東朋来(大東朋来地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	○入居者の退去事務について ・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。	業務仕様書、管理業務説明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、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	○府営住宅に係る許認可について ・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。	業務仕様書、管理業務説明書に基づき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、適切であった。	A
	○入居者の維持保管義務について ・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。	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、適切であった。	A
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きについて ・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。	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、適切であった。	A
	○家賃等の収納事務について ・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。	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に業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃等の滞納対策について ・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。	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、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に事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A

家賃等の収納に関する業務	○入居者の収入額認定等の事務補助について ・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。	業務仕様書に基づき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。	A	「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。	A
	○家賃変更(収入更正)等事務補助について ・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。	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。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃の減免決定補助について ・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。	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。④問い合わせ・苦情対応	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○敷金の徴収猶予決定補助について ・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。	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正確にシステムへ入力すること③問い合わせ・苦情対応	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
		チェック日	令和6年1月19日		
		チェック方法	大東朋来管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	経営管理課 収納促進G 北村・堤		

■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。

# 令和5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】 日本管財(株)・大東朋来(大東朋来地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
施設管理に関する業務	○施設の維持修繕について ・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を確認し、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。	業務仕様書に基づき主に以下の点に留意し行っている。 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	○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:37件※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:368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
	○施設の保守点検について ・再委託の点検記録により、適切かどうかを確認する。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、設備関係維持管理報告書により確認する。	業務仕様書に基づき主に以下の点に留意し行っている。 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	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務について ・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を確認する。				
	○施設管理にかかるデータ等の整理について ・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を確認する。	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	○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ついて ※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、適切かどうかを確認する。	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	○大阪府営住宅ストック総合活用計画に基づき、業務実施の協議が適宜行われており、適切であった。 ○現地調査や実施設計、工事、工事監理の発注及び検査業務を計画的に行われており、適切であった。 ○自治会及び入居者との調整も円滑で、年間を通じて計画的に業務を執行しており、適切であった。	A
駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等について ・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。	業務仕様書に基づき主に以下の点に留意し行っている。 ①入居者からの申出に伴い指定管理者の責任において適切に行いこと。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。	A	○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。	A
	○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)について ・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。	業務仕様書に基づき主に以下の点に留意し行っている。 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。	A	○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。	A
		チェック日 チェック方法 チェック職員	令和6年1月26日 寝屋川管理センターにて状況を聴取 施設保全課 施設管理G		

■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。

# 令和5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】 日本管財(株)・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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。	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、年間を通して適切であった。	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。	業務仕様書に基づき主に以下の点に留意している。 ・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、年間を通して適切であった。	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。	業務仕様書に基づき主に以下の点に留意している。 ・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、年間を通して適切であった。	A
		チェック日	令和6年1月10日		
		チェック方法	大東朋来管理センターにて状況聴取・書類の管理状況を確認		
		チェック職員	施設保全課 資産活用G		

■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。



# 令和5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】 日本管財(株)・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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」以上に配置されているか確認する。  (参考) 年度内において欠員が各々半年を超える場合はB以下とする。	管理体制計画書に基づき、6名に対し、センター長1名、施設保全担当1名、募集・事務管理担当2名、巡回員3名(内、2名は週3日勤務)の計7名を初年度より継続して配置できている。また、定期的に面談を行い急な退社がないよう気を配っている。	A	・令和5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。	A
	○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。	事業計画書P69に記載の研修を実施している。 人権研修は外部団体(大阪府宅建協会)の研修を順次受講中。(残り1名) 個人情報保護研修はセンター職員10月実施済。協力業者11月実施済 個人情報取扱従事者資格(認定CPA資格)は毎年1回の更新研修受講。 指定管理者制度研修10月実施済 コンプライアンス研修10月実施済 防災訓練11月実施済(自治会と共同) 改正障害者差別解消法研修1月実施済 不祥事予防研修3月予定 接客マナー研修3月予定	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、適切であった。	A
	○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。	業務仕様書P1の実施体制、事業計画書P81に基づき問題なく人員確保できている(日本管財管轄の寝屋川管理センターに1級建築士・1名を配置し、3センターの業務を集約して兼務している。何かあればすぐに兼務している職員へ連絡、来所してもらっている。	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、適切であった。	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。	事業計画書P83に記載のとおり適正と認められる事業者のみを登録し、毎年度更新をしている。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依頼、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、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、適切であった。	A
	○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。	毎年最低1回、外部委託先の責任者を集め、研修を実施。その際、必ず協定書の遵守についての確認を行っている。上記研修は、弊社公共管理室が主催となって実施。	A	・契約書等において、暴力団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。	A
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。	事業計画書P7に記載のとおり、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	A	・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。	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>事業計画書P66に記載の通り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)。電話だけでなくグループラインでの情報共有も行えるようにしている。</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、適切であった。</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>事業計画書P66に記載の通り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。管理センタービルでの消防訓練も別途あるのでそういった場でも緊急時の行動を周知している。</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。</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従来どおり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
住宅総合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>業務仕様書に記載のとおり事前に府に報告している。システム運用者を定め、またシステム運用者が特定できる体制を継続している。</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、適切であった。</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>事業計画書P7に記載の通り個人情報保護研修を実施するとともに、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。使用後は必ず住管システムを閉じるよう毎朝朝礼で周知している。</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、適切であった。</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、業務状況表を適切に整備、保管している。</p> <p>・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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</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
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、管理業務説明書に基づき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。特殊な例は都度、大阪府へ相談するようにしている。</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
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>毎年実施の入居者・自治会アンケートの結果は良好で妥当である。また、アンケートでご指摘を受けた改善すべき点は、改善するよう努めている。</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、96.8%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率 52.0%)</p>	S
	<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。 (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。 会議の資料は全職員へ配布し対応。不明点があれば大阪府へ確認を行っている。</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
自主事業内容の質	<p>○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、「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。</p>	<p>適宜、実施しており、サービス水準の向上に寄与している。 事業計画書P44のような集会所でのイベントは自治会より自粛希望があるので対応できず。 以外のコロナで自粛していた訪問等も再開し高齢者支援等も再開できている。</p>	A	<p>・自主事業として提案のあった、高齢者、障がい者等に対する利用援助の取組みの実施を確認した。未実施の事業においても今後の実施計画を確認した。</p>	A
事業収支	<p>○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、「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。</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>空家修繕単価が予定単価を上回っている。また、施設自体の老朽化による修繕件数が増加傾向しており、余談を許さない状況ではある。</p>	A	<p>・収支状況については、12月末現在で、黒字であることが確認できた。</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
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>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。</p>	A	<p>・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は29.27%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。</p>	A
法人等の経営状況	<p>○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。)</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>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。</p>	A	<p>・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は7.66%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73.81%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
		チェック日	令和6年1月26日		
		チェック方法	村野管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	経営管理課 推進G		

■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。

# 令和5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】 日本管財(株)・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	<p>○募集事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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確認する。</li> </ul>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に基づき以下の点に留意し行っている。 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。特に現在は募集停止となっている住戸が多いので村野の状況をセンターが分かる範囲で説明も行っている。</p> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:35戸、実績:16戸(3月末見込み)</p>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空き住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、適切に募集候補が選定されていることが確認できた。</li> <li>・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数は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。</li> <li>・特定入居については、待機者がいないことが確認でき、適切であった。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:35戸 実績:16戸(3月末見込み)</p>	B
募集事務	<p>○入居事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に基づき以下の点に留意し行っている。 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。業務はすべて募集担当とセンター長の2重チェックを行っている。</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・令和4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0.0%(7件中、0件)であったことが確認でき、適切であった。</li> </ul>	A
		<p>チェック日 チェック方法 チェック職員</p>	<p>令和6年1月26日 村野管理センターにて状況を聴取 経営管理課 推進G</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。

# 令和5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】 日本管財(株)・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	○入居者の退去事務について ・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。	業務仕様書、管理業務説明書に基づき以下の点に留意し行っている。 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。入居と同じ担当とセンター長で2重チェックを行っている。	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
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について ・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。	業務仕様書、管理業務説明書に基づいて対応している(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、適切であった。	A
	○入居者の維持保管義務について ・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。	業務仕様書、管理業務説明書に基づき以下の点に留意し行っている。 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。特に、長期で部屋を空けるような情報があった場合は説明している。	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
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きについて ・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。	業務仕様書、管理業務説明書に基づき以下の点に留意し行っている。 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、適切であった。	A
	○家賃等の収納事務について ・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。	業務仕様書、管理業務説明書に基づき以下の点に留意し行っている。 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。窓口対応とお金(領収書)を扱うものを分けてミスのないよう取り組んでいる。	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に業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃等の滞納対策について ・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。	業務仕様書、管理業務説明書に基づき以下の点に留意し行っている。 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。毎月架電し不出の場合は留守電、手紙を送っている。	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に事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A

家賃等の収納に関する業務	○入居者の収入額認定等の事務補助について ・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。	業務仕様書、管理業務説明書に基づき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。	A	「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。	A
	○家賃変更(収入更正)等事務補助について ・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。	業務仕様書、管理業務説明書に基づき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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃の減免決定補助について ・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。	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行うこと。④問い合わせ・苦情対応	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○敷金の徴収猶予決定補助について ・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。	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正確にシステムへ入力すること③問い合わせ・苦情対応	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
		チェック日 チェック方法 チェック職員	令和6年1月19日 村野管理センターにて状況を聴取 経営管理課 収納促進G		

■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。

# 令和5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】 日本管財(株)・村野(村野地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
施設管理に関する業務	○施設の維持修繕について ・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を確認し、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。	業務仕様書、管理業務説明書に基づいて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	○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:7件※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:199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
	○施設の保守点検について ・再委託の点検記録により、適切かどうかを確認する。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、設備関係維持管理報告書により確認する。	業務仕様書、管理業務説明書に基づき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	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務について ・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を確認する。				
	○施設管理にかかるデータ等の整理について ・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を確認する。	業務仕様書、管理業務説明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している。	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ついて ※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、適切かどうかを確認する。	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。以前より入居者から要望が多かったので入居中住戸で27件実施済み	A	○大阪府営住宅ストック総合活用計画に基づき、業務実施の協議が適宜行われており、適切であった。 ○現地調査や実施設計、工事、工事監理の発注及び検査業務を計画的に行われており、適切であった。 ○自治会及び入居者との調整も円滑で、年間を通じて計画的に業務を執行しており、適切であった。	A
駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等について ・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。	業務仕様書、管理業務説明書に基づき以下の点に留意している。 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。できる限りの希望する区画を聞き、対応している。	A	○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。	A
	○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)について ・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。	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)センター職員、全員できるようにしている。	A	○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。	A
		チェック日 チェック方法 チェック職員	令和6年1月26日 寝屋川管理センターにて状況を聴取 施設保全課 施設管理G		

■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。

# 令和5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】 日本管財(株)・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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。	業務仕様書、管理業務説明書に基づき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、年間を通して適切であった。	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。	業務仕様書、管理業務説明書に基づき以下の点に留意している。 ・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、年間を通して適切であった。	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。	業務仕様書、管理業務説明書に基づき以下の点に留意している。 ・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、年間を通して適切であった。	A
		チェック日	令和6年1月10日		
		チェック方法	村野管理センターにて状況聴取・書類の管理状況を確認		
		チェック職員	施設保全課 資産活用G		

■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。



# 令和5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】(株)東急コミュニティー・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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」以上に配置されているか確認する。  (参考) 年度内において欠員が各々半年を超える場合はB以下とする。	管理体制計画書に記載の要員配置計画48名に対し、管理責任者(所長)1名・所長代理兼施設統括1名・事務統括2名・事務スタッフ19名・施設管理スタッフ8名・巡回管理員15名・合計46名配置。	B	・令和5年12月31日現在2名欠員しており、人員体制の見直しを検討していることを確認した。	B
	○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。	管理体制計画書に記載の管理センターで行う研修を実施している。チェックシートを活用した個人情報保護ディスカッション・コンプライアンス確認の実施(毎月)、人権研修の実施(毎月)、OJT研修(入社の都度)実施、接遇研修は第4四半期に実施予定。	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、適切であった。	A
	○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。	事業計画書P138に記載のとおり業務管理者1名、1級建築士1名 2級建築士1名配置。	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、適切であった。	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。	令和5年3月31日(文書送達業務)・4月20日(残置物分別・廃棄等)・4月3日(維持補修・委託等業務)貴府承認済み。	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、適切であった。	A
	○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。	事業計画書P11の外注委託の条件である反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項を契約書等において規定し、外部委託業者と締結している。	A	・契約書等において、暴力団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。	A
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。	事業計画書P8等に記載のとおり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	・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。	A
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。	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。入居者に対してはマグネット・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	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A

	<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>事業計画書P13のとおり緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月24日・12月13日に職員を対象とした安否確認訓練を実施。10月19日に総合訓練を実施。</p>	<p>A</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、コロナの影響が残る中、希望する自治会と調整を行い、実施が確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
住宅総合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>業務仕様書に基づき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>	<p>A</p>	<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、適切であった。</p>	<p>A</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>事業計画書P137等に記載のとおり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>	<p>A</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、適切であった。</p>	<p>A</p>
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、業務状況表を適切に整備、保管している。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書に記載のとおり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>	<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、適切であった。</p>	<p>A</p>
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>	<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、適切であった。</p>	<p>A</p>
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>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：95.0%（入居者）・96.6%（自治会長）</p>	<p>S</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、95.0%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 50.2%)</p>	<p>S</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、適切であった。</p>	A
自主事業内容の質	<p>○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、「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。</p>	<p>高齢者を対象としたふれあいサービスや健康相談ダイヤルの開設、防犯講習会などの開催、窓口へのオンライン映像通訳機器の設置など、入居者サービスの向上に継続して取り組んでいる。また、空家削減についても、来所者カードの運用や賃貸検索サイトへの掲載等を実施し、メール配信サービス等もその他未実施項目と併せて、来年度実施に向け準備を行っている。</p>	A	<p>・自主事業として提案のあった、「単身高齢者への安否確認サービス」等について実施されており、今後も計画的に自主事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。</p>	A
事業収支	<p>○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、「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。</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>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月末現在で、黒字であることが確認でき、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
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14.5%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。</p>	A
法人等の経営状況	<p>○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。)</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5.6%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51.2%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
		<p>チェック日 チェック方法 チェック職員</p>	<p>令和6年1月26日 千里管理センターにて状況を聴取 経営管理課 推進G</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。

# 令和5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】(株)東急コミュニティー・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	<p>○募集事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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確認する。</li> </ul>	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・募集対象住戸:適宜現地確認の上、可否を判断し選定。</li> <li>・特定入居:幹旋可能住戸が出れば受付台帳を基に待機者へ案内を実施。</li> <li>・情報提供:HP及び窓口で総合募集案内・抽選結果及び随時募集住戸を掲載。</li> </ul> <p>また、住宅毎の代表間取図及び写真付き鳥瞰図も掲載。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・対応記録:日毎に記録を保管。</li> <li>・入居に伴う空き家修繕想定戸数 計画:640戸 実績:640戸(3月末見込み)</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空き住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、適切に募集候補が選定されていることが確認できた。</li> <li>・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数は、今後、想定戸数を達成する見込みであることが確認でき、適切であった。</li> <li>・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。</li> <li>・ウェブサイトに住居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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:640戸 実績:640戸(3月末見込み)</p>	A
募集事務	<p>○入居事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入居済み関係書類:審査書類と共に入居前の誓約書・請書等を保管。入居後の住民票等の提出書類はリストを基に確認を行い、未提出分については適宜督促を実施。</li> <li>・外国人対応等:外国人向け資料作成、翻訳ソフトを内蔵したタブレットを備え付け。障がい者に対しても筆談等で対応</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・令和5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0.29%(350件中、1件)であったことが確認でき、適切であった。</li> </ul>	A
		チェック日	令和6年1月26日		
		チェック方法	千里管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	経営管理課 推進G		

■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。

# 令和5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】(株)東急コミュニティー・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	○入居者の退去事務について ・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。	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
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について ・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。	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
	○入居者の維持保管義務について ・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。	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
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きについて ・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。	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
	○家賃等の収納事務について ・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。	業務仕様書に基づき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に業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃等の滞納対策について ・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。	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、業務仕様書に基づき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に事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A

家賃等の収納に関する業務	○入居者の収入額認定等の事務補助について ・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。	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。	A	「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。	A
	○家賃変更(収入更正)等事務補助について ・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。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃の減免決定補助について ・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。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○敷金の徴収猶予決定補助について ・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。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
		チェック日	令和6年1月19日		
		チェック方法	千里管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	経営管理課 収納促進G		

■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。

# 令和5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】(株)東急コミュニティー・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
施設管理に関する業務	○施設の維持修繕について ・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。	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	○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:128件(うち立入り検査:12件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:1,541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
	○施設の保守点検について ・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。	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	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務について ・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。	業務仕様書等に基づき引継ぎ業務を実施。(豊中新千里南住宅)	A	○第4四半期において適切であった。	A
	○施設管理にかかるデータ等の整理について ・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。	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	○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ついて ※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について ・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。	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。	A	○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。	A
	○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)について ・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。	業務仕様書等に基づき業務を実施。	A	○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。	A
		チェック日	令和6年1月31日		
		チェック方法	千里管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	施設保全課 施設管理G		

■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。

# 令和5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】(株)東急コミュニティー・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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。	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、業務仕様書に沿って対応。	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、年間を通して適切であった。	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。	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、年間を通して適切であった。	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。	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、年間を通して適切であった。	A
		チェック日	令和6年1月10日		
		チェック方法	千里管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	施設保全課 資産活用G		

■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。



# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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」以上に配置されているか確認する。  (参考) 年度内において欠員が各々半年を超える場合はB以下とする。	管理体制計画書に記載の要員配置計画40名に対し、管理責任者(所長)1名・所長代理1名・事務統括1名・施設統括1名・事務スタッフ17名・施設管理スタッフ6名・巡回管理員13名・合計40名配置。	A	・令和5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。	A
	○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。	管理体制計画書に記載の管理センターで行う研修を実施している。チェックシートを活用した個人情報保護ディスカッション・コンプライアンス確認の実施(毎月)、人権研修の実施(毎月)、OJT研修(入社の都度)実施、接遇研修は第4四半期に実施予定。	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、適切であった。	A
	○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。	事業計画書P138に記載のとおり業務管理者1名、1級建築士1名、2級建築士2名配置。	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、適切であった。	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。	令和5年3月31日(文書送送業務)・4月20日(残置物分別・廃棄等)・4月3日(維持補修・委託等業務)責府承認済み。	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、適切であった。	A
	○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。	事業計画書P11の外注委託の条件である反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項を契約書等において規定し、外部委託業者と締結している。	A	・契約書等において、暴力団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。	A
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。	事業計画書P8等に記載のとおり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	・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。	A
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。	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。入居者に対してはマグネット・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	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A

	<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>事業計画書P13のとおり緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月24日・12月13日に職員を対象とした安否確認訓練を実施。10月19日に総合訓練を実施。</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、適切であった。</p> <p>・自治会と連携した防災訓練は、コロナの影響が残る中、希望する自治会と調整を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
住宅総合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>業務仕様書に基づき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、適切であった。</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>事業計画書P137等に記載のとおり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、適切であった。</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、業務状況表を適切に整備、保管している。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書に記載のとおり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、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、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>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51.8%・自治会長100% 普通以上の割合：95.2%(入居者アンケート)98.8%(自治会長アンケート)</p>	S	<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、95.2%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 51.8%)</p>	S
	<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、適切であった。</p>	A
自主事業内容の質	<p>○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、「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。</p>	<p>高齢者を対象としたふれあいサービスや健康相談ダイヤルの開設、防犯講習会などの開催、窓口へのオンライン映像通訳機器の設置など、入居者サービスの向上に継続して取り組んでいる。また、空室削減についても、来所者カードの運用や賃貸検索サイトへの掲載等を実施し、メール配信サービス等もその他未実施項目と併せて、来年度実施に向け準備を行っている。</p>	A	<p>・自主事業として提案のあった、「単身高齢者への安否確認サービス」等について実施されており、今後も計画的に自主事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。</p>	A
事業収支	<p>○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、「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。</p> <p>・抽出により、総勘定元帳の科目（cf:「空室修繕」）に係る費用が報告書どおりであるか確認する。</p>	<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月末現在で、黒字であることが確認でき、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
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14.5%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。</p>	A
法人等の経営状況	<p>○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。)</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5.6%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51.2%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
		<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>	<p>令和6年1月26日</p> <p>高槻管理センターにて状況を聴取</p> <p>経営管理課 推進G</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。

# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・高槻(北摂②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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	<p>○募集事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>・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。</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が適切かどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・募集対象住戸:適宜現地確認の上、可否を判断し選定。</li> <li>・特定入居:幹旋可能住戸が出れば受付台帳を基に待機者へ案内を実施。</li> <li>・情報提供:HP及び窓口で総合募集案内・抽選結果及び随時募集住戸を掲載。また、住宅毎の代表間取図及び写真付き鳥瞰図も掲載。</li> <li>・対応記録:日毎に記録を保管。</li> <li>・入居に伴う空き家修繕想定戸数 計画:420戸 実績:420戸(3月末見込み)</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空き住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、適切に募集候補が選定されていることが確認できた。</li> <li>・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数は、今後、想定戸数を達成する見込みであることが確認でき、適切であった。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:420戸、実績420戸(3月末見込み)</p>	A
募集事務	<p>○入居事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入居済み関係書類:審査書類と共に入居前の誓約書・請書等を保管。入居後の住民票等の提出書類はリストを基に確認を行い、未提出分については適宜督促を実施。</li> <li>・外国人対応等:外国人向け資料作成、翻訳ソフトを内蔵したタブレットを備え付け。障がい者に対しても筆談等で対応</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・令和5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0.32%(309件中、1件)であったことが確認でき、適切であった。</li> </ul>	A
		チェック日	令和6年1月26日		
		チェック方法	高槻管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	経営管理課 推進G		

■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。

# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・高槻(北摂②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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	○入居者の退去事務について ・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。	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
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について ・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。	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
	○入居者の維持保管義務について ・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。	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
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きについて ・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。	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
	○家賃等の収納事務について ・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
	○家賃等の滞納対策について ・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。	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

家賃等の収納に関する業務	○入居者の収入額認定等の事務補助について ・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。	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。	A	「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。	A
	○家賃変更(収入更正)等事務補助について ・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。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃の減免決定補助について ・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。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○敷金の徴収猶予決定補助について ・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。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
		チェック日 チェック方法 チェック職員	令和6年1月19日 高槻管理センターにて状況を聴取 経営管理課 収納促進G		

■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。

# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・高槻(北摂②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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
施設管理に関する業務	○施設の維持修繕について ・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を確認し、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。	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	○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:169件(うち立入り検査:15件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:1,163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
	○施設の保守点検について ・再委託の点検記録により、適切かどうかを確認する。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、設備関係維持管理報告書により確認する。	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	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務について ・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を確認する。		/		/
	○施設管理にかかるデータ等の整理について ・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を確認する。	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	○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ついて ※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、適切かどうかを確認する。		/		/
駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等について ・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。	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。	A	○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。	A
	○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)について ・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。	業務仕様書等に基づき業務を実施。	A	○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。	A
		チェック日	令和6年2月7日		
		チェック方法	高槻管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	施設保全課 施設管理G		

■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。

# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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。	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、年間を通して適切であった。	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。	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、年間を通して適切であった。	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。	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、年間を通して適切であった。	A
		チェック日	令和6年1月10日		
		チェック方法	(高槻管理センターの)平素の業務施行及び書面等から確認		
		チェック職員	施設保全課 資産活用G		

■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。



# 令和5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】 日本管財(株)・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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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」以上に配置されているか確認する。  (参考) 年度内において欠員が各々半年を超える場合はB以下とする。	センター長1名、副センター長1名、管理事務所職員34名(警察OB3名含む)、巡回管理員17名 本部職員駐在1名 合計54名(現時点)。	A	・令和5年12月1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。	A
	○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。	入社前及び定期的な研修実施。	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、適切であった。	A
	○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。	公営住宅業務経験者、建築士等必要な資格者を配置済み。	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、適切であった。	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。	適切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、適切であった。	A
	○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。	遵守を徹底している。(業務開始前に説明会も実施済み)	A	・契約書等において、暴力団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。	A
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。	4月業務開始前に、JPAC個人情報取扱従事者研修を実施。マニュアル整備、適宜朝礼等でも啓蒙実施。	A	・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。	A
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。	連絡体制は整備されている。	A	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A

	<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>マニュアル整備はできており、管理センターの共有フォルダーに格納済み。適宜朝礼等で周知実施。</p>	<p>A</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従来どおり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>	<p>A</p>
住宅総合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>事前に報告し運用している。</p>	<p>A</p>	<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、適切であった。</p>	<p>A</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>問題なく運用している。適宜朝礼等で周知している。</p>	<p>A</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、適切であった。</p>	<p>A</p>
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、業務状況表を適切に整備、保管している。</p> <p>・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。</p>	<p>月間業務報告等適宜提出している。一部遅れあり。</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、適切であった。</p>	<p>A</p>
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>業務仕様書等に沿って事務を行っている。入居者・自治会等よりの苦情に対し、適宜対応している。</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、適切であった。</p>	<p>A</p>
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>アンケート実施。今回は返信用封筒はセンター負担(着払い)とし、より提出しやすいように進めた。入居者アンケート回収率53.95%。自治会アンケート回収率94%</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、91.3%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率 52.0%)</p>	<p>A</p>

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。	書類不備、迅速な対応等指摘を受けた案件について適宜対応中。	A	・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に努められていることを確認したが、個人弁護士からの入居者に関する個人情報の照会について、依頼文書をセンターで保管し、大阪府への送付及び報告、システム入力を怠っていた事例があった。	B
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。	一部実施済み。他実施に向け準備中。	B	・自主事業として提案のあった、「営業時間の延長(9-19時)」等一部については実施されていたが、その他については計画的に実施されていなかった。今後は、期限を明示した計画的な自主事業の実施が見込まれていることを確認した。	A
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。	空き家修繕は、現在予定単価を下回っているが、今後件数も増えるので、引き続き注力していきたい。	A	・収支状況については、12月末現在で、黒字であることが確認できた。 ・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
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。	弊社経営状況は正常であり、問題ないとする。	A	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は29.27%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。	A
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。	弊社経営は、直近3年間の決算状況において収益性・安定性は問題ないとする。	A	・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は7.66%であり、効率的に利益をあげていることが確認でき、適切であった。 ・経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は73.81%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
		チェック日	令和6年1月26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	経営管理課 推進G		

■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。

# 令和5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】 日本管財(株)・藤井寺(大阪市、中・南河内地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	<p>○募集事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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確認する。</li> </ul>	<p>業務仕様書等に沿って事務を行っている。</p> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:650戸(年間) 年間見込み(511戸)</p>	B	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空き住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、適切に募集候補が選定されていることが確認できた。</li> <li>・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数は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。</li> <li>・特定入居については、待機者がいないことが確認でき、適切であった。</li> <li>・ウェブサイトにて特公賃空家募集等の情報が掲載されていなかった。また、第6回総合募集において、募集する住戸を誤ってウェブサイトや募集冊子に掲載した。今後、速やかにウェブサイトにて特公賃空家募集等を掲載すること、募集にあたっては複数者で募集住戸の確認を行うなど、課題解決に向けた取り組みが見込まれることを確認した。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:650戸 実績:511戸(3月末見込み)</p>	B
募集事務	<p>○入居事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>業務仕様書等に沿って事務を行っている。</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・令和5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1.19%(421件中、5件)であったことが確認でき、適切であった。</li> </ul>	A
		チェック日	令和6年1月26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	経営管理課 推進G		
■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。			

# 令和5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】 日本管財(株)・藤井寺(大阪市、中・南河内地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	○入居者の退去事務について ・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。	業務仕様書等に沿って事務を行っている。	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
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について ・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。	業務仕様書等に沿って事務を行っている。	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、適切であった。	A
	○入居者の維持保管義務について ・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。	業務仕様書等に沿って事務を行っている。鳩糞問題・ゴミ問題・不法駐輪等適宜自治会と連携し、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
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きについて ・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。	業務仕様書等に沿って事務を行っている。	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
	○家賃等の収納事務について ・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。	業務仕様書等に沿って事務を行っている。口座振替を増やすべく、入居説明会では口座振替での支払いを強く進めている。	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に業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃等の滞納対策について ・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。	業務仕様書等に沿って事務を行っている。	A	滞納者への電話による督促や、現地訪問等の対応について、10月までの対応率は低かったが、11月より担当者を増員するなど、課題解決に向けた取り組みを行い、業務仕様書のとおりに業務を実施していることを確認した。	B

家賃等の収納に関する業務	○入居者の収入額認定等の事務補助について ・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。	業務仕様書等に沿って事務を行っている。	A	「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。	A
	○家賃変更(収入更正)等事務補助について ・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。	業務仕様書等に沿って事務を行っている。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃の減免決定補助について ・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。	業務仕様書等に沿って事務を行っている。不備書類等については迅速に申請者に連絡し、適宜対応している。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○敷金の徴収猶予決定補助について ・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。	業務仕様書等に沿って事務を行っている。不備書類等については迅速に申請者に連絡し、適宜対応している。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
		チェック日	令和6年2月5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	経営管理課 収納促進G		

■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。

# 令和5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】 日本管財(株)・藤井寺(大阪市、中・南河内地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
施設管理に関する業務	○施設の維持修繕について ・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。	入居者・自治会よりの修繕依頼また点検等により、適宜修繕対応している。	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:414件(うち立入り検査:14件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:3,178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
	○施設の保守点検について ・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。	業務仕様書等に沿って業務を行っている。再委託業務の点検報告書等適宜確認している。	A	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務について ・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の整理について ・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。	業務仕様書等に沿って事務を行っている。修繕履歴・点検結果報告等整理している。	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ついて ※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について ・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。	業務仕様書等に沿って事務を行っている。入居者からの申し出に対し、迅速に対応するよう行っている。	A	○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。	A
	○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)について ・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。	業務仕様書等に沿って事務を行っている。車庫証明の発行、迷惑駐車については、自治会と協同で違反者に対応等実施。	A	○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。	A
		チェック日	令和6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	施設保全課 施設管理G		

■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。

# 令和5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】 日本管財(株)・藤井寺(大阪市、中・南河内地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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。	業務仕様書等に沿って事務を行っている。	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、年間を通して適切であった。	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。	業務仕様書等に沿って事務を行っている。	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、年間を通して適切であった。	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。	各申請者よりの申請について、疑義のある分については事前に貴府に相談し、スムーズな申請・承認できるよう配慮している。	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、年間を通して適切であった。	A
		チェック日	令和5年12月18日		
		チェック方法	(藤井寺管理センターの)平素の業務施行及び書面等から確認		
		チェック職員	施設保全課 資産活用G		

■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。



# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・堺東(堺市①、泉州北部地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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」以上に配置されているか確認する。  (参考) 年度内において欠員が各々半年を超える場合はB以下とする。	管理体制計画書に記載の要員配置計画49名に対し、管理責任者(所長)1名・所長代理1名・事務統括2名・施設統括1名・事務スタッフ18名・施設管理スタッフ9名・巡回管理員16名・合計48名配置。	A	・令和5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、欠員1名を令和6年1月に補充し適切であることを確認した。	A
	○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。	管理体制計画書に記載の管理センターで行う研修を実施している。チェックシートを活用した個人情報保護ディスカッション・コンプライアンス確認の実施(毎月)、人権研修の実施(毎月)、OJT研修(入社の都度)実施、接遇研修は第4四半期に実施予定。	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、適切であった。	A
	○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。	事業計画書P138に記載のとおり業務管理者1名、2級建築士2名配置。	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、適切であった。	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。	令和5年3月31日(文書送達業務)・4月20日(残置物分別・廃棄等)・4月3日(維持補修・委託等業務)貴府承認済み。	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、適切であった。	A
	○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。	事業計画書P11の外注委託の条件である反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項を契約書等において規定し、外部委託業者と締結している。	A	・契約書等において、暴力団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。	A
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。	事業計画書P8等に記載のとおり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	・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。	A
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。	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。入居者に対してはマグネット・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	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A

	<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>事業計画書P13のとおり緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月24日・12月13日に職員を対象とした安否確認訓練を実施。10月19日に総合訓練を実施。</p>	<p>A</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、啓発チラシの配布等を実施しており、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>	<p>A</p>
住宅総合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>業務仕様書に基づき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>	<p>A</p> <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、適切であった。</p>	<p>A</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>事業計画書P137等に記載のとおり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>	<p>A</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、適切であった。</p>	<p>A</p>
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、業務状況表を適切に整備、保管している。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書に記載のとおり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>	<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、適切であった。</p>	<p>A</p>
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>	<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、適切であった。</p>	<p>A</p>
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>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51.2%・自治会長100% 普通以上の割合：92.5%(入居者)・98.1%(自治会長)</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、92.5%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率 51.2%)</p>	<p>A</p>

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、適切であった。</p>	A
自主事業内容の質	<p>○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、「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。</p>	<p>高齢者を対象としたふれあいサービスや健康相談ダイヤルの開設、防犯講習会などの開催、窓口へのオンライン映像通訳機器の設置など、入居者サービスの向上に継続して取り組んでいる。</p> <p>また、空家削減についても、来所者カードの運用や賃貸検索サイトへの掲載等を実施し、メール配信サービス等もその他未実施項目と併せて、来年度実施に向け準備を行っている。</p>	A	<p>・自主事業として提案のあった、「単身高齢者への安否確認サービス」等について実施されており、今後も計画的に自主事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。</p>	A
事業収支	<p>○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、「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。</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>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月末現在で、黒字であることが確認でき、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
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14.5%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。</p>	A
法人等の経営状況	<p>○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。)</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5.6%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51.2%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
		<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>	<p>令和6年1月26日</p> <p>堺東管理センターにて状況を聴取</p> <p>経営管理課 推進G</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。

# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・堺東(堺市①、泉州北部地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	<p>○募集事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>・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。</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が適切かどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・募集対象住戸:適宜現地確認の上、可否を判断し選定。</li> <li>・特定入居:斡旋可能住戸が出れば受付台帳を基に待機者へ案内を実施。</li> <li>・情報提供:HP及び窓口で総合募集案内・抽選結果及び随時募集住戸を掲載。また、住宅毎の代表間取図及び写真付き鳥瞰図も掲載。</li> <li>・対応記録:毎日に記録を保管。</li> <li>・入居に伴う空き家修繕想定戸数 計画:471戸 実績:471戸(3月末見込み)</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空き住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、適切に募集候補が選定されていることが確認できた。</li> <li>・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数は、今後、想定戸数を達成する見込みであることが確認でき、適切であった。</li> <li>・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。</li> <li>・ウェブサイトに住居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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:471戸、実績:471戸(3月末見込み)</p>	A
募集事務	<p>○入居事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入居済み関係書類:審査書類と共に入居前の誓約書・請書等を保管。入居後の住民票等の提出書類はリストを基に確認を行い、未提出分については適宜督促を実施。</li> <li>・外国人対応等:外国人向け資料作成、翻訳ソフトを内蔵したタブレットを備え付け。障がい者に対しても筆談等で対応</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・令和5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0.25%(397件中、1件)であったことが確認でき、適切であった。</li> </ul>	A
		チェック日	令和6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	経営管理課 推進G		

■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。

# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・堺東(堺市①、泉州北部地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	○入居者の退去事務について ・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。	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
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について ・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。	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
	○入居者の維持保管義務について ・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。	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
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きについて ・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。	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
	○家賃等の収納事務について ・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。	業務仕様書に基づき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に業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃等の滞納対策について ・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。	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に事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A

家賃等の収納に関する業務	○入居者の収入額認定等の事務補助について ・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。	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。	A	「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。	A
	○家賃変更(収入更正)等事務補助について ・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。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃の減免決定補助について ・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。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○敷金の徴収猶予決定補助について ・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。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
		チェック日	令和6年1月19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	経営管理課 収納促進G		

■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。

# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・堺東(堺市①、泉州北部地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
施設管理に関する業務	○施設の維持修繕について ・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を確認し、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。	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	○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(うち立入り検査:12件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:1,998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
	○施設の保守点検について ・再委託の点検記録により、適切かどうかを確認する。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、設備関係維持管理報告書により確認する。	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	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務について ・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を確認する。	業務仕様書等に基づき引継ぎ業務を実施。(堺宮園住宅・堺新金岡4丁5番住宅)	A	○第2四半期において適切であった。	A
	○施設管理にかかるデータ等の整理について ・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を確認する。	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	○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ついて ※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、適切かどうかを確認する。				
駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等について ・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。	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。	A	○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。	A
	○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)について ・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。	業務仕様書等に基づき業務を実施。	A	○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。	A
		チェック日	令和6年2月7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	施設保全課 施設管理G		

■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。

# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・堺東(堺市①、泉州北部地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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。	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、年間を通して適切であった。	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。	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、年間を通して適切であった。	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。	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、年間を通して適切であった。	A
		チェック日	令和6年1月10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	施設保全課 資産活用G		

■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。



# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・泉北(堺市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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
人員体制	<p>○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、「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」以上に配置されているか確認する。</p> <p>(参考) 年度内において欠員が各々半年を超える場合はB以下とする。</p>	<p>管理体制計画書に記載の要員配置計画45名に対し、管理責任者(所長)1名・所長代理1名・事務統括1名・施設統括2名・事務スタッフ15名・施設管理スタッフ7名・巡回管理員13名・合計40名配置。(3名分については体制の見直しにより対応)</p>	A	<p>・令和5年9月以降2名不足しており、同年12月31日現在、人員募集中であることを確認した。</p>	A
	<p>○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>	<p>管理体制計画書に記載の管理センターで行う研修を実施している。チェックシートを活用した個人情報保護ディスカッション・コンプライアンス確認の実施(毎月)、人権研修の実施(毎月)、OJT研修(入社の都度)実施、接遇研修は第4四半期に実施予定。</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>○必要な資格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>	<p>事業計画書P138に記載のとおり業務管理者1名、1級建築士2名配置。</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
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>	<p>令和5年3月31日(文書送付業務)・4月20日(残置物分別・廃棄等)・4月3日(維持補修・委託等業務)貴府承認済み。</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>○外部委託業者に対して協定書を遵守させている。</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を確認する。</p>	<p>事業計画書P11の外注委託の条件である反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項を契約書等において規定し、外部委託業者と締結している。</p>	A	<p>・契約書等において、暴力団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
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>事業計画書P8等に記載のとおり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、適切であった。</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。入居者に対してはマグネット・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、適切であった。</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>事業計画書P13のとおり緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月24日・12月13日に職員を対象とした安否確認訓練を実施。10月19日に総合訓練を実施。</p>	<p>A</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、啓発チラシの配布等を実施しており、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
住宅総合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>業務仕様書に基づきシステム運用者は事前に貴府へ届け出た者に限り、変更の都度届出。</p>	<p>A</p> <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、適切であった。</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>事業計画書P137等に記載のとおり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>	<p>A</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、適切であった。</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、業務状況表を適切に整備、保管している。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書に記載のとおり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>	<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、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>	<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、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>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52.9%・自治会長100% 普通以上の割合：95.2%(入居者アンケート)91.3%(自治会長アンケート)</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、95.2%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 52.9%)</p>	S
	<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。	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。	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
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。	高齢者を対象としたふれあいサービスや健康相談ダイヤルの開設、防犯講習会などの開催、窓口へのオンライン映像通訳機器の設置など、入居者サービスの向上に継続して取り組んでいる。 また、空家削減についても、来所者カードの運用や賃貸検索サイトへの掲載等を実施し、メール配信サービス等もその他未実施項目と併せて、来年度実施に向け準備を行っている。	A	・自主事業として提案のあった、「単身高齢者への安否確認サービス」等について実施されており、今後も計画的に自主事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。	A
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。	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、黒字であることが確認でき、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
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14.5%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。	A
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。	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5.6%であり、効率的に利益をあげていることが確認でき、適切であった。 ・経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は51.2%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
		チェック日 チェック方法 チェック職員	令和6年1月26日 泉北管理センターにて状況を聴取 経営管理課 推進G		

■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。

# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・泉北(堺市②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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	<p>○募集事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>・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。</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が適切かどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・募集対象住戸:適宜現地確認の上、可否を判断し選定。</li> <li>・特定入居:幹旋可能住戸が出れば受付台帳を基に待機者へ案内を実施。</li> <li>・情報提供:HP及び窓口で総合募集案内・抽選結果及び随時募集住戸を掲載。また、住宅毎の代表間取図及び写真付き鳥瞰図も掲載。</li> <li>・対応記録:日毎に記録を保管。</li> </ul> <p>入居に伴う空き家修繕想定戸数 計画:330戸 実績:339戸(3月末見込み)</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空き住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、適切に募集候補が選定されていることが確認できた。</li> <li>・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数は、今後、想定戸数を達成する見込みであることが確認でき、適切であった。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>入居に伴う空き家修繕想定戸数 計画:330戸 実績:339戸(3月末見込み)</p>	A
募集事務	<p>○入居事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入居済み関係書類:審査書類と共に入居前の誓約書・請書等を保管。入居後の住民票等の提出書類はリストを基に確認を行い、未提出分については適宜督促を実施。</li> <li>・外国人対応等:外国人向け資料作成、翻訳ソフトを内蔵したタブレットを備え付け。障がい者に対しても筆談等で対応</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・令和5年4月~12月の「書類管理システム」による入居審査差戻率が10%未満の0.00%(259件中、0件)であったことが確認でき、適切であった。</li> </ul>	A
		チェック日	令和6年1月26日		
		チェック方法	泉北管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	経営管理課 推進G		

■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。

# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・泉北(堺市②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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	○入居者の退去事務について ・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。	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
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について ・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。	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
	○入居者の維持保管義務について ・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。	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
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きについて ・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。	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
	○家賃等の収納事務について ・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。	業務仕様書に基づき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に業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃等の滞納対策について ・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。	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に事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A

家賃等の収納に関する業務	○入居者の収入額認定等の事務補助について ・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。	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。	A	「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。	A
	○家賃変更(収入更正)等事務補助について ・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。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃の減免決定補助について ・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。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○敷金の徴収猶予決定補助について ・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。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
		チェック日	令和6年1月19日		
		チェック方法	泉北管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	経営管理課 収納促進G		

■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。

# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・泉北(堺市②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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
施設管理に関する業務	○施設の維持修繕について ・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を確認し、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。	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	○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:191件(うち立入り検査:8件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:1,085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
	○施設の保守点検について ・再委託の点検記録により、適切かどうかを確認する。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、設備関係維持管理報告書により確認する。	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	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務について ・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を確認する。	業務仕様書等に基づき引継ぎ業務を実施。(堺宮山台4丁住宅)	A	○第1四半期において適切であった。	A
	○施設管理にかかるデータ等の整理について ・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を確認する。	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	○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ついて ※令和2年度からの指定の地区のみ				
駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等について ・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。	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。	A	○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。	A
	○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)について ・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。	業務仕様書等に基づき業務を実施。	A	○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。	A
		チェック日	令和6年1月31日		
		チェック方法	泉北管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	施設保全課 施設管理G		

■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。

# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・泉北(堺市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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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。	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、年間を通して適切であった。	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。	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、年間を通して適切であった。	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。	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、年間を通して適切であった。	A
		チェック日	令和6年1月10日		
		チェック方法	泉北管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	施設保全課 資産活用G		

■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。



# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・泉佐野(泉州南部地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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」以上に配置されているか確認する。  (参考) 年度内において欠員が各々半年を超える場合はB以下とする。	管理体制計画書に記載の要員配置計画49名に対し、管理責任者(所長)1名・所長代理1名・事務統括2名・施設統括1名・事務スタッフ19名・施設管理スタッフ8名・巡回管理員14名・合計46名配置。	A	・令和5年11月退職の欠員3名について今年度中に採用することを確認した。	A
	○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。	管理体制計画書に記載の管理センターで行う研修を実施している。チェックシートを活用した個人情報保護ディスカッション・コンプライアンス確認の実施(毎月)、人権研修の実施(毎月)。	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、適切であった。	A
	○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。	事業計画書P138に記載のとおり業務管理者1名、1級建築士1名、2級建築士1名配置。	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、適切であった。	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。	令和5年3月31日(文書送達業務)、4月3日(維持補修・委託等業務)、4月20日(残置物分別・廃棄等)貴府承認済み。	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、適切であった。	A
	○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。	事業計画書P11の外注委託の条件である反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項を契約書等において規定し、外部委託業者と締結している。	A	・契約書等において、暴力団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。	A
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。	事業計画書P8等に記載のとおり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	・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。	A
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。	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。入居者に対してはマグネット・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	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、適切であった。	A

	<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>事業計画書P13のとおり緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月24日に職員を対象とした安否確認訓練を実施。10月19日に総合訓練実施。</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、適切であった。</p> <p>・自治会と連携した防災訓練は、コロナの影響が残る中、希望する自治会と調整を行い、実施が確認でき、適切であった。</p>	A
住宅総合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>業務仕様書に基づき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、適切であった。</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>事業計画書P137等に記載のとおり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、適切であった。</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、業務状況表を適切に整備、保管している。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書に記載のとおり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、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、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>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58.1%・自治会長100% 普通以上の割合：94.6%(入居者アンケート)92.8%(自治会長アンケート)</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、適切であった。 (アンケート回収率 58.1%)</p>	A

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。	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。	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
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。	高齢者を対象としたふれあいサービスや健康相談ダイヤルの開設、防犯講習会などの開催、窓口へのオンライン映像通訳機器の設置など、入居者サービスの向上に継続して取り組んでいる。また、空家削減についても、来所者カードの運用や賃貸検索サイトへの掲載等を実施し、メール配信サービス等もその他未実施項目と併せて、来年度実施に向け準備を行っている。	A	・自主事業として提案のあった、「単身高齢者への安否確認サービス」等について実施されており、今後も計画的に自主事業が見込まれていることが確認でき、適切であった。	A
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。	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、黒字であることが確認でき、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
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14.5%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。	A
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。	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5.6%であり、効率的に利益をあげていることが確認でき、適切であった。 ・経営状況分析指標の自己資本比率(X6)は51.2%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
		チェック日 チェック方法 チェック職員	令和6年1月26日 泉佐野管理センターにて状況を聴取 経営管理課 推進G		

■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。

# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・泉佐野(泉州南部地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	<p>○募集事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>・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。</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が適切かどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・募集対象住戸:適宜現地確認の上、可否を判断し選定。</li> <li>・特定入居:幹旋可能住戸が出れば受付台帳を基に待機者へ案内を実施。</li> <li>・情報提供:HP及び窓口で総合募集案内・抽選結果及び随時募集住戸を掲載。また、住宅毎の代表間取図及び写真付き鳥瞰図も掲載。</li> <li>・対応記録:日毎に記録を保管。</li> <li>・入居に伴う空家修繕想定戸数 計画:630戸 実績:632戸(3月末見込み)</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・空き住戸について、「否」となっている住戸は、悪臭等のある住戸であり、適切に募集候補が選定されていることが確認できた。</li> <li>・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数は、今後、想定戸数を達成する見込みであることが確認でき、適切であった。</li> <li>・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。</li> <li>・ウェブサイトに住居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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:630戸 実績:632戸(3月末見込み)</p>	A
募集事務	<p>○入居事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入居済み関係書類:審査書類と共に入居前の誓約書・請書等を保管。入居後の住民票等の提出書類はリストを基に確認を行い、未提出分については適宜督促を実施。</li> <li>・外国人対応等:外国人向け資料作成、翻訳ソフトを内蔵したタブレットを備え付け。障がい者に対しても筆談等に対応。</li> </ul>	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・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、適切であった。</li> <li>・令和5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0.64%(466件中、3件)であったことが確認でき、適切であった。</li> </ul>	A
		チェック日	令和6年1月26日		
		チェック方法	泉佐野管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	経営管理課 推進G		

■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。

# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・泉佐野(泉州南部地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
募集事務	○入居者の退去事務について ・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。	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
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について ・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。	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
	○入居者の維持保管義務について ・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。	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
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きについて ・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。	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
	○家賃等の収納事務について ・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。	業務仕様書に基づき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に業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃等の滞納対策について ・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。	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に事務が行われていることが確認でき、適切であった。	A

家賃等の収納に関する業務	○入居者の収入額認定等の事務補助について ・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。	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。	A	「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。	A
	○家賃変更(収入更正)等事務補助について ・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。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○家賃の減免決定補助について ・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。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○敷金の徴収猶予決定補助について ・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。	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、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
		チェック日	令和6年1月19日		
		チェック方法	泉佐野管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	経営管理課 収納促進G		

■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。

# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・泉佐野(泉州南部地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
施設管理に関する業務	○施設の維持修繕について ・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を確認し、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。	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	○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:321件(うち立入り検査:10件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:1,928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
	○施設の保守点検について ・再委託の点検記録により、適切かどうかを確認する。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、設備関係維持管理報告書により確認する。	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	○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務について ・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を確認する。				
	○施設管理にかかるデータ等の整理について ・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を確認する。	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	○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ついて ※令和2年度からの指定の地区のみ				
駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等について ・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。	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。	A	○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。	A
	○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)について ・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。	業務仕様書等に基づき業務を実施。	A	○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。	A
		チェック日	令和6年2月5日		
		チェック方法	泉佐野管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	施設保全課 施設管理G		

■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。

# 令和5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】 (株)東急コミュニティー・泉佐野(泉州南部地区)

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 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)
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。	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、年間を通して適切であった。	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。	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、年間を通して適切であった。	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。	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、年間を通して適切であった。	A
		チェック日	令和5年12月18日		
		チェック方法	(泉佐野管理センターの)平素の業務施行及び書面等から確認		
		チェック職員	施設保全課 資産活用G		

■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。