

# 令和4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)

資料 2-2

指定管理関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	指定管理者の自己評価 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 事業計画予定人員22名 現配置人員 21名 欠員1名。但し、今後今期中退職予定2名、繁忙期要員臨時職員1名 施工管理技士1名を採用するため職員募集強化。	A	・事業計画に対して、管理事務所職員(施工管理技士)が1名不足しており、令和4年6月に退職し、同年12月31日現在、人員募集中であることを確認した。	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。	個人情報保護研修は下期動画中にて実施。人権研修(業者向け)は例年12月実施のところ7月に前倒し開催済。職員向け人権研修は今期中実施予定。民間資格である個人情報取扱従事者の認定を受け、その上で認定者は毎年1回の更新研修を受講している。(CPA)	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。	配置済(1級建築士1名)但し日本管財(株)管轄他村野管理C及び大東朋来管理Cも寝屋川で業務集約にて兼務。施工管理技師退職にて、現在採用募集中。	A	・「従業員名簿」と資格証の写しにより、有資格者の在籍状況を確認した。  ・事業計画に対して施工管理技士が不足していたが、修繕業務は他資格者が担っており業務に支障が出ていないこと、現在募集中であることを確認した。	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年度が始まる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。	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	・再委託事業者である緊急修繕業者が、個人情報に記載された書類を現地に置き忘れて一時紛失した事案があった。その後、今後の再発防止を図るための業務改善措置が講じられたことを確認した。	B
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配布しミーティング、朝礼、および夕礼等で徹底徹底、また、年1回個人情報研修受講後確認テストを行っている。	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。	確保している。 緊急時のマニュアルを作成し各職員に配布の上説明。その中には参集基準を設けている。また緊急時の役割分担、社員の連絡体制、業者連絡先を整備し、もしもに備えている。	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。	周知徹底している。 事務所内に非常時の役割分担表を掲示し、またミーティング、朝礼、および夕礼等でマニュアルの内容を説明した上で確認している。	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	<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>事前に府に報告している。</p> <p>システム運用者を定めまた事前に府に報告を行った上で、システムを運用している者が特定出来る体制を堅持している。</p>	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>運用している。</p> <p>各職員へミーティング、朝礼、および夕礼等で個人情報書類の取り扱いや整理整頓、保管場所の特定等個人情報保護に留意するよう徹底している。</p>	A	<p>・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、データで管理を行っている。またデータ管理場所もフォルダーで適切に整備保管に努めている。</p>	A	<p>・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。</p>	A
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以下の点に留意し行っている。</p> <p>①苦情・要望等の相談・指導及び実態調査 ②適時府への報告 ③暴力団等に対する対応 ④団地内巡回⑤入居者への指導⑥迷惑駐車対応 等</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>アンケート評価に関して数値的においても、また個別に記載された内容(要望・お褒め・ご批判等)においても、妥当と理解し、改善すべき点は改善するよう努めている。</p>	A	<p>・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、93.1%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率 53.2%)</p>	A
業務改善	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。</p> <p>・立入検査等において、改善の取組状況を確認する。</p> <p>(参考) 今年度の空家調査の結果により、府が募集可と判断した空家の割合が、全地区の平均値を超えた場合はB以下としている。 なお、調査対象数が少ない地区については、適正な評価が困難であることから評価の対象外とする。</p>	<p>妥当と理解し、速やかに改善策を検討し解決に向けて取り組むよう努めている。</p>	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>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。</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月末現在で黒字収支にて順調に推移しているが、空家修繕単価が予定単価を上回っており、また、施設自体の老朽化による修繕件数、修繕金額の増加傾向であり、予断を許さない状況ではある。</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判断している。</p>	A	<p>・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は28.311%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判断している。</p>	A	<p>・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は7.977%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73.499%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4年10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4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>○募集事務を行っている。</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。 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>現在の辞退率が30%超となっていることから、入居辞退を減らすべく、HPに各住戸の生活環境・状況が判断出来るよう掲載内容を工夫する、問い合わせ時に住戸環境を詳しく説明する、来所時に各住戸環境がわかる冊子を作成する等の対策を講じた。しかしながら、風呂設置事業やストック計画により、人気住宅がかなり募集停止になったことにより、応募者数の増加につながらなかった。また、一旦応募いただいたものの民間等への転居を希望する等により、辞退率は前年対比増となる見通し。</p> <p>近隣商店へ募集冊子を配架するとともに内覧会を実施するなど、応募者増へ向けて対策を講じてまいりたい。</p> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:300戸 実績:279戸(3月末見込み) 辞退率:R2 38.7% ⇒ R3 31.1% ⇒ R4 34.1%(12月末時点)</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、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:300戸 実績:279戸(3月末見込み)</p>	B
募集事務	<p>○入居事務を行っている</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。 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4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%(245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4年10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4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	○入居者の退去事務を行っている。 ・日常業務及びヒアリングにより、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	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
	○府営住宅に係る許認可を行っている。 ・日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	業務仕様書に基づき、以下の点を前提に業務を行っている。 その申請に対する承認等については公営住宅法、同法施工例、同法施工規則、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
入居者等への指導及び連絡に関する業務	○入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。 ・日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。	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
	○調定手続きを行っている。 ・日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	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
家賃等の収納に関する業務	○家賃等の収納事務を行っている。 ・家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	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係る事務を行っている。 ・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。	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	<p>○入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。</p> <p>・日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。</p> <p>①期限内に収入申告書等必要書類を送付すること。②手続きに関して必要な指導等適切な対応を図ること。③期限内に必要な作業を完了すること。</p>	A	<p>「収入申告」は毎年6～7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。</p> <p>・日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書に基づき、主に以下の点に留意し行っている。</p> <p>①入居者から申請があった場合、適切な必要書類を徴求すること。②期限内に適切に処理すること。③正確にシステム入力をする。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○家賃の減免決定補助業務を行っている。</p> <p>・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。</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期限内に必要な書類を送付すること。②手続きに関して必要な指導等適切な対応を図ること。③期限内に必要な作業を完了すること。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○敷金の徴収猶予決定補助業務を行っている。</p> <p>・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。</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期限内に必要な書類を送付すること。②手続きに関して必要な指導等適切な対応を図ること。③期限内に必要な作業を完了すること。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
		<p>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4年12月2日</p> <p>寝屋川管理センターにて状況を聴取</p> <p>経営管理課 収納促進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4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	○施設の維持修繕に関する業務を行っている。  ・立入検査等において、書面及び写真により、適切に修繕が実施されているかどうかを確認し、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	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、適切であった。 ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、適切であった。	A
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。  ・再委託の点検記録により、適切かどうかを確認する。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	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務を行っている。				
	○施設管理にかかるデータ等整理業務を行っている。  ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうかを確認する。	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	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、適切であった。	A
	○住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っている。 ※令和2年度からの指定の地区のみ  ・執行状況の報告により、適切かどうかを確認する。	業務仕様書に基づき以下の点に留意し行っている ①府指示による対象住宅・実施戸数の遵守②入札等実施に際し、仕様書に基づく対応遵守③府への適時協議、報告・連絡・相談の実施。	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事務を行っている。  ・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうかを確認する。	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。	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)を行っている。  ・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうかを確認する。	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。 ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、適切であった。	A
		チェック日 チェック方法 チェック職員	四半期毎 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4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 チェック方法 チェック職員	令和4年8月18日 寝屋川管理センターにて状況を聴取 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4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	<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>	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名の計画であるが、令和4年4月から管理事務所職員1名が欠員である。なお、9月1日付で1名着任し、計画通りの31名体制に整えた。	B	・令和4年9月30日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、適切であった。	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>	配置する職員に業務内容、人権、個人情報保護研修の実施している。	A	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、適切であった。	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>	1級建築士を配置している。	A	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、適切であった。	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>	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
	<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>	協定書等を遵守させている。	A	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、適切であった。	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>	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	<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>	事故、災害等の緊急時の職員、協力業者の24時間、365日可能な連絡体制を確保している。	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>	緊急対応マニュアルを整備し、全職員への研修により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。	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。	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。	入居者、自治会等からの苦情や要望に対して、実情把握・指導・対応を適切に努めているが、望み通りの結果と乖離があった際、大阪府に対して苦情が入るケースがあった。	B	・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。 ・苦情対応のため渉外担当を増やし、現状にあった人員配置を行っていることを確認した。	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。	毎年1回アンケートを実施し、顧客満足度向上のためアンケート結果を分析している。	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、95.5%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 63.8%)	S
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。  (参考) 今年度の空家調査の結果により、府が募集可と判断した空家の割合が、全地区の平均値を超えた場合はB以下としている。 なお、調査対象数が少ない地区については、適正な評価が困難であることから評価の対象外とする。	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	<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>	妥当である。	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確認する。</p>	管理運営の効率化に努めている。	A	<p>・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は131.52%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>	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	<p>・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は1.99%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25.05%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4年11月1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 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4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>○募集事務を行っている。</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>わかりやすい募集情報の発信を心がけ、専用ホームページにおいても、住宅の外観、部屋内の写真や間取り図、公共交通機関からのアクセス等を掲載するなど最新の情報募集情報とともに掲載している。</p> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:350戸 実績:350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、悪臭等はなく募集候補として問題ない住戸であった。今後、募集住戸の選定にあたり、適宜現地確認を行うことを確認した。</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:350戸 実績:350戸(3月末見込み)</p>	A
募集事務	<p>○入居事務を行っている</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>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%(194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4年11月1日</p> <p>枚方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4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	<p>○入居者の退去事務を行っている。</p> <p>・日常業務及びヒアリングにより、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。</p>	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	<p>○府営住宅に係る許認可を行っている。</p> <p>・日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。</p>	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
	<p>○入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。</p> <p>・日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。</p>	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	<p>○調定手続きを行っている。</p> <p>・日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。</p>	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
	<p>○家賃等の収納事務を行っている。</p> <p>・家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	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業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A
	<p>○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。</p>	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を行っている。 ・日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。	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)等事務補助を行っている。 ・日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	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業務を行っている。 ・日常業務において、「家賃減免申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	入居者から減免に関する届け出及び申請を受付し審査を行い、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業務を行っている。 ・日常業務において、「敷金徴収猶予申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	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付・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 チェック方法 チェック職員	2022年11月28日 枚方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4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	○施設の維持修繕に関する業務を行っている。  ・立入検査等において、書面及び写真により、適切に修繕が実施されているかどうか確認し、現場での空家修繕検査により、品質を確認する。また、毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告により確認する。	緊急修繕の対応については、遅滞なく行っている。施設の長寿命化につながる工法を選び行っている。	A	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、適切であった。 ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、適切であった。	A
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。  ・再委託の点検記録により、適切かどうか確認する。また、毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認する。	常時適正な状態に機能を維持するための保守点検を行い、大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、点検実施の状況及び不具合等への対応について報告を行っている。	A	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務を行っている。				
	○施設管理にかかるデータ等整理業務を行っている。  ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。	日常の施設管理業務を通じて生じる修繕履歴、点検結果等の各種データをデータベース化し、整理業務を行っている。	A	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、適切であった。	A
	○住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っている。 ※令和2年度からの指定の地区のみ  ・執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	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、業務の実施に係る自治会・入居者への案内を行っている。(20戸実施予定)	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事務を行っている。  ・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうか確認する。	駐車場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)を行っている。  ・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうか確認する。	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。 ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、適切であった。	A
		チェック日 チェック方法 チェック職員	四半期毎 枚方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4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4年8月23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 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4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	<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>	事業計画に則して、職員を過不足なく配置している。	A	・令和4年9月30日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、適切であった。	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>	配置する職員に業務内容、人権、個人情報保護研修の実施(5月~11月)している。	A	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、適切であった。	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>	1級建築士を配置している。	A	・「従業員名簿」と資格証の写しを確認したところ、有資格者の在籍状況を確認でき、適切であった。	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>	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
	<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>	協定書等を遵守させている。	A	・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、適切であった。	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>	2022年3月保証人の誤登録により、誤って督促状が誤送付されたことが6月30日に判明。保証人の登録情報について、管理システムへの誤登録を防止する対策として、作業手順について、職員研修を行うとともにダブルチェックを徹底した。	B	・保証人のシステム登録の誤りにより、保証人通知を誤送付する事案があった。その後、今後の再発防止を図るための業務改善措置が講じられたことを確認した。	B
緊急対応	<p>○事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。</p> <p>・立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの非常時の危機管理体制が確保されているか確認する。</p>	事故、災害等の緊急時の職員、協力業者の24時間、365日可能な連絡体制を確保している。	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>	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。	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。	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。	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。	10月1日 実施(新上小阪、鴻池、加納住宅)	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、96.8%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 52.7%)	S
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。  (参考) 今年度の空家調査の結果により、府が募集可と判断した空家の割合が、全地区の平均値を超えた場合はB以下としている。 なお、調査対象数が少ない地区については、適正な評価が困難であることから評価の対象外とする。	空家の管理について、適正な判断がされていない住戸があり募集住戸として活用されていないものもあった。今後は空家を見直し、データを作成し、適正な管理が行われるよう徹底する。	B	・管理運営会議等には常に出席している。 ・空家調査において、入居者募集に向けた空家の状態把握が一部不適切であったが、今後、空家の状態把握に取り組むことを確認した。	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。	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	<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>	妥当である。	A	<p>・収支状況については12月末現在で赤字であるが、空家修繕を上半期に集中して実施するなど、年度全体での収支を見据えた計画的な修繕費の増加であることが確認できた。また赤字については、年度末には黒字の見込みであり、事業の継続性については問題がないことを確認した。</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>	管理運営の効率化に努めている。	A	<p>・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は131.52%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>	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	<p>・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は1.99%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25.05%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4年11月4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4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	評価 (S~C)	施設所管課の評価 年間	評価 (S~C)
募集事務	<p>○募集事務を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>わかりやすい募集情報の発信を心がけ、専用ホームページにおいても、住宅の外観、部屋内の写真や間取り図、公共交通機関からのアクセス等を掲載するなど最新の情報募集情報とともに掲載している。</p> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画: 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: 240戸 実績: 240戸(3月末見込み)</p>	A
募集事務	<p>○入居事務を行っている</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>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4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%(189件中、7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4年11月4日</p> <p>布施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4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	<p>○入居者の退去事務を行っている。</p> <p>・日常業務及びヒアリングにより、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。</p>	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	<p>○府営住宅に係る許認可を行っている。</p> <p>・日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。</p>	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
	<p>○入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。</p> <p>・日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。</p>	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	<p>○調定手続きを行っている。</p> <p>・日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。</p>	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
	<p>○家賃等の収納事務を行っている。</p> <p>・家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	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
	<p>○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。</p>	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	<p>○入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。</p> <p>・日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	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
	<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。</p> <p>・日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。</p>	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
	<p>○家賃の減免決定補助業務を行っている。</p> <p>・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。</p>	入居者から減免に関する届け出及び申請を受付し審査を行い、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
	<p>○敷金の徴収猶予決定補助業務を行っている。</p> <p>・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。</p>	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付・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4年11月29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4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	○施設の維持修繕に関する業務を行っている。  ・立入検査等において、書面及び写真により、適切に修繕が実施されているかどうか確認し、現場での空家修繕検査により、品質を確認する。また、毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告により確認する。	緊急修繕の対応については、遅滞なく行っている。施設の長寿命化につながる工法を選び行っている。	A	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、適切であった。 ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、適切であった。	A
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。  ・再委託の点検記録により、適切かどうか確認する。また、毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認する。	常時適正な状態に機能を維持するための保守点検を行い、大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、点検実施の状況及び不具合等への対応について報告を行っている。	A	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務を行っている。				
	○施設管理にかかるデータ等整理業務を行っている。  ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。	日常の施設管理業務を通じて生じる修繕履歴、点検結果等の各種データをデータベース化し、整理業務を行っている。	A	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、適切であった。	A
	○住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っている。 ※令和2年度からの指定の地区のみ  ・執行状況の報告により、適切かどうか確認する。	予定された住戸内バリアフリー化事業において、実施設計業務・工事発注業務・工事監理業務・検査業務を行い、業務の実施にかかる自治会・入居者への案内を行っている。	A	○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事務を行っている。  ・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうか確認する。	駐車場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)を行っている。  ・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうか確認する。	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。 ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、適切であった。	A
		チェック日 チェック方法 チェック職員	四半期毎 布施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4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 チェック方法 チェック職員	令和4年8月22日 (布施管理センターの)平素の業務施行及び書面等から確認 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4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	<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>内勤職員は事業計画予定の5名に対し、第2四半期までは配置人数4名、現配置人数3名。巡回員は2名(交代制にて、他1名寝屋川管理センターより応援あり。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。</p>	A	<p>・事業計画に対して、管理事務所職員が2名不足しており、うち1名は年度当初から令和4年12月31日現在まで人員募集中、他1名は令和4年9月に退職し、同年12月31日現在、人員募集中であることを確認した。</p>	B
	<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>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。</p>	A	<p>・「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。</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>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。</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>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。</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>遵守している。毎年最低1回、外部委託先の責任者を集め、研修を実施しその中で必ず協定書の遵守のための確認を行っている。</p>	A	<p>・再委託事業者である緊急修繕業者が、個人情報が記載された書類を現地に置き忘れて一時紛失した事案があった。その後、今後の再発防止を図るための業務改善措置が講じられたことを確認した。</p>	B
個人情報保護	<p>○個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。</p> <p>・立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。</p>	<p>講じている。各職員にマニュアルを配布。ミーティングや朝礼などで徹底。また、年1回個人情報研修受講後確認テストを実施しているが、人為的ミスにより個人情報漏洩事案が発生。</p>	B	<p>・個人情報が記載された書類を誤送付する事案があった。その後、今後の再発防止を図るための業務改善措置が講じられたことを確認した。</p>	B
緊急対応	<p>○事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。</p> <p>・立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの非常時の危機管理体制が確保されているか確認する。</p>	<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>	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>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>	A	<p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練が実施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で実施できていないが、資料を配布する等注意喚起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>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>	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>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>	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>	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>	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>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>	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、95.1%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率 50.9%)</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> <p>(参考) 今年度の空家調査の結果により、府が募集可と判断した空家の割合が、全地区の平均値を超えた場合はB以下としている。 なお、調査対象数が少ない地区については、適正な評価が困難であることから評価の対象外とする。</p>	<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。</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>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。</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を確認する。</p>	<p>空家修繕単価が予定を上回っており、また、施設自体の老朽化による修繕件数、修繕金額が増加傾向であり、予断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を確認する。</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28.311%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>	<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。</p>	A	<p>・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は7.977%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73.499%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4年11月4日 大東朋来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4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>○募集事務を行っている。</p> <p>・立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。</p> <p>・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数を達成しているか確認する。当該戸数を下回った場合は、その事情について確認する。</p> <p>・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について、総合募集住戸として55戸(10月募集まで)、年間80戸(2月募集まで)を予定しているが、年度末時点で空家修繕戸数は50戸となる見込み。 今年度も辞退率を減少させるべく低層階及びエレベーター設置済み住戸を優先的に募集住戸とした結果、令和3年度は36.3%、令和4年度26.4%(12月末時点)と改善は見られたものの、未達成の見込み。 現在エレベーター増設工事を実施しており、工事中の住棟の空家修繕及び新規入居者の引越し等は困難だという声があり、募集住戸の選別が難しい状況だが、増設エレベーター設置後及び令和5年度に予定している外装工事終了後は、応募の増加や更なる辞退の減少を見込んでおり、今後も引き続き、丁寧な説明と迅速な対応を行っていく。</p> <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) 辞退率:R2 51.2% ⇒ R3 36.3% ⇒ R4 26.4%(12月末時点)</p>	B	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・ウェブサイトに住宅間取りが適宜掲載されており、センターの窓口でも同様の情報を閲覧することが確認でき、適切であった。</p> <p>・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、適切であった。</p> <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>○入居事務を行っている</p> <p>・立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうか確認する。</p> <p>・立入検査等において、外国人、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。</p> <p>・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。</p>	<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	<p>・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、対応ができていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・障がい者対応についても、筆談により対応ができていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・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率が10%未満の0.0%(44件中、0件)であったことが確認でき、適切であった。</p>	A
		チェック日	令和4年11月4日		
		チェック方法	大東朋来管理センターにて状況を聴取		
		チェック職員	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4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	<p>○入居者の退去事務を行っている。</p> <p>・日常業務及びヒアリングにより、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。</p>	<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退去の相談があった場合、必要な指導を丁寧に行うこと。②退去手続きに関し必要な指導、確認、検査を行うこと。③誤りなく退去精算を行うこと。</p>	A	<p>「住宅返還届」、「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示どおり事務を行っており、適切であった。</p>	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅に係る許認可を行っている。</p> <p>・日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。</p>	<p>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。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。</p> <p>・日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。</p>	<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常に注意を払い、実態調査に努めること。②入居者等への指導及び府への報告等必要な措置を講ずること③法的措置等、府の指示に従うこと。</p>	A	<p>地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
家賃等の収納に関する業務	<p>○調定手続きを行っている。</p> <p>・日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<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。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認できた。疑義がある場合等は必要に応じて府と協議して解決しており、適切であった。</p>	A
	<p>○家賃等の収納事務を行っている。</p> <p>・家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	<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。</p>	A	<p>府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書のとおり業務を実施していることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。</p>	<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。</p>	A	<p>府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書のとおり事務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>	A

家賃等の収納に関する業務	<p>○入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。</p> <p>・日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	<p>業務仕様書に基づき以下の点に留意している。</p> <p>①期限内に収入申告書等必要書類を送付すること。②手続きに関して必要な指導等適切な対応を図ること③期限内に必要な作業を完了すること。</p>	A	<p>「収入申告」は毎年6～7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。</p> <p>・日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書に基づき主に以下の点に留意している。</p> <p>①入居者から申請があった場合、適切な必要書類を徴求すること。②期限内に適切に処理すること。③正確にシステム入力をする。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○家賃の減免決定補助業務を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書に基づき主に以下の点に留意している。</p> <p>①入居者から申請があった場合、適切な必要書類を徴求すること。②期限内に適切に処理すること。③正確にシステム入力をする。④問い合わせ・苦情対応</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○敷金の徴収猶予決定補助業務を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書に基づき主に以下の点に留意している。</p> <p>①入居者から申請があった場合、適切な必要書類を徴求すること。②正確にシステムへ入力すること③問い合わせ・苦情対応</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
		<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>	<p>2022年11月30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 収納促進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4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	○施設の維持修繕に関する業務を行っている。 ・立入検査等において、書面及び写真により、適切に修繕が実施されているかどうかを確認し、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	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、適切であった。 ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、適切であった。	A
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。 ・再委託の点検記録により、適切かどうかを確認する。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	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務を行っている。				
	○施設管理にかかるデータ等整理業務を行っている。 ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうかを確認する。	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	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、適切であった。	A
	○住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っている。 ※令和2年度からの指定の地区のみ ・執行状況の報告により、適切かどうかを確認する。				
駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等事務を行っている。 ・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうかを確認する。	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)を行っている。 ・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうかを確認する。	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。 ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、適切であった。	A
		チェック日 チェック方法 チェック職員	四半期毎 大東朋来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4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行っている。 ・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行っている。 ・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 チェック方法 チェック職員	令和4年8月22日 (大東朋来管理センターの)平素の業務施行及び書面等から確認 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4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。	事業計画予定の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名を配置しており、特に問題はない。	A	・令和4年9月30日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、適切であった。	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。	個人情報保護研修については、JPAC個人情報取扱従事者更新研修を年度中に実施予定(1名は新規受講予定)。また、11月にプライバシーマーク年次教育を実施。	A	・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、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。	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)。	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(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。	遵守を徹底している(毎年最低1回、外部委託先の責任者を日本管財管轄の寝屋川管理センターに集め、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、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、適切であった。	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。	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	○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)。	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。	マニュアル整備および周知できている(緊急時の役割分担については、ミーティング、朝礼等でマニュアルの内容を説明した上で確認している)。	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。	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>	問題なくできている(システム運用者を定め、事前に府に報告を行った上で、システムを運用している者が特定出来る体制を堅持している)。	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
	<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>	問題なくできている(各職員へミーティング、朝礼等で個人情報書類の取り扱いや整理整頓、保管場所の特定等、個人情報保護に留意するよう徹底している)。	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	<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>	問題なくできている(貴府に適宜提出し、適切に保管している。可能な限り紙媒体の保管を避け、データで管理を行っている。またデータ管理場所もフォルダ毎に適切に整備保管に努めている)。	A	・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	<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>	業務仕様書、管理業務説明書に沿って対応している(苦情処理が発生した場合、対応後、管理簿に記録し、朝礼、ミーティング等で全職員に周知し再発防止に努めている)。	A	・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	<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>	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、アンケートで指摘を受けた改善すべき点は、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、95.1%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率 54.0%)</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> <p>(参考) 今年度の空家調査の結果により、府が募集可と判断した空家の割合が、全地区の平均値を超えた場合はB以下としている。 なお、調査対象数が少ない地区については、適正な評価が困難であることから評価の対象外とする。</p>	適宜、是正策を実施し、その結果は妥当である。	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、適宜、実施しており、サービス水準の向上に寄与している。	A	・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	<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を確認する。</p>	<p>空家修繕単価が予定単価を上回っており、また、施設自体の老朽化による修繕件数、修繕金額の増加傾向であり、予断を許さない状況ではある。</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を確認する。</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28.311%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>	<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7.977%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73.499%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4年10月26日</p> <p>村野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4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	評価 (S~C)	施設所管課の評価 年間	評価 (S~C)
募集事務	<p>○募集事務を行っている。</p> <p>・立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。</p> <p>・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数を達成しているか確認する。当該戸数を下回った場合は、その事情について確認する。</p> <p>・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、管理業務説明書に沿って事務を行っている(主に以下の点に留意し行っている。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)。</p> <p>計画35戸については、その目標に基づいて、今年度の総合募集住戸として26戸(12月総合募集まで)を募集した。応募増の施策として、HPでの情報揭示、住戸の周辺情報等の丁寧な説明に継続的に注力したが12月末時点で未達の状況である。</p> <p>未達の主な原因については、築50年以上の古い住戸のため、若い世代には特に人気がないこと、最寄り駅まで徒歩約15分ある等不便な立地であること等が考えられ、指定管理者では対応不可事項である。また、募集停止で単身申込可能な空家数が減少し、今後においても未達成が続く見込み。</p> <p>今後も上述の丁寧な説明を引き続き行いが、更に以下の対応の実施を検討していく。</p> <p>・枚方市役所の窓口封筒に募集広告を掲載 ・申込み希望の来所者に写真や間取り図の提示(掲示)</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) 辞退率:R2 65.2% ⇒ R3 40.7% ⇒ R4 14.2%(12月末時点)</p>	B	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・ウェブサイトに住宅間取りが適宜掲載されており、センターの窓口でも同様の情報を閲覧することが確認でき、適切であった。</p> <p>・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、適切であった。</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
募集事務	<p>○入居事務を行っている</p> <p>・立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうか確認する。</p> <p>・立入検査等において、外国人、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。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って事務を行っている(主に以下の点に留意し行っている。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)。</p>	A	<p>・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、対応ができていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・障がい者対応についても、筆談により対応ができていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・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率が10%未満の0.0%(10件中、0件)であったことが確認でき、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4年10月26日</p> <p>村野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	説明
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4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	<p>○入居者の退去事務を行っている。</p> <p>・日常業務及びヒアリングにより、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って事務を行っている(主に以下の点に留意し行っている。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)。</p>	A	<p>「住宅返還届」、「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示どおり事務を行っており、適切であった。</p>	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅に係る許認可を行っている。</p> <p>・日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って対応している(以下の点を前提に業務を行っている。申請に対する承認等については公営住宅法、同法施行例、同法施行規則、大阪府営住宅条例及び規則、取扱基準等に基づき行うこと)。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。</p> <p>・日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って対応している(主に以下の点に留意し行っている。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)。</p>	A	<p>地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
家賃等の収納に関する業務	<p>○調定手続きを行っている。</p> <p>・日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意し行っている。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)。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認できた。疑義がある場合等は必要に応じて府と協議して解決しており、適切であった。</p>	A
	<p>○家賃等の収納事務を行っている。</p> <p>・家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意し行っている。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)。</p>	A	<p>府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書のとおりに業務を実施していることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意し行っている。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)。</p>	A	<p>府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、「実績報告書」の内容、システムの交渉経過の入力状況等、業務仕様書のとおりに事務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>	A

家賃等の収納に関する業務	<p>○入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。</p> <p>・日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している。①期限内に収入申告書等必要書類を送付すること。②手続きに関して必要な指導等適切な対応を図ること。③期限内に必要な作業を完了すること)。</p>	A	<p>「収入申告」は毎年6～7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。</p> <p>・日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している。①入居者から申請があった場合、適切な必要書類を徴求すること。②期限内に適切に処理すること。③正確にシステム入力を行うこと)。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○家賃の減免決定補助業務を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している。①入居者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)。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○敷金の徴収猶予決定補助業務を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意している。①入居者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)。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
		<p>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4年11月29日</p> <p>村野管理センターにて状況を聴取</p> <p>経営管理課 収納促進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4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	○施設の維持修繕に関する業務を行っている。  ・立入検査等において、書面及び写真により、適切に修繕が実施されているかどうかを確認し、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、管理業務説明書に沿って行っている(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	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、適切であった。 ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、適切であった。	A
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。  ・再委託の点検記録により、適切かどうかを確認する。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、管理業務説明書に沿って行っている(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	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務を行っている。				
	○施設管理にかかるデータ等整理業務を行っている。  ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうかを確認する。	業務仕様書、管理業務説明書に沿って行っている(以下の点を前提に業務を行っている。 ・府の要請に従い、日常の施設管理業務を通じて生じる修繕履歴、点検結果等の各種データをデータベース化し報告すること)。	A	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、適切であった。	A
	○住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っている。 ※令和2年度からの指定の地区のみ  ・執行状況の報告により、適切かどうかを確認する。				
駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等事務を行っている。  ・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうかを確認する。	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。	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)を行っている。  ・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうかを確認する。	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。 ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、適切であった。	A
		チェック日 チェック方法 チェック職員		四半期毎 村野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4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、管理業務説明書に沿って行っている(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、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意し行っている。 ・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、管理業務説明書に沿って行っている(主に以下の点に留意し行っている。 ・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 チェック方法 チェック職員	令和4年8月12日 (村野管理センターの)平素の業務施行及び書面等から確認 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4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	<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。</p>	A	<p>・令和4年9月30日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、適切であった。</p>	A
	<p>○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>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)。</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>業務管理者1名、1級建築士1名、2級建築士1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4年4月1日(維持補修・委託等業務・文書送送業務)・5月31日(残置物分別・廃棄等)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>契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項を規定。</p>	A	<p>・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、適切であった。</p>	A
個人情報保護	<p>○個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。</p> <p>・立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。</p>	<p>個人情報の漏洩などの事故防止対策として個人情報保護マニュアルを作成。また、職員研修及び個人情報管理簿の整備を実施。</p>	A	<p>・保証人のシステム登録の誤りにより、保証人通知を誤送付する事案があった。その後、今後の再発防止を図るための業務改善措置が講じられたことを確認した。</p>	A
緊急対応	<p>○事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。</p> <p>・立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの非常時の危機管理体制が確保されているか確認する。</p>	<p>火災等緊急事態発生時のマニュアル及び連絡網と共に対応職員、エリア・工種毎の対応リストを整備。入居者に対しては住まいのしおり・ふれあいだより・HP等により時間外緊急連絡センターの連絡先を周知。</p>	A	<p>・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、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>緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月25日・12月13日に職員を対象とした安否確認訓練、9月15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。 ・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>	システム運用者は事前に貴府へ届け出た者に限定し、変更の都度届出。	A	・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
	<p>○個人情報保護に留意してシステムを運用している。</p> <p>・立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。</p>	情報セキュリティに関する管理者を定め、ルール・マニュアル等を整備して運用。	A	・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	<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>	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。	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	<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>	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。	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	<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>	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50.1%・自治会長100% 普通以上の割合：92.1%	A	<p>・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、92.1%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率 50.1%)</p>	A
業務改善	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。</p> <p>・立入検査等において、改善の取組状況を確認する。</p> <p>(参考) 今年度の空家調査の結果により、府が募集可と判断した空家の割合が、全地区の平均値を超えた場合はB以下としている。 なお、調査対象数が少ない地区については、適正な評価が困難であることから評価の対象外とする。</p>	会議等での貴府から指摘された問題点・改善点については、適正に解決・改善へ取組みを実施。	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>	別紙提案事項及びサービス向上策に関する実施状況一覧表へ記載。	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	<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>	12月末現在で黒字であり、事業継続に影響無し。	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>	経営分析8指標より妥当。	A	<p>・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は14.0%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>	経営分析8指標より妥当。	A	<p>・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は5.9%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50.6%であり、企業に安定性があることが確認でき、適切であった。</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4年10月28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4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>○募集事務を行っている。</p> <p>・立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。</p> <p>・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数を達成しているか確認する。当該戸数を下回った場合は、その事情について確認する。</p> <p>・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>・募集対象住戸:適宜現地確認の上、可否を判断し選定。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <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> <p>・対応記録:日毎に記録を保管。</p> <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	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・ウェブサイトに住宅間取りが適宜掲載されており、センターの窓口でも同様の情報を閲覧することが確認でき、適切であった。</p> <p>・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、適切であった。</p> <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>○入居事務を行っている</p> <p>・立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうか確認する。</p> <p>・立入検査等において、外国人、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。</p> <p>・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。</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・ウクライナ避難民への住戸確保・入居支援業務実施。</p>	A	<p>・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、対応ができていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・障がい者対応についても、筆談により対応ができていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・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し率が10%未満の0.57%(349件中、2件)であったことが確認でき、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4年10月28日</p> <p>千里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4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	<p>○入居者の退去事務を行っている。</p> <p>・日常業務及びヒアリングにより、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。</p>	業務仕様書に基づき事務を実施。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	<p>○府営住宅に係る許認可を行っている。</p> <p>・日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。</p>	業務仕様書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
	<p>○入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。</p> <p>・日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。</p>	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	<p>○調定手続きを行っている。</p> <p>・日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。</p>	業務仕様書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
	<p>○家賃等の収納事務を行っている。</p> <p>・家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	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
	<p>○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。</p>	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	<p>○入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。</p> <p>・日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	<p>貴府の指示に基づき6月に収入申告書を発送し、業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	A	<p>「収入申告」は毎年6～7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。</p> <p>・日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○家賃の減免決定補助業務を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○敷金の徴収猶予決定補助業務を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
		<p>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4年11月22日</p> <p>千里管理センターにて状況を聴取</p> <p>経営管理課 収納促進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4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	○施設の維持修繕に関する業務を行っている。 ・立入検査等において、書面及び写真により、適切に修繕が実施されているかどうかを確認し、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	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、適切であった。 ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、適切であった。	A
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。 ・再委託の点検記録により、適切かどうかを確認する。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	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務を行っている。 ・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうかを確認する。	業務仕様書等に基づき業務を実施。(吹田桃山台住宅)	A	○自治会へ物品の引継ぎ及び説明を適切に行っており、良好である。 ○入居者からのかし補修依頼の受領及び府への報告を遅滞なく行っており、良好である。 ・吹田桃山台住宅	A
	○施設管理にかかるデータ等整理業務を行っている。 ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうかを確認する。	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	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、適切であった。	A
	○住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っている。				
駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等事務を行っている。 ・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうかを確認する。	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)を行っている。 ・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうかを確認する。	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。 ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、適切であった。	A
		チェック日 チェック方法 チェック職員	四半期毎 千里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4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、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け、審査の上、貴府へ提出。	A	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書等の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、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4年8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	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4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	<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>管理責任者(所長)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6名・巡回管理員13名・合計41名配置。</p>	A	<p>・令和4年9月30日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、適切であった。</p>	A
	<p>○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>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)。</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>業務管理者1名、1級建築士1名、2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4年4月1日(維持補修・委託等業務・文書送付業務)・5月31日(残置物分別・廃棄等)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>契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項を規定。</p>	A	<p>・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、適切であった。</p>	A
個人情報保護	<p>○個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。</p> <p>・立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。</p>	<p>個人情報の漏洩などの事故防止対策として個人情報保護マニュアルを作成。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>緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月25日・12月13日に職員を対象とした安否確認訓練、9月15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。 ・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>	システム運用者は事前に貴府へ届け出た者に限定し、変更の都度届出。	A	・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
	<p>○個人情報保護に留意してシステムを運用している。</p> <p>・立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。</p>	情報セキュリティに関する管理者を定め、ルール・マニュアル等を整備して運用。	A	・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	<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>	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。	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	<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>	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。	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	<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>	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51.5%・自治会長100% 普通以上の割合：92.1%	A	<p>・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、92.1%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率 51.5%)</p>	A
業務改善	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。</p> <p>・立入検査等において、改善の取組状況を確認する。</p> <p>(参考) 今年度の空家調査の結果により、府が募集可と判断した空家の割合が、全地区の平均値を超えた場合はB以下としている。 なお、調査対象数が少ない地区については、適正な評価が困難であることから評価の対象外とする。</p>	会議等での貴府から指摘された問題点・改善点については、適正に解決・改善へ取組みを実施。	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>	別紙提案事項及びサービス向上策に関する実施状況一覧表へ記載。	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	<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>	12月末現在で黒字であり、事業継続に影響無し。	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>	経営分析8指標より妥当。	A	<p>・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は14.0%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>	経営分析8指標より妥当。	A	<p>・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は5.9%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50.6%であり、企業に安定性があることが確認でき、適切であった。</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4年10月28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4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>○募集事務を行っている。</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>	<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> <li>・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> </ul> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:540戸 実績:541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>入居に伴う空家修繕戸数 計画:540戸 実績:541戸(3月末見込み)</p>	A
募集事務	<p>○入居事務を行っている</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>	<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%(340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4年10月28日 高槻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4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	<p>○入居者の退去事務を行っている。</p> <p>・日常業務及びヒアリングにより、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。</p>	業務仕様書に基づき事務を実施。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	<p>○府営住宅に係る許認可を行っている。</p> <p>・日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。</p>	業務仕様書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
	<p>○入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。</p> <p>・日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。</p>	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	<p>○調定手続きを行っている。</p> <p>・日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。</p>	業務仕様書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
	<p>○家賃等の収納事務を行っている。</p> <p>・家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	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
	<p>○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。</p>	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	<p>○入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。</p> <p>・日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	<p>貴府の指示に基づき6月に収入申告書を発送し、業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	A	<p>「収入申告」は毎年6～7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。</p> <p>・日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○家賃の減免決定補助業務を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○敷金の徴収猶予決定補助業務を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
		<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>	<p>2022年12月1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 収納促進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4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	○施設の維持修繕に関する業務を行っている。 ・立入検査等において、書面及び写真により、適切に修繕が実施されているかどうかを確認し、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	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、適切であった。 ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、適切であった。	A
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。 ・再委託の点検記録により、適切かどうかを確認する。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	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務を行っている。 ・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうかを確認する。				
	○施設管理にかかるデータ等整理業務を行っている。 ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうかを確認する。	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	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、適切であった。	A
	○住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っている。				
駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等事務を行っている。 ・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうかを確認する。	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)を行っている。 ・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうかを確認する。	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。 ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、適切であった。	A
		チェック日 チェック方法 チェック職員	四半期毎 高槻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4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けし、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 チェック方法 チェック職員	令和4年8月19日 高槻管理センターにて状況を聴取 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4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	<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>	センター長1名、管理事務所職員34名(警察OB2名含む)、巡回管理員17名 大阪本部職員1名駐在 合計53名(現時点)。第1四半期は本部職員及び他管理センターの応援要員にて業務開始。	A	・令和4年10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
	<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>	入社前に研修実施済み。	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
	<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>	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	<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>	事前承認を受けているが、一部漏れていた業者があり、追加での事後承認となった。	B	・納付書等関係文書の封入封緘、圧着加工業務等の再委託に係る府への事前申請がなされていないことがあった。その後、今後の再発防止を図るための業務改善措置が講じられたことを確認した。	B
	<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>	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、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、適切であった。	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>	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、適宜朝礼等で啓蒙実施。	A	・保証人のシステム登録の誤りにより、保証人通知を誤送付する事案があった。その後、今後の再発防止を図るための業務改善措置が講じられたことを確認した。	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>	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>	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。適宜朝礼等で周知を実施。	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。	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。	事前に報告し、運用している。	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。	問題なく運用している。適宜朝礼等で周知している。	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。	月間業務報告等適宜提出している。一部遅れあり。	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、適宜対応しているが、指導の際に一部不適切な言動があり、苦情となった。	B	・日常業務の苦情、要望等について一部不適切な対応が見られたが、さらなる接遇指導や本社職員によるフォロー体制を整えるなど、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。	B
入居者満足度	○入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査を実施し、その結果は妥当である。 ・立入検査等において、独自に実施している各種アンケート等について、「アンケート文面」「アンケート集計」等の資料により、アンケート等の実施手法及び結果内容が適切かどうか確認する。 ・府の指示により実施している「入居者・自治会長へのアンケート」が、適切に実施されているかどうか、報告により確認する。  (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。	アンケート実施。入居者アンケートは回収率43.7%。自治会長アンケート回収率92.3%。自治会長との面談で適宜問題点について対応している。	B	・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、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 43.7%)	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。  (参考) 今年度の空家調査の結果により、府が募集可と判断した空家の割合が、全地区の平均値を超えた場合はB以下としている。なお、調査対象数が少ない地区については、適正な評価が困難であることから評価の対象外とする。	書類不備、迅速な対応等指定を受け適宜対応中。前指定期間中に募集に適さないと判断されている住戸に関して、現在全住戸の確認までには至っていないが状態確認を進めており、今後の空家募集住戸選定時に随時改善していきたい。	B	・管理運営会議等には常に出席している。 ・空家調査において、入居者募集に向けた空家の状態把握が一部不適切であったが、今後、空家の状態把握に取り組むことを確認した。	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、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。	B

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。</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>弊社経営状況は正常であり、問題ないとする。</p>	A	<p>・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は28.311%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>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。</p>	A	<p>・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は7.977%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73.499%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4年11月8日 藤井寺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4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	評価 (S~C)	施設所管課の評価 年間	評価 (S~C)
募集事務	<p>○募集事務を行っている。</p> <p>・立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。</p> <p>・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数を達成しているか確認する。当該戸数を下回った場合は、その事情について確認する。</p> <p>・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>令和4年4月より業務開始の為、上半期に入居促進が上手くいかず、それに伴い、空家修繕戸数が不足した。上半期はどの住宅が人気で、どの住宅が不人気かと言う事を把握しきれていなかったことが原因の一つであり、とりあえず応募してみようとする応募者がおり12月末で辞退数が151件となったことも入居促進に影響があった。</p> <p>また、風呂設置事業で125戸、バリアフリー化工事で40戸を空家で実施したことも影響したと考える。</p> <p>下半期は、徐々に空家修繕工事戸数が増えてきており、令和5年度においては 月ごとの空家修繕戸数の目標を60戸とし、若干下がっても年間目標を達成するべく募集・空家修繕の進捗管理に努める。</p> <p>また、上記風呂設置事業での125戸、バリアフリー化工事での40戸を令和5年度は募集に出すことによって、入居の促進が図れ、それに伴い空家修繕戸数も増えたと考える。さらには、応募者の質の向上の一環として、事前のオープンハウスの様なものも検討しながら進めたい。</p> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:680戸 実績:365戸(3月末見込み)</p> <p>辞退率:R4 27.6%(12月末時点)</p>	B	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、適切であった。</p> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:680戸 実績:365戸(3月末見込み)</p>	B
募集事務	<p>○入居事務を行っている</p> <p>・立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうか確認する。</p> <p>・立入検査等において、外国人、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。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書等に沿って事務を進めている。</p>	A	<p>・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、対応ができていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・障がい者対応についても、筆談により対応ができていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・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し率が10%未満の0.0%(393件中、0件)であったことが確認でき、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4年11月8日 藤井寺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4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	<p>○入居者の退去事務を行っている。</p> <p>・日常業務及びヒアリングにより、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。</p>	業務仕様書等に沿って事務を行っている。弊社業務開始前の過去の単身死亡案件についても適宜処理中。	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	<p>○府営住宅に係る許認可を行っている。</p> <p>・日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。</p>	業務仕様書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
	<p>○入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。</p> <p>・日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。</p>	業務仕様書等に沿って事務を行っている。ゴミ問題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	<p>○調定手続きを行っている。</p> <p>・日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。</p>	業務仕様書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
	<p>○家賃等の収納事務を行っている。</p> <p>・家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	業務仕様書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業務を実施していることが確認でき、適切であった。	A
	<p>○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。</p>	業務仕様書等に沿って事務を行っているが、入金案内が不足している。担当者を決めて督促業務実施中。	B	府から提供する滞納者情報に基づく滞納対策について、滞納者への電話による督促や、現地訪問等の対応が4月から9月までの間滞っており、また12月までの対応率も低かったが、1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が見込まれ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を行っている。 ・日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。	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)等事務補助を行っている。 ・日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	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業務を行っている。 ・日常業務において、「家賃減免申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	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業務を行っている。 ・日常業務において、「敷金徴収猶予申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	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4年11月25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4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	○施設の維持修繕に関する業務を行っている。  ・立入検査等において、書面及び写真により、適切に修繕が実施されているかどうか確認し、現場での空家修繕検査により、品質を確認する。また、毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告により確認する。	業務仕様書等に沿って業務を行っている。	A	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、適切であった。 ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、適切であった。	A
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。  ・再委託の点検記録により、適切かどうか確認する。また、毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認する。	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	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務を行っている。  ・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうか確認する。	古市住宅において、引継業務実施。新築ではないが、瓜破西住宅の大阪市への移管に向けて準備中。	A	○自治会へ物品の引継ぎ及び説明を適切に行っており、良好である。 ○入居者からのかし補修依頼の受領及び府への報告を遅滞なく行っており、良好である。 ・瓜破西住宅(外構) ・羽曳野古市住宅	A
	○施設管理にかかるデータ等整理業務を行っている。  ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。	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	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、適切であった。	A
	○住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っている。				
駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等事務を行っている。  ・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうか確認する。	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)を行っている。  ・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうか確認する。	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。 ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、適切であった。	A
		チェック日 チェック方法 チェック職員	四半期毎 藤井寺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4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 チェック方法 チェック職員	令和4年8月30日 藤井寺管理センターにて状況を聴取 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4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	<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9名・巡回管理員16名・合計49名配置。</p>	A	<p>・令和4年9月30日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、適切であった。</p>	A
	<p>○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>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)。</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>業務管理者1名、2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4年4月1日(維持補修・委託等業務・文書送送業務)・5月31日(残置物分別・廃棄等)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>契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項を規定。</p>	A	<p>・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、適切であった。</p>	A
個人情報保護	<p>○個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。</p> <p>・立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。</p>	<p>個人情報の漏洩などの事故防止対策として個人情報保護マニュアルを作成。また、職員研修及び個人情報管理簿の整備を実施。</p>	A	<p>・保証人のシステム登録の誤りにより、保証人通知を誤送付する事案があった。その後、今後の再発防止を図るための業務改善措置が講じられたことを確認した。</p>	A
緊急対応	<p>○事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保されている。</p> <p>・立入検査等において、緊急連絡網、入居者への周知文書、現場対応者リスト等により、「事業計画書」どおりの非常時の危機管理体制が確保されているか確認する。</p>	<p>火災等緊急事態発生時のマニュアル及び連絡網と共に対応職員、エリア・工種毎の対応リストを整備。入居者に対しては住まいのしおり・ふれあいだより・HP等により時間外緊急連絡センターの連絡先を周知。</p>	A	<p>・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話とFAX番号が知らされており、また、職員対応リスト及び対応業者リストも整備され、迅速に現場対応が可能であることが確認でき、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>緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月25日・12月13日に職員を対象とした安否確認訓練、9月15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。 ・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	○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。	システム運用者は事前に貴府へ届け出た者に限定し、変更の都度届出。	A	・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。	情報セキュリティに関する管理者を定め、ルール・マニュアル等を整備して運用。	A	・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。	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。	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。	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53.0%・自治会長100% 普通以上の割合:95.2%	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、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 53.0%)	S
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。  (参考) 今年度の空家調査の結果により、府が募集可と判断した空家の割合が、全地区の平均値を超えた場合はB以下としている。 なお、調査対象数が少ない地区については、適正な評価が困難であることから評価の対象外とする。	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・改善へ取組みを実施。	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。	別紙提案事項及びサービス向上策に関する実施状況一覧表へ記載。	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	<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>	12月末現在で黒字であり、事業継続に影響無し。	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>	経営分析8指標より妥当。	A	<p>・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は14.0%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>	経営分析8指標より妥当。	A	<p>・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は5.9%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50.6%であり、企業に安定性があることが確認でき、適切であった。</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4年11月2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4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>○募集事務を行っている。</p> <p>・立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。</p> <p>・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数を達成しているか確認する。当該戸数を下回った場合は、その事情について確認する。</p> <p>・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>・募集対象住戸:適宜現地確認の上、可否を判断し選定。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <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> <p>・対応記録:毎日に記録を保管。</p> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:680戸 実績:680戸(3月末見込み)</p>	A	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・ウェブサイトに住宅間取りが適宜掲載されており、センターの窓口でも同様の情報を閲覧することが確認でき、適切であった。</p> <p>・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、適切であった。</p> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:680戸 実績680戸(3月末見込み)</p>	A
募集事務	<p>○入居事務を行っている</p> <p>・立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうか確認する。</p> <p>・立入検査等において、外国人、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。</p> <p>・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。</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p>	A	<p>・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、対応ができていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・障がい者対応についても、筆談により対応ができていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・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し率が10%未満の0.0%(418件中、0件)であったことが確認でき、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4年11月2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4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	<p>○入居者の退去事務を行っている。</p> <p>・日常業務及びヒアリングにより、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。</p>	業務仕様書に基づき事務を実施。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	<p>○府営住宅に係る許認可を行っている。</p> <p>・日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。</p>	業務仕様書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
	<p>○入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。</p> <p>・日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。</p>	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	<p>○調定手続きを行っている。</p> <p>・日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。</p>	業務仕様書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
	<p>○家賃等の収納事務を行っている。</p> <p>・家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	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
	<p>○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。</p>	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	<p>○入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。</p> <p>・日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	<p>貴府の指示に基づき6月に収入申告書を発送し、業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	A	<p>「収入申告」は毎年6～7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。</p> <p>・日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○家賃の減免決定補助業務を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○敷金の徴収猶予決定補助業務を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
		<p>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4年11月28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 収納促進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4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	○施設の維持修繕に関する業務を行っている。 ・立入検査等において、書面及び写真により、適切に修繕が実施されているかどうかを確認し、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	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、適切であった。 ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、適切であった。	A
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。 ・再委託の点検記録により、適切かどうかを確認する。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	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務を行っている。 ・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうかを確認する。	業務仕様書等に基づき業務を実施。(堺新金岡2丁3番住宅【外構】)	A	○自治会へ物品の引継ぎ及び説明を適切に行っており、良好である。 ○入居者からのかし補修依頼の受領及び府への報告を遅滞なく行っており、良好である。 ・堺新金岡2丁3番住宅(外構)	A
	○施設管理にかかるデータ等整理業務を行っている。 ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうかを確認する。	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	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、適切であった。	A
	○住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っている。				
駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等事務を行っている。 ・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうかを確認する。	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)を行っている。 ・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうかを確認する。	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。 ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、適切であった。	A
		チェック日 チェック方法 チェック職員	四半期毎 堺東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4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 チェック方法 チェック職員	令和4年8月31日 堺東管理センターにて状況を聴取 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4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15名・施設管理スタッフ8名・巡回管理員18名・合計45名配置。</p>	A	<p>・令和4年9月30日現在の「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等を確認したところ、適切であった。</p>	A
	<p>○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>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)。</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>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4年4月1日(維持補修・委託等業務・文書送付業務)・5月31日(残置物分別・廃棄等)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>契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項を規定。</p>	A	<p>・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、適切であった。</p>	A
個人情報保護	<p>○個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。</p> <p>・立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。</p>	<p>個人情報の漏洩などの事故防止対策として個人情報保護マニュアルを作成。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>緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月25日、12月13日に職員を対象とした安否確認訓練、9月15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。 ・職員に対する防災訓練も実施済み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>	システム運用者は事前に貴府へ届け出た者に限定し、変更の都度届出。	A	・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
	<p>○個人情報保護に留意してシステムを運用している。</p> <p>・立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。</p>	情報セキュリティに関する管理者を定め、ルール・マニュアル等を整備して運用。	A	・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	<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>	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。	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	<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>	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。	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	<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>	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53.4%・自治会長100% 普通以上の割合：95.0%	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、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 53.4%)</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> <p>(参考) 今年度の空家調査の結果により、府が募集可と判断した空家の割合が、全地区の平均値を超えた場合はB以下としている。 なお、調査対象数が少ない地区については、適正な評価が困難であることから評価の対象外とする。</p>	会議等での貴府から指摘された問題点・改善点については、適正に解決・改善へ取組みを実施。	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>	別紙提案事項及びサービス向上策に関する実施状況一覧表へ記載。	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	<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>	12月末現在で黒字であり、事業継続に影響無し。	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>	経営分析8指標より妥当。	A	<p>・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は14.0%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>	経営分析8指標より妥当。	A	<p>・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は5.9%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50.6%であり、企業に安定性があることが確認でき、適切であった。</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4年10月27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4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>○募集事務を行っている。</p> <p>・立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。</p> <p>・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数を達成しているか確認する。当該戸数を下回った場合は、その事情について確認する。</p> <p>・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>・募集対象住戸:適宜現地確認の上、可否を判断し選定。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <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> <p>・対応記録:毎日に記録を保管。</p> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:330戸 実績:330戸(3月末見込み)</p>	A	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・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。</p> <p>・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、適切であった。</p> <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:330戸 実績:330戸(3月末見込み)</p>	A
募集事務	<p>○入居事務を行っている</p> <p>・立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうか確認する。</p> <p>・立入検査等において、外国人、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。</p> <p>・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。</p>	<p>・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。</p> <p>・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</p> <p>・ウクライナ避難民への住戸確保・入居支援業務実施。</p>	A	<p>・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、対応ができていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・障がい者対応についても、筆談により対応ができていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・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率が10%未満の0.45%(223件中、1件)であったことが確認でき、適切であった。</p>	A
		チェック日	令和4年10月27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4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	<p>○入居者の退去事務を行っている。</p> <p>・日常業務及びヒアリングにより、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。</p>	業務仕様書に基づき事務を実施。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	<p>○府営住宅に係る許認可を行っている。</p> <p>・日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。</p>	業務仕様書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
	<p>○入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。</p> <p>・日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。</p>	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	<p>○調定手続きを行っている。</p> <p>・日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。</p>	業務仕様書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
	<p>○家賃等の収納事務を行っている。</p> <p>・家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	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
	<p>○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。</p>	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	<p>○入居者の収入額認定等の事務補助を行っている。</p> <p>・日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	<p>貴府の指示に基づき6月に収入申告書を発送し、業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	A	<p>「収入申告」は毎年6～7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助を行っている。</p> <p>・日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○家賃の減免決定補助業務を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○敷金の徴収猶予決定補助業務を行っている。</p> <p>・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。</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	A	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	A
		<p>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4年12月5日</p> <p>泉北管理センターにて状況を聴取</p> <p>経営管理課 収納促進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4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	○施設の維持修繕に関する業務を行っている。 ・立入検査等において、書面及び写真により、適切に修繕が実施されているかどうか確認し、現場での空家修繕検査により、品質を確認する。また、毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告により確認する。	業務仕様書及び説明書、修繕実施基準等に基づき修繕を実施。また、実施状況を毎月の施設保全業務調整会議にて報告。	A	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、適切であった。 ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、適切であった。	A
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。 ・再委託の点検記録により、適切かどうか確認する。また、毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認する。	業務仕様書及び説明書、関係法令等に基づき保守点検を実施。	A	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務を行っている。 ・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうか確認する。	業務仕様書等に基づき業務を実施。(堺三原台住宅)	A	○自治会へ物品の引継ぎ及び説明を適切に行っており、良好である。 ○入居者からのかし補修依頼の受領及び府への報告を遅滞なく行っており、良好である。 ・堺三原台住宅	A
	○施設管理にかかるデータ等整理業務を行っている。 ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。	貴府の求めに応じ、必要となる修繕履歴・点検結果等のデータ整理を実施。	A	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、適切であった。	A
	○住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っている。				
駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等事務を行っている。 ・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうか確認する。	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)を行っている。 ・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうか確認する。	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。 ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、適切であった。	A
		チェック日 チェック方法 チェック職員	四半期毎 泉北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4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けし、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 チェック方法 チェック職員	令和4年8月12日 (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 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4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	<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220名・施設管理スタッフ7名・巡回管理員15名・合計47名配置。</p>	A	<p>・事業計画に対して、管理事務所職員が2名不足しており、うち1名は年度当初から令和4年10月までの間不足し、他1名は同年12月31日現在、人員募集中であることを確認した。</p>	B
	<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>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)。</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>業務管理者1名、1級建築士1名、2級建築士1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4年4月1日(維持補修・委託等業務・文書送付業務)・5月31日(残置物分別・廃棄等)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>契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項を規定。</p>	A	<p>・契約書等において、反社会的勢力の排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されており、適切であった。</p>	A
個人情報保護	<p>○個人情報の漏洩、滅失、他の用途への流用等の事故防止対策を講じている。</p> <p>・立入検査等において、「個人情報取扱マニュアル」「保管場所」の確認等により、「事業計画書」どおりの対策が講じられているか確認する。</p>	<p>個人情報の漏洩などの事故防止対策として個人情報保護マニュアルを作成。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>緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月25日・12月13日に職員を対象とした安否確認訓練、9月15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。 ・職員に対する防災訓練も実施済み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>	システム運用者は事前に貴府へ届け出た者に限定し、変更の都度届出。	A	・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
	<p>○個人情報保護に留意してシステムを運用している。</p> <p>・立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。</p>	情報セキュリティに関する管理者を定め、ルール・マニュアル等を整備して運用。	A	・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	<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>	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。	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	<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>	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。	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	<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>	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52.0%・自治会長100% 普通以上の割合：91.4%	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、91.4%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率 52.0%)</p>	A
業務改善	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等の解決・改善に積極的に取り組み、その結果は妥当である。</p> <p>・立入検査等において、改善の取組状況を確認する。</p> <p>(参考) 今年度の空家調査の結果により、府が募集可と判断した空家の割合が、全地区の平均値を超えた場合はB以下としている。 なお、調査対象数が少ない地区については、適正な評価が困難であることから評価の対象外とする。</p>	会議等での貴府から指摘された問題点・改善点については、適正に解決・改善へ取組みを実施。	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>	別紙提案事項及びサービス向上策に関する実施状況一覧表へ記載。	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	<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>	12月末現在で黒字であり、事業継続に影響無し。	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>	経営分析8指標より妥当。	A	<p>・経営状況分析指標の総資本売上総利益率(X3)は14.0%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>	経営分析8指標より妥当。	A	<p>・経営状況分析指標の売上高経常利益率(X4)は5.9%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50.6%であり、企業に安定性があることが確認でき、適切であった。</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4年11月10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4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>○募集事務を行っている。</p> <p>・立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。</p> <p>・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数を達成しているか確認する。当該戸数を下回った場合は、その事情について確認する。</p> <p>・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>・募集対象住戸:適宜現地確認の上、可否を判断し選定。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <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> <p>・対応記録:日毎に記録を保管。</p> <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	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・特定入居については、空きが出れば適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・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。</p> <p>・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、適切であった。</p> <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>○入居事務を行っている</p> <p>・立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうか確認する。</p> <p>・立入検査等において、外国人、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。</p> <p>・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。</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p>	A	<p>・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・入居後の住民票の提出など、関係書類の確認・チェックが為されており、未提出分についても対応できていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、対応ができていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・障がい者対応についても、筆談により対応ができていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・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し率が10%未満の0.0%(539件中、0件)であったことが確認でき、適切であった。</p>	A
		チェック日	令和4年11月10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4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	<p>○入居者の退去事務を行っている。</p> <p>・日常業務及びヒアリングにより、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。</p>	業務仕様書に基づき事務を実施。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	<p>○府営住宅に係る許認可を行っている。</p> <p>・日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。</p>	業務仕様書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
	<p>○入居者の維持保管義務について注意を払い、実態把握に努めている。</p> <p>・日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。</p>	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	<p>○調定手続きを行っている。</p> <p>・日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。</p>	業務仕様書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
	<p>○家賃等の収納事務を行っている。</p> <p>・家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	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
	<p>○家賃等の滞納対策に係る事務を行っている。</p> <p>・日常業務において、滞納者への電話による督促や現地訪問を通じ、適切な業務が行われているか交渉記録等により確認する。</p>	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を行っている。 ・日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。	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)等事務補助を行っている。 ・日常業務において、「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	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業務を行っている。 ・日常業務において、「家賃減免申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	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業務を行っている。 ・日常業務において、「敷金徴収猶予申請書」等の関係書類が適切なものかどうか確認するとともに、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しているかどうか確認する。	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4年11月24日 泉佐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4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	○施設の維持修繕に関する業務を行っている。 ・立入検査等において、書面及び写真により、適切に修繕が実施されているかどうか確認し、現場での空家修繕検査により、品質を確認する。また、毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告により確認する。	業務仕様書及び説明書、修繕実施基準等に基づき修繕を実施。また、実施状況を毎月の施設保全業務調整会議にて報告。	A	○工事関係書類及び写真により施工状況を確認するとともに、その場で対象を指定し現場への立ち入り検査を行った結果、一般(緊急・空家)修繕実施基準等に基づき修繕が行われており、適切であった。 ○調整会議での書面報告や緊急修繕工事に対する入居者アンケート結果等から確認でき、適切であった。	A
	○施設の保守点検に関する業務を行っている。 ・再委託の点検記録により、適切かどうか確認する。また、毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認する。	業務仕様書及び説明書、関係法令等に基づき保守点検を実施。	A	○保守点検契約書及び点検記録により、点検状況の確認を実施。仕様書に基づく点検回数及び点検内容を確認でき、適切であった。 ○点検時及び緊急故障等対応について、特に問題なく適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務を行っている。 ・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうか確認する。	業務仕様書等に基づき業務を実施。(11月:貝塚橋本第2住宅外構)	A	○自治会へ物品の引継ぎ及び説明を適切に行っており、良好である。 ○入居者からのかし補修依頼の受領及び府への報告を遅滞なく行っており、良好である。 ・貝塚橋本第2住宅(外構)	A
	○施設管理にかかるデータ等整理業務を行っている。 ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。	貴府の求めに応じ、必要となる修繕履歴・点検結果等のデータ整理を実施。	A	○要求した修繕履歴、点検結果等のデータについて、対応できており、適切であった。	A
	○住戸内バリアフリー化事業等の実施に関する業務を行っている。				
駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等事務を行っている。 ・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうか確認する。	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)を行っている。 ・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうか確認する。	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。 ○駐車場管理業務(除草・清掃等)について、仕様書どおり行われており、適切であった。	A
		チェック日 チェック方法 チェック職員	四半期毎 泉佐野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4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 チェック方法 チェック職員	令和4年8月25日 泉佐野管理センターにて状況を聴取 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。