

令和7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

資料 2-2

【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)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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>○人員配置について(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」等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><公営住宅管理経験者及び有資格者等の配置> 所長 1名 所長代理 1名 各統括 2名 その他職員 44名 計 48名</p>	<p>当初の要員配置計画48名につき、貴府と協議の上、職種等の変更により所長を含め、専属要員47名へ見直しを行い、管理体制計画書に記載の要員配置計画48名に対し、管理責任者(所長)1名・所長代理兼施設統括1名・事務統括2名・事務スタッフ21名・施設管理スタッフ8名・巡回管理員14名・合計47名配置。</p>	A	<p>・管理センターに配置されている職員を「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等により確認したところ、適切であった。</p> <p>※R6年度中に(職種等の変更により)49名→48名に見直し</p>	A
	<p>○研修(人権研修、個人情報保護)等の実施について</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><公営住宅の制度等について専門的な研修を実施> <実施する個人情報保護研修> ・個人情報e-ラーニング研修(年1回)・個人情報保護研修(年12回) ・マイナンバー研修(年1回) <人権研修(他公営住宅実施例抜粋)> ・人権問題の基本的な理解に向けて ・同和問題 ・外国人の人権問題 ・障がい者・高齢者の人権問題</p> <p><管理センター配属前に専門的研修を実施> ・ホスピタリティ研修(全職員・年1回)・接遇マナー研修(全職員・年1回)・傾聴スキル研修(所長等・年1回)・やさしい日本語研修(全職員・管理開始前)・ユニバーサルマナー検定(所長等・管理開始前) ・認知症サポーター養成講座(全職員・管理開始前)・関係法令研修(全職員・年1回)・法令等改正時研修(全職員・随時)・コンプライアンス研修(全職員・年1回)・コンプライアンスシート研修(全職員・年12回)・SDGs研修(全職員・年1回)・個人情報保護研修(全職員・年1回)・個人情報e-ラーニング研修(全職員・年1回)・マイナンバー研修(全職員・年1回)・個人情報管理者資格(所長等・管理開始前) ・人権研修(全職員・月1回)・LGBT・マナー研修(所長等・管理開始前)・部落解放・人権(高野山)夏期講座(所長等・年1回)・不当要求防止研修(全職員・年2回)・経理研修(全職員・適宜)・電話応対技能研修(全職員・年2回)・不当要求防止責任者講習(所長等・管理開始前)・応急救命講習(全職員・管理開始前)・もしもし検定(所長等・管理開始前)</p>	<p>管理体制計画書に記載の管理センターで行う研修を実施している。チェックシートを活用した個人情報保護ディスカッション・コンプライアンス確認の実施(毎月)、人権研修の実施(毎月)、OJT研修(入社の都度)実施、接遇研修は第4四半期に実施予定。</p>	A	<p>・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、適切であった。</p>	A
	<p>○必要な資格を有する人員の確保について</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>(参考:仕様書) 1級又は2級建築士、1級又は2級建築施工管理技士及び設備に関する知識を有する者による維持修繕及び保守管理業務の検査確認及び計画修繕等の補助業務を実施する体制をとること。</p>	<p><個人情報保護のための適切な職員配置> ・個人情報管理者(認定CPP資格)</p> <p><想定所持資格> ・不動産関連資格(宅地建物取引士、管理業務主任者、マンション管理士、等のうち1つ以上) ・設備技術関連資格(電気工事士、ボイラー技士、消防整備士 等の内1つ以上) ほか</p>	<p>事業計画書P138に記載のとおり業務管理者1名、1級建築士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>○外部委託における府の事前承認について</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」とおり委託されているか確認する。</p>	特筆事項なし	令和7年3月25日(文書送達業務)、3月31日(維持補修・再委託)、4月1日(残置物分別・廃棄等)・貴府承認済み。	A	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、適切であった。	A
	<p>○外部委託業者に対する協定書の遵守について</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><再委託がある場合、再委託先に対する個人情報保護の徹底を求めるための取組み及びその他個人情報の保護について> 当社の社員だけでなく、再委託先の協力事業者等に対しても適切な指導・監督を行う。 ・業務を委託するために第三者に個人情報を委託する場合、当該第三者について調査し 機密保持契約等の締結を行う。 ・取扱いを委託された個人情報の安全管理が図られるよう当該委託先に対する必要かつ適切な監督を行う。</p> <p><外注管理規程・外注管理マニュアルに基づき事業者を選定> ・再委託先が要求水準を満たすかを判断するため「外注管理規程」・「外注管理マニュアル」を定め承認された事業者を登録して発注。 ・登録後も業務履行の確認やスキルアップ研修を実施し、業務品質向上に努める。</p> <p><発注後も定期的に確認> ・発注後も定期的に「外注管理規程」「外注管理マニュアル」に基づき、業務品質・価格・財政面も含め確認を行っている。 ・財政状況が悪い事業者は動向を注視し、事業縮小や倒産の兆候が見受けられれば、予め代替の発注先を選定する等、業務中断のリスク回避に努めている。</p>	事業計画書P11の外注委託の条件である反社会的勢力の排除及び機密保持義務に関する事項を契約書等において規定し、外部委託業者と締結している。	A	・契約書等において、暴力団排除及び機密保持義務に関する事項が規定されているなど、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について</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」とおりの対策が講じられているか確認する。</p>	<p><個人情報保護の取組み> 関係法令を遵守し、「個人情報マニュアル」等を整備したうえで、本業務を実施する 社内独自の個人情報保護基本方針を作成・運用し、その上で4つの安全管理措置(組織的、人的、物理的、技術的)を講じ、個人情報保護を徹底する</p> <p>・プライバシーマークを取得(14年間保持) ・PMS運用スケジュールを作成 ・社内で自己・相互監査を実施 ・所長と所長代理が個人情報管理者資格(認定CPP資格)を取得し、指導・教育 ・個人情報保護マニュアルの整備(文書保管手順を記載) ・職員の研修の実施 個人情報保護研修(全職員・年1回) 個人情報e-ラーニング研修(全職員・年1回) マイナンバー研修(全職員・年1回) ・情報システムへのアクセス制御等のセキュリティ対策 ・個人情報取扱事業者包括保険に加入</p>	事業計画書P8等に記載のとおり個人情報の漏洩などの事故防止対策として個人情報保護マニュアルを作成。また、職員研修及び個人情報管理簿の整備を実施。	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・運用が行わ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について</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」と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><住民、周辺地域の安全対応(災害、事故、夜間等緊急時の対応等)について> ・管理センター及び時間外緊急連絡センターにて24時間365日受付 ・専門事業者の緊急時連絡先リストを作成 ・時間外・休日においても、災害・火災・事故等の緊急時は大阪府へ速報としてメール及び電話連絡</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・工程毎の対応リストを整備。入居者に対してはマグネット・住まいのしおり・ふれあいだより・HP等により時間外緊急連絡センターの連絡先を周知。	A	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話番号と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ていることが確認でき、適切であった。	A

	<p>○緊急時のマニュアルの整備及び周知徹底について</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」とおり実施されているか確認する。</p>	<p><危機管理体制及びマニュアルの整備について> 「災害・事故等対応マニュアル(府営住宅 指定管理者用)」や当社マニュアルに基づき、入居者の安全の確保を最優先とし対応する ・住宅施設点検マニュアルに基づき、日常から異常の早期発見に努める ・事前に事業者と対応の流れについて協議を行ってフローを整備 ・停電に備え水道事業者やエレベーター保守会社などの連絡先を確認 <様々な状況を想定し、社内マニュアルを整備> ・緊急時対応基本マニュアル ・地震災害対応マニュアル ・管理物件火災対応マニュアル ・事業継続管理マニュアル ・都市型水害マニュアル</p>	<p>事業計画書P13のとおり緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月22日・9月26日に職員を対象とした安否確認訓練を実施。12月18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した。 ・自治会と連携した防災訓練についても希望する自治会と調整のうえ実施し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>○システム運用者の事前報告について</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><住宅総合管理システムの管理方法> 全国の公営住宅で住宅管理システムを円滑に運用している経験を活かし、本システムを適切に使用します。 <住宅管理システムの取り扱いルール(案)> ・当社のパソコンと住宅管理システム専用のパソコンは一切接続しない ・アクセス者は大阪府に届出した者のみとし、その他の者は一切のアクセスを禁止 ・入力時はダブルチェックを徹底し、使用後のログオフ徹底 ・ログインパスワードは定期的に変更し、パソコンには盗難防止のためワイヤーロックを設置</p>	<p>業務仕様書に基づきシステム運用者は事前に貴府へ届け出た者に限定し、変更の都度届出。</p>	A	<p>・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切であった。</p>	A
	<p>○個人情報保護について</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」とおり運用されているか確認する。</p>		<p>事業計画書P137等に記載のとおり情報セキュリティに関する管理者を定め、ルール・マニュアル等を整備して運用。</p>	A	<p>・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。</p>	A
実施状況の確認	<p>○月間業務報告書の提出及び、業務状況表の整備、保管について</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>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書に記載のとおり月間業務報告書は毎月15日までに貴府へ提出。業務日誌は日々作成し、ファイリング。</p>	A	<p>・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。</p>	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅の苦情処理等について</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><重大事故に繋がる懸念がある場合の対応> ・重大事故に繋がる懸念がある場合(生命・財産に影響を及ぼす、複数名への影響が懸念される等)は、特別に30分・2時間・1週間ルールに従い、迅速な報告を行う。 ・解決に1週間以上かかる場合は、自治会や関係機関にも相談を持ち掛けて、多面的に対応。 <進捗管理表の活用による一元管理> (迷惑行為等の対応状況を「進捗管理表」で可視化し、全職員で共有)</p>	<p>業務仕様書及び迷惑行為対応マニュアルに基づき指導等を実施。また、実施状況を毎月の月間業務報告書にて報告。</p>	A	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、適切であった。</p>	A

<p>入居者満足度</p>	<p>○入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査の実施及び結果について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <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>特筆事項なし</p>	<p>貴府の指示に基づき10月に入居者及び自治会長アンケートを実施。 アンケート回収率：入居者56.1%・自治会長100% 普通以上の割合：94.5%(入居者)・90.8%(自治会長)</p>	<p>A</p>	<p>・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、94.5%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 56.1%)</p>	<p>A</p>
<p>業務改善</p>	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等に対する取り組み及び結果について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・立入検査等において、改善の取組状況を確認する。 	<p>特筆事項なし</p>	<p>会議等での貴府から指摘された問題点・改善点については、適正に解決・改善へ取組みを実施。</p>	<p>A</p>	<p>・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>自主事業内容の質</p>	<p>○自主事業について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、公募時の「事業計画書」どおりに実施されているか確認する。実施されていない場合は、課題と課題の解決に向けた取組内容を確認する。 	<p>サービス向上を図る取組(主なもの)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ふれあいサービス(訪問1回/2ヶ月、架電2回/1ヶ月) ・ライフケアセミナーの開催 ・健康相談ダイヤル ・各種申請届出のオンライン受付 <p>ほか</p>	<p>高齢者を対象としたふれあいサービスや健康相談ダイヤルの開設、防犯講習会などの開催、窓口へのオンライン映像通訳機器の設置など、入居者サービスの向上に継続して取り組んでいる。 また、空家削減についても、来所者カードの運用や賃貸検索サイトへの掲載等を実施し、メール配信サービスを令和7年3月17日より受付開始、令和7年度第1回総合募集よりメール配信実施済み。その他未実施項目は今年度実施に向け準備を行っている。</p>	<p>A</p>	<p>・サービス向上を図る取組として提案のあった、「単身高齢者への見守りサービス」等について実施されており、今後も計画的な取組が見込まれていることが確認でき、適切であった。</p> <p>(調整中である取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・居住支援法人(NPO法人)との協働による空家活用 ・DIY住宅の導入 ・終活ライフケアプランナー ・各種申請届出のオンライン受付 	<p>A</p>
<p>事業収支</p>	<p>○収支状況について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>・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><提案価格の妥当性(人件費)> 公営住宅管理業務経験から、確実に業務が履行でき、最も効率的に業務を実施できる様々なパターンを検討し、費用対効果が最適である人数・職階・勤務時間・雇用形態を決定している 等</p> <p><提案価格の妥当性(事務費)> 人員数や規模等を勘案し5年間確実に事業を行うため、管理センターを維持する上で必要な事務所関係経費、各種リース費用、消耗品の購入等を計上している 等</p> <p><提案価格の妥当性(事業費)> 大阪府が定める仕様に基づいて5年間確実に業務を履行するための費用を計上</p> <p><入居に伴う空家修繕の戸当たり単価の妥当性> 現状同等以上の修繕レベルを維持することを前提とし、地元事業者と公募前から入念に協議を行った上で、適切な戸当たり単価を策定</p> <p><緊急修繕費用の妥当性> 緊急修繕で定義される修繕内容、負担区分、過去3年間の実績平均額をもとに、他公営住宅の管理業務実績から算出した規模・単価と比較・検証等を行い計上</p>	<p>12月末現在で黒字であり、事業継続に影響無し。</p>	<p>A</p>	<p>・収支状況については、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>	<p>A</p>

経営状況分析指標	<p>○経営状況分析指標における管理運営の効率性・安定性について</p> <p>・法人の経営状況分析指標の総資本売上総利益率【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><安定的に事業運営できる理由></p> <ul style="list-style-type: none"> ・大規模なホールディングスグループ持株会社の事業会社であるため、流動的な資源活用が可能 ・主たる事業である建物管理はストックビジネス(時代や経済状況に左右されにくく一時的な収入に頼らない事業形態)であり、全国40か所以上の事業所を設け、83万戸超の住宅、1500件以上の施設を管理しており、安定的な収入を確保 ・8100名以上の社員を雇用し、教育・研修に重点を置き、会社の将来の担い手を育成 ・企業総合賠償責任保険(てん補限度額100億円)、企業財産包括保険(てん補限度額120億円)、個人情報取扱事業者包括保険(てん補限度額20億円)に加入 ・災害時にも事業継続早期復旧 できるよう、緊急時対応基本マニュアル等を整備 ・新型コロナウイルス感染症蔓延時に減収ではあったものの、減員等は実施せずに、給与水準も変更なく経営継続 ・内部統制、監査を実施し、業務・会計の適正化を継続 ・中期経営計画で公営住宅管理業務の拡大をビジョンとして定め、公営住宅管理事業に積極的に経営資源を投入 	別途提出の経営分析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は15.4%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。</p>	A
法人等の経営状況	<p>○経営状況分析指標における法人の「収益性」と「安定性」について(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【経常利益÷売上高×100】及び自己資本比率【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>1.グループ組織として安定的な経営基盤を保有 HDグループの総合力と豊富な経営資源を活かし幅広い事業を展開</p> <p>2.企業単独としても、安定的な経営基盤を保有 ・当社は単体としても、創業以来51年間、資金・人材・設備を確保することにより、安定的な経営基盤を保有。 <当社の安定的な経営に向けた取組み> ・創業から順調な売上推移、純資産でも内部留保(利益剰余金)を多く保有 ・多額の借入金もなく、現金・預金等の十分な手許資金を確保 ・全国40か所以上の事業所、8,100名以上の社員を雇用 ・公営住宅管理の事業拡充に伴う全社的な人材の投入のほか、人材の転換等も柔軟に行うことが可能(現在、公営住宅関連事業に690名が従事)であり、本業務でも公営住宅管理経験者の複数配置が可能 ・建物管理を行う上で重要な専門資格の保持者が多数在籍 ・建物管理を主たる事業としている以上、他社設備に依存しない経営体制 ・研修施設「NOTIA」を建設し、人材育成・研修に効果的な設備投資等を実施</p> <p>3.長期的に安定した運営を行うための「長期ビジョン」を策定 ・「公営住宅管理運営事業拡大」を重要な目標であると定めて、民間企業No. 1の実績を有するに至る。 ・安定的・持続的に成長していくため、令和3年度から令和12年度に向けて「長期ビジョン」を策定 ・長期ビジョンでは、各事業領域を社会的役割との親和性の高さから再編する等、サステナブルにも配慮した計画となっている。</p>	別途提出の経営分析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は49.7%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
・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。		特筆事項なし	<p>チェック日 チェック方法 チェック職員</p>	<p>令和8年2月13日 管理センターへ現地モニタリング、書面確認 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7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)

資料 2-2

募集関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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)	評価 (S~C)
募集事務	<p>○募集事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に向向き、状況を確認する。 ・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数を達成しているか確認する。当該戸数を下回った場合は、その事情について確認する。 ・立入検査等において、特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あわせがされているかを確認するため、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。 ・日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうか確認する。 ・立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況が適切かどうか確認する。 	<p><専用ホームページを活用し、有用な情報を分かりやすく提供></p> <ul style="list-style-type: none"> ・専用ホームページは見やすさ・分かりやすさを考慮し、掲載する各種資料についても同様に文字の大きさやレイアウトなどに配慮して作成 ・入居者募集に関するコンテンツを充実させることで幅広い層に向けて広報 ・基本情報として建物の外観写真・間取図面の他、室内のパノラマ映像を掲載 ・学校や病院、スーパー等の周辺情報についても分かり易く掲載 ・募集住宅一覧とリンクさせる事により、興味のある住宅一覧から直接閲覧いただくことが可能 ・個別メール配信サービスの運用 ・個々の希望に沿った住宅の募集情報を個別にお知らせすることで申込み件数の増加に繋がるものとする。 <p><募集事務のシステム化></p> <ul style="list-style-type: none"> ・独自の募集業務支援システムを開発・導入 ・抽選番号の発番や当選・補欠・落選者の抽出、大阪府報告資料の作成などを自動化 ・進捗管理機能も持たせることで、全申込者の受付から入居までの過程を一元管理 <p><募集業務支援システムの機能></p> <ul style="list-style-type: none"> ・抽選管理 ・連絡カード作成・管理 ・申込者検索 ・郵便発送簿の作成 ・報告書作成 ・進捗管理 	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・募集対象住戸:適宜現地確認の上、可否を判断し選定。 ・特定入居:斡旋可能住戸が出れば受付台帳を基に待機者へ案内を実施。 ・情報提供:HP及び窓口で総合募集案内・抽選結果及び随時募集住戸を掲載。また、住宅毎の代表間取図及び写真付き鳥瞰図も掲載。 ・対応記録:日毎に記録を保管。 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・空き家のうち募集していない住戸は、悪臭等により募集できない住戸であり、適切に募集候補が選定されていることが確認できた。 ・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。 ・特定入居については、適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、適切であった。 ・ウェブサイトに関取図が適宜掲載されており、センターの窓口でも同様の情報を閲覧することが確認でき、適切であった。 ・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、適切であった。 <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:640戸 計画(見直し後):401戸 実績:401戸(3月末見込み)</p>	A
募集事務	<p>○入居事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうか確認する。 ・立入検査等において、外国人、障がい者対応が適切かどうか入居説明会時の配布資料等により確認する。 ・日常業務において、書類不備による入居審査及び機関保証の申込の差戻率の把握を行い、差戻率の高い指定管理者について、立入検査等において、改善報告を提出させ、改善が見込まれるか確認する。 	<p><専用ホームページを活用し、有用な情報を分かりやすく提供></p> <ul style="list-style-type: none"> ・よくある質問QAを作成(カテゴリ別・QA形式で解説を作成) <入居説明会の時間短縮について>入居書類審査の事前実施 <各種業務の処理フローの明確化>各種業務を俯瞰できるフローを作成し、全体のフェーズを見通したスムーズな業務連携へつなげる <業務マニュアルを整備し、運用>マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用 <専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査>トリプルチェックを実施 <管理センター内でのチェック体制>各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング <管理センター外の社員が業務一斉点検を実施>年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング <各種申請書類の分かりやすい記入例を作成>専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出 <必要書類チェックシートを作成>対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交 <利用援助の方針(外国人)>20言語対応のオンライン通訳機器を設置 	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。障がい者に対しては筆談等でも対応。 <p>入居に伴う空家修繕戸数 計画:640戸(※計画戸数につき貴府と協議中) 実績:263戸(※12月末時点)</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、適切であった。 ・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。 ・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、障がい者対応についても、筆談等の配慮をしており、適切であった。 ・令和7年4月~12月の書類管理システムによる「入居審査差戻し率」が10%未満の1.18%(339件中、4件)であったことが確認でき、適切であった。 	A
			チェック日	令和8年2月13日		
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			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7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)

資料 2-2

収納促進関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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)	評価 (S~C)
募集事務	○入居者の退去事務について ・日常業務及びヒアリングにより、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	<親族等の最新連絡先を把握し、的確かつ迅速に処理> ・収入申告の機会を活用し親族等緊急連絡先に関する届出書を同封 ・同居者の退去による世帯異動届があった場合は緊急連絡先として活用し努める ・ふれあいサービスを通じやり取りした内容について活用 ・地域連絡会議への出席等で綿密に協議	業務仕様書に基づき事務を実施。名義人が死亡した住宅の処理については、貴府の指示に基づき事務を実施。	A	「住宅返還届」、「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示どおり事務を行っており、適切であった。	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	○府営住宅に係る許認可について ・日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	特筆事項なし	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	「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
	○入居者の維持保管義務について ・日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。	特筆事項なし	地位承継不可者等のリストを作成し退去指導及び迷惑行為等の維持保管義務違反者への入居指導を実施。また、貴府の指示に基づく住宅の現地確認等も実施。	A	地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行っていることが確認でき、適切であった。	A
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きについて ・日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	<専用ホームページを活用し、有用な情報を分かりやすく提供> ・専用ホームページのコンテンツとして収入申告・減免申請の翻訳版案内 ・よくある質問QAを作成(カテゴリー別にQA形式で解説を作成) ・業務マニュアルを整備し、運用 ・マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用 ・専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査 ・トリプルチェックを実施 ・管理センター内でのチェック体制 ・各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング ・管理センター外の社員が業務一斉点検を実施 ・年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング ・各種申請書類の分かりやすい記入例を作成 ・専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出 ・必要書類チェックシートを作成 ・対象期間の窓口に待参するチェックシートを作成し、手交	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。	A	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認できた。疑義がある場合等は必要に応じて府と協議して解決しており、適切であった。	A
	○家賃等の収納事務について ・家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	<口座振替の推奨> ・初期滞納のとき ・新規入居者に対して ・収入申告書の発送時 ・代理納付制度利用者に対して	業務仕様書に基づき家賃等の口座振替手続及び納入通知書の送付。また、現金収納については、受領後翌営業日に貴府指定の金融機関へ入金し毎月定期報告を実施。	A	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書のとおり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ついて</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><家賃等の納付指導、分納制度の利用案内、実態に即した世帯状況への是正指導>申請等のご相談を受けられる際は、必ず家賃等の納付状況を確認のうえ適宜納付指導を行う。滞納解消が難しいと判断した場合には、家賃分納制度の利用を案内することで納付を促す。入居実態のヒアリングを行い、必要に応じて登録又は実態とのアンマッチ解消についての指導を行い、審査中断による遅延等の発生を防止する。</p> <p><適切な収納及び滞納の解消のための対応について>・家賃収納率を向上させるために適切な取組を実施</p> <p>【収入申告の実務者への対応】季刊誌やホームページを通じ、入居者へ事前のアナウンスを行うほか、現地での収入申告相談会を開催する。期限までに提出のない入居者に対しては、文書や架電により提出を促す。高齢者や障がい者など福祉配慮が必要な方々への支援に繋げるため、過去の収入申告時の対応記録を保管しそれらに基づき、毎年提出状況の確認を行う。未提出の場合は意見申出の時期を待たずに早めの訪問等で個別案内を行う。同時に手続きした減免申請と収入申告を記録されていることが多々あるため、一方が未申請状態でないか、収入申告担当者と減免申請担当者が相互に確認を行うことで、申請漏れを防止</p> <p>【早期の滞納解消を支援】毎月滞納会議を実施・入金案内時のポイントについて担当者全員が同じ説明・案内ができるよう、定期的に研修を行います</p> <p>・文書送付、架電、訪問等による面談・架電は、一度で繋がらない場合は日時を変えて3回行います。・滞納解消強化期間を設定</p> <p>・電話連絡などを個別調整のうえ行うことで、実効的な滞納解消に取り組めます</p> <p>・各種申請・住宅返還時にも案内・住宅返還受付の際にも確認を徹底</p> <p>・法的措置への準備として滞納者と交渉した際の日付・内容・結果を正確に記録し、そのすべてを共有</p> <p>【支払いの習慣化を支援】世帯構成などをヒアリングし内容を分析した上で、適用可能な制度と申請手続きについて説明</p> <p><ご提案する制度(例)>・収入の再認定による家賃更正・家賃減免・世帯減少による住宅替え・駐車場使用料免除・新型コロナウイルス感染症等の影響による収入減少に対応した制度</p> <p><高齢者や障がい者への配慮(例)> ①配慮を必要とする方へのサポート</p> <p>住宅管理システムに蓄積された過去の対応記録を活用 ②高齢者へのサポート</p> <p>当社独自の「ふれあいサービス」で得た生活状況などの情報も活用・代理納付の推奨</p> <p>共益費を代理納付可能な自治体をリスト化し、該当する場合は滞納者へ共益費の代理納付申請を案内</p> <p>代理納付が不可能な場合は、滞納者へ口座振替の設定を促します</p> <p>・分納契約の締結・納金が滞り上がるケースに対しては面談等により状況を把握し、支払いが正常化できるよう根拠強く対話</p> <p>【現金の取扱い】・所長を現金の取扱いに関する事務取扱責任者とし、厳重に現金管理・現金を受領した際は、領収書の発行から出納簿の整理、システムへの入力までの過程において担当者以外の職員を含めたトリプルチェック体制を整える</p> <p>・府営住宅指定管理業務専用の会計処理フローを定めたマニュアルを整備</p>	<p>貴府より提供される滞納者情報を基に入金案内を実施し、システムの交渉経過へ入力及び実施報告書を提出。</p>	<p>A</p>	<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>
<p>家賃等の収納に関する業務</p> <p>○入居者の収入額認定等の事務補助について</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><各種業務の処理フローの明確化></p> <p>各種業務を俯瞰できるフローを作成し、全体のフローを踏まえた行動によりスムーズな業務実施へつなげる</p> <p><業務マニュアルを整備し、運用></p> <p>マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用</p> <p><専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査></p> <p>トリプルチェックを実施</p> <p><管理センター内でのチェック体制></p> <p>各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング</p> <p><管理センター外の社員が業務一斉点検を実施></p> <p>年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング</p> <p><各種申請書類の分かりやすい記入例を作成></p> <p>専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出</p> <p><必要書類チェックシートを作成></p> <p>対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交</p>	<p>貴府の指示に基づき6月に収入申告書を発送し、業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>「収入申告」は毎年6～7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>
<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助について</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>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>

<p>○家賃の減免決定補助について</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><各種業務の処理フローの明確化> 各種業務を俯瞰できるフローを作成し、全体のフローを踏まえた行動によりスムーズな業務実施へつなげる <業務マニュアルを整備し、運用> マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用 <専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査> トリプルチェックを実施 <管理センター内でのチェック体制> 各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング <管理センター外の社員が業務一斉点検を実施> 年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング <各種申請書類の分かりやすい記入例を作成> 専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出 <必要書類チェックシートを作成> 対象期間の窓口を持参するチェックシートを作成し、手交</p> <p><適切な収納及び滞納の解消のための対応について> 丁寧に状況をヒアリングし、適用可能な制度と手続きの方法を説明</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>○敷金の徴収猶予決定補助について</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>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>チェック日</p>			<p>令和8年2月13日</p>		
<p>チェック方法</p>			<p>管理センターへ現地モニタリング、書面確認</p>		
<p>チェック職員</p>			<p>経営管理課 収納促進G</p>		

<p>■評価基準</p>	<p>S(優良)</p>	<p>○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。</p>
	<p>A(良好)</p>	<p>○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。</p>
	<p>B(ほぼ良好)</p>	<p>○業務仕様書等の内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。</p>
	<p>C(要改善)</p>	<p>○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。</p>

令和7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)

資料 2-2

施設保全関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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)	評価 (S~C)
施設管理に関する業務	<p>○施設の維持修繕について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p><住民の安心・安全への対応について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日頃から危険箇所の解消や入居者・周辺地域住民等からの緊急連絡に迅速に対応できるよう努める。 ・点検時には大阪府の「住宅施設点検マニュアル」に基づき、大雨による排水不良が発生する箇所の確認や落下の恐れのあるものの確認・応急対応等 入居者や周辺地域の住民が安心して過ごせるよう適切に対応する。 ・入居者・近隣住民等からの連絡へ適切に対応する取組み ・入居者や近隣住民等から不具合等の連絡が入った際は、日中は管理センター・夜間休日時は時間外緊急連絡センターで受付。府内事業者と連携し迅速に駆けつけられる体制を構築する。 ・事象・団地・発生時間別の専門事業者等の連絡先リストを作成。迅速に対応する。 ・補修工事等に係る連絡・調整等の対応について ・断水・停電・通行止め・車両移動等を伴う保守点検や修繕工事を行う際は、事前(実施の1~2週間前)に電話連絡や書面の配付・掲示を行い周知 ・エリア・工種別の「対応事業者一覧表」を作成 ・迅速かつ的確な空家修繕等の実施について ・品質確保・底上げのため求められる水準をクリアした事業者を中心に発注判断材料として完成図書及び面一の「空家完成検査チェックリスト」を用いる他、安全施工体制や手直し指示への対応状況等も加味したうえで公平かつ厳正な判断を心掛ける。 ・空家修繕インスペクション実施による修繕内容の平準化 ・空家修繕実施フローに基づき確実に業務を実施 ・余裕のある工期で空家修繕を実施(コンディション維持、手直し工事の抑止) ・施設チーム職員による品質確保(竣工後も1年間は無償でアフター対応) ・緊急修繕の24時間対応の実施について ・修繕台帳としてデータベース化し一元管理 ・週次ミーティング時に進捗確認を行い対応の遅延防止 ・府の計画修繕の参考となるデータ提供を積極的に行う ・台風等により被害が発生した場合は全体工程表を策定、各修繕工程を順次一括発注 ・連絡先を記載したマグネットを作成・全戸配付 ・緊急修繕実施フローに基づき実施 ・修繕・維持管理負担区分表による負担区分説明 ・府内事業者と連携した地元密着型の施工体制 ・本業務以外においても府内事業者を活用しスケールメリットを発揮 ・安全な施工のための近隣への配慮 	<p>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。</p>	A	<p>○施設の維持修繕に関する立入り検査等を実施し、以下の通り第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空家修繕:263件(うち立入り検査:11件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:1,392件 ※数字は12月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:89.3% 9割以上の入居者が業者の対応に不満が無かったと回答。 ※数字は12月末の実績 	A
	<p>○施設の保守点検について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p><施設の保守点検業務に関する対応について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・府営住宅の長寿命化・ライフサイクルコスト低減を目指すして保守点検を実施 ・大阪府へ計画修繕に対する提案を実施 ・保守点検に関する年間作業計画を作成 ・ランニングコスト削減に向けてのご提案 ・入居者の安全・安心を確保 ・当社業務品質基準に基づき保守点検業務を実施 ・府内事業者への積極的な発注により府内経済発展に貢献 	<p>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。</p>	A	<p>○業務仕様書等に基づき、年間作業計画を作成するとともに、設備関係維持管理報告書により点検結果の報告を行うなど、全体として適切であった。</p>	A
	<p>○新築住宅等引継ぎ業務について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうか確認する。 	<p>特筆事項なし</p>				
	<p>○施設管理にかかるデータ等の整理について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。 	<p>特筆事項なし</p>	<p>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。</p>	A	<p>修繕履歴のデータ整理等は適切であった。</p>	A
	<p>○住戸内バリアフリー化事業等の実施について</p> <p>※令和2年度からの指定の地区のみ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・執行状況の報告により、適切かどうか確認する。 					

駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等について ・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうかを確認する。	<各種申請届出をオンラインで受付> 昨今の新型コロナウイルス感染症の影響もあり、ニーズの高まりがあり、郵便事故や書類紛失といったリスクの回避にも繋がる。 ・本業務のオンライン化には大阪府との協議も必要であり、解決すべき課題もあるが、入居者等へのサービス向上と業務効率化への大きな効果が期待できる実施に当たっては、株式会社グラファアのプラットフォームを活用	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	駐車場の利用承認等業務を適切に実施していた。オンラインフォームの試案を提出いただいております。作成に向け検討を進めている。	A	
	○駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)について ・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうかを確認する。	<迷惑駐車対策など、駐車場に関するトラブルへの対応について> ・駐車場チームを中心に対応 ・管理受託者・巡回管理員との連携(毎月の業務報告書、適宜現地の確認、貼り紙・写真撮影・指導等を実施した対応記録の提出、所有者への訪問指導、ブロックによる区画閉鎖、車両撤去に向けた対応) ・日常管理による迷惑駐車防止(除草や看板の劣化状況にも目を配る、消防活動区域、ゴミ置き場前等の要所に蛍光塗料によるゼブララインの施工、又はセンサー付きフラッシュライトの設置を提案、駐車場稼働状況リストを毎月更新のうえ駐車場管理業務受託者に情報提供、巡回管理員による必要に応じたブロックによる区画閉鎖や撤去指導) ・口座振替手続きをしていただくよう案内・確認 ・滞納者への架電及び訪問による納付指導を毎月実施 ・コインパーキングや予約制駐車場サービスの利用促進	業務仕様書等に基づき業務を実施。		A	迷惑駐車への対応を適切に実施していた。	A
				令和8年2月13日			
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認			
			チェック職員	施設保全課 施設管理G(住宅改善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7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

資料 2-2

【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)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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	○用地管理等について ・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。	特筆事項なし	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
	○各種申請手続きについて ・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。	特筆事項なし	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ついて ・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。	特筆事項なし	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8年2月13日		
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			チェック職員	施設保全課 資産活用G		

■評価基準	S(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。その課題について、指定管理者において解決に向けて取り組んでいる、または、今後の取り組みが見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

令和7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)

資料 2-2

指定管理関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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>○人員配置について(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」等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><公営住宅管理経験者及び有資格者等の配置></p> <p>所長 1名 所長代理 1名 各統括 2名 その他職員 36名 計 40名</p>	<p>管理体制計画書に記載の要員配置計画40名に対し、管理責任者(所長)1名・所長代理1名・事務統括1名・施設統括1名・事務スタッフ17名・施設管理スタッフ6名・巡回管理員13名・合計40名配置。</p>	A		<p>・管理センターに配置されている職員を「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等により確認したところ、適切であった。</p>	A
	<p>○研修(人権研修、個人情報保護)等の実施について</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><公営住宅の制度等について専門的な研修を実施></p> <p><実施する個人情報保護研修></p> <p>・個人情報・ラーニング研修(年1回) ・個人情報保護研修(年12回)</p> <p>・マイナンバー研修(年1回)</p> <p><人権研修(他公営住宅実施例抜粋)></p> <p>・人権問題の基本的な理解に向けて ・同和問題</p> <p>・外国人の人権問題 ・障がい者・高齢者の人権問題</p> <p><管理センター配属前に専門的研修を実施></p> <p>・ホスピタリティ研修(全職員・年1回) ・接遇マナー研修(全職員・年1回) ・傾聴スキル研修(所長等・年1回) ・やさしい日本語研修(全職員・管理開始前) ・ユニバーサルマナー検定(所長等・管理開始前)</p> <p>・認知症サポーター養成講座(全職員・管理開始前) ・関係法令研修(全職員・年1回) ・法令等改正時研修(全職員・随時) ・コンプライアンス研修(全職員・年1回) ・コンプライアンスシート研修(全職員・年12回) ・SDGs研修(全職員・年1回) ・個人情報保護研修(全職員・年1回) ・個人情報・ラーニング研修(全職員・年1回) ・マイナンバー研修(全職員・年1回) ・個人情報管理者資格(所長等・管理開始前)</p> <p>・人権研修(全職員・月1回) ・LGBT・マナー研修(所長等・管理開始前) ・部落解放・人権(高野山)夏期講座(所長等・年1回)</p> <p>・不当要求防止研修(全職員・年2回) ・経理研修(全職員・適宜) ・電話応対技能研修(全職員・年2回) ・不当要求防止責任者講習(所長等・管理開始前) ・応急救命講習(全職員・管理開始前) ・もしもし検定(所長等・管理開始前)</p>	<p>管理体制計画書に記載の管理センターで行う研修を実施している。チェックシートを活用した個人情報保護ディスカッション・コンプライアンス確認の実施(毎月)、人権研修の実施(毎月)、OJT研修(入社の日)実施、接遇研修は第4四半期に実施予定。</p>	A		<p>・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、適切であった。</p>	A
	<p>○必要な資格を有する人員の確保について</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>(参考:仕様書) 1級又は2級建築士、1級又は2級建築施工管理技士及び設備に関する知識を有する者による維持修繕及び保守管理業務の検査確認及び計画修繕等の補助業務を実施する体制をとること。</p>	<p><個人情報保護のための適切な職員配置></p> <p>・個人情報管理者(認定CPP資格)</p> <p><想定所持資格></p> <p>・不動産関連資格(宅地建物取引士、管理業務主任者、マンション管理士、等のうち1つ以上)</p> <p>・設備技術関連資格(電気工事士、ボイラー技士、消防整備士 等の内1つ以上)</p> <p>ほか</p>	<p>事業計画書P138に記載のとおり業務管理者1名、1級建築士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>○外部委託における府の事前承認について</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」とおり委託されているか確認する。</p>	特筆事項なし	令和7年3月25日(文書送達業務)、3月31日(維持補修・再委託)、4月1日(残置物分別・廃棄等)・貴府承認済み。	A	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、適切であった。	A
	<p>○外部委託業者に対する協定書の遵守について</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><再委託がある場合、再委託先に対する個人情報保護の徹底を求めるための取組み及びその他個人情報の保護について> 当社の社員だけでなく、再委託先の協力事業者等に対しても適切な指導・監督を行う。 ・業務を委託するために第三者に個人情報を委託する場合、当該第三者について調査し 機密保持契約等の締結を行う。 ・取扱いを委託された個人情報の安全管理が図られるよう当該委託先に対する必要かつ適切な監督を行う。</p> <p><外注管理規程・外注管理マニュアルに基づき事業者を選定> ・再委託先が要求水準を満たすかを判断するため「外注管理規程」・「外注管理マニュアル」を定め承認された事業者を登録して発注。 ・登録後も業務履行の確認やスキルアップ研修を実施し、業務品質向上に努める。</p> <p><発注後も定期的に確認> ・発注後も定期的に「外注管理規程」「外注管理マニュアル」に基づき、業務品質・価格・財政面も含め確認を行っている。 ・財政状況が悪い事業者は動向を注視し、事業縮小や倒産の兆候が見受けられれば、予め代替の発注先を選定する等、業務中断のリスク回避に努めている。</p>	事業計画書P11の外注委託の条件である反社会的勢力の排除及び機密保持義務に関する事項を契約書等において規定し、外部委託業者と締結している。	A	・契約書等において、暴力団排除及び機密保持義務に関する事項が規定されているなど、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について</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」とおりの対策が講じられているか確認する。</p>	<p><個人情報保護の取組み> 関係法令を遵守し、「個人情報マニュアル」等を整備したうえで、本業務を実施する 社内独自の個人情報保護基本方針を作成・運用し、その上で4つの安全管理措置(組織的、人的、物理的、技術的)を講じ、個人情報保護を徹底する</p> <p>・プライバシーマークを取得(14年間保持) ・PMS運用スケジュールを作成 ・社内で自己・相互監査を実施 ・所長と所長代理が個人情報管理者資格(認定CPP資格)を取得し、指導・教育 ・個人情報保護マニュアルの整備(文書保管手順を記載) ・職員の研修の実施 個人情報保護研修(全職員・年1回) 個人情報e-ラーニング研修(全職員・年1回) マイナンバー研修(全職員・年1回) ・情報システムへのアクセス制御等のセキュリティ対策 ・個人情報取扱事業者包括保険に加入</p>	事業計画書P8等に記載のとおり個人情報の漏洩などの事故防止対策として個人情報保護マニュアルを作成。また、職員研修及び個人情報管理簿の整備を実施。	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・運用が行わ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について</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」と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><住民、周辺地域の安全対応(災害、事故、夜間等緊急時の対応等)について> ・管理センター及び時間外緊急連絡センターにて24時間365日受付 ・専門事業者の緊急時連絡先リストを作成 ・時間外・休日においても、災害・火災・事故等の緊急時は大阪府へ速報としてメール及び電話連絡</p>	火災等緊急事態発生時のマニュアル及び連絡網と共に対応職員、エリア・工種毎の対応リストを整備。入居者に対してはマグネット・住まいのしおり・ふれあいだより・HP等により時間外緊急連絡センターの連絡先を周知。	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」の電話番号と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ていることが確認でき、適切であった。	A

	<p>○緊急時のマニュアルの整備及び周知徹底について</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」とおり実施されているか確認する。</p>	<p><危機管理体制及びマニュアルの整備について> 「災害・事故等対応マニュアル(府営住宅 指定管理者用)」や当社マニュアルに基づき、入居者の安全の確保を最優先とし対応する ・住宅施設点検マニュアルに基づき、日常から異常の早期発見に努める ・事前に事業者と対応の流れについて協議を行ってフローを整備 ・停電に備え水道事業者やエレベーター保守会社などの連絡先を確認 <様々な状況を想定し、社内マニュアルを整備> ・緊急時対応基本マニュアル ・地震災害対応マニュアル ・管理物件火災対応マニュアル ・事業継続管理マニュアル ・都市型水害マニュアル</p>	<p>事業計画書P13のとおり緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月22日・9月26日に職員を対象とした安否確認訓練を実施。12月18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した。 ・自治会と連携した防災訓練についても希望する自治会と調整のうえ実施し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>○システム運用者の事前報告について</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><住宅総合管理システムの管理方法> 全国の公営住宅で住宅管理システムを円滑に運用している経験を活かし、本システムを適切に使用します。</p> <p><住宅管理システムの取り扱いルール(案)> ・当社のパソコンと住宅管理システム専用のパソコンは一切接続しない ・アクセス者は大阪府に届出した者のみとし、その他の者は一切のアクセスを禁止 ・入力時はダブルチェックを徹底し、使用後のログオフ徹底 ・ログインパスワードは定期的に変更し、パソコンには盗難防止のためワイヤーロックを設置</p>	<p>業務仕様書に基づきシステム運用者は事前に貴府へ届け出た者に限定し、変更の都度届出。</p>	A	<p>・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切であった。</p>	A
	<p>○個人情報保護について</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」とおり運用されているか確認する。</p>		<p>事業計画書P137等に記載のとおり情報セキュリティに関する管理者を定め、ルール・マニュアル等を整備して運用。</p>	A	<p>・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。</p>	A
実施状況の確認	<p>○月間業務報告書の提出及び、業務状況表の整備、保管について</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>	特筆事項なし	<p>業務仕様書に記載のとおり月間業務報告書は毎月15日までに貴府へ提出。業務日誌は日々作成し、ファイリング。</p>	A	<p>・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。</p>	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅の苦情処理等について</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><重大事故に繋がる懸念がある場合の対応> ・重大事故に繋がる懸念がある場合(生命・財産に影響を及ぼす、複数名への影響が懸念される等)は、特別に30分・2時間・1週間ルールに従い、迅速な報告を行う。 ・解決に1週間以上かかる場合は、自治会や関係機関にも相談を持ち掛けて、多面的に対応。 <進捗管理表の活用による一元管理> (迷惑行為等の対応状況を「進捗管理表」で可視化し、全職員で共有)</p>	<p>業務仕様書及び迷惑行為対応マニュアルに基づき指導等を実施。また、実施状況を毎月の月間業務報告書にて報告。</p>	A	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、適切であった。</p>	A

<p>入居者満足度</p>	<p>○入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査の実施及び結果について</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>特筆事項なし</p> <p>特筆事項なし</p>	<p>貴府の指示に基づき10月に入居者及び自治会長アンケートを実施。 アンケート回収率：入居者57.3%・自治会長100% 普通以上の割合：95.0%(入居者)・94.2%(自治会長)</p>	<p>A</p>	<p>・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、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 57.3%)</p>	<p>A</p>
<p>業務改善</p>	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等に対する取り組み及び結果について</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>特筆事項なし</p>	<p>会議等での貴府から指摘された問題点・改善点については、適正に解決・改善へ取組みを実施。</p>	<p>A</p>	<p>・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>自主事業内容の質</p>	<p>○自主事業について</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、公募時の「事業計画書」どおりに実施されているか確認する。実施されていない場合は、課題と課題の解決に向けた取組内容を確認する。</p>	<p>サービス向上を図る取組(主なもの)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ふれあいサービス(訪問1回/2ヶ月、架電2回/1ヶ月) ・ライフケアセミナーの開催 ・健康相談ダイヤル ・各種申請届出のオンライン受付 <p>ほか</p>	<p>高齢者を対象としたふれあいサービスや健康相談ダイヤルの開設、防犯講習会などの開催、窓口へのオンライン映像通訳機器の設置など、入居者サービスの向上に継続して取り組んでいる。 また、空家削減についても、来所者カードの運用や賃貸検索サイトへの掲載等を実施し、メール配信サービスを令和7年3月17日より受付開始、令和7年度第1回総合募集よりメール配信実施済み。その他未実施項目は今年度実施に向け準備を行っている。</p>	<p>A</p>	<p>・サービス向上を図る取組として提案のあった、「単身高齢者への見守りサービス」等について実施されており、今後も計画的な取組が見込まれていることが確認でき、適切であった。</p> <p>(調整中である取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・居住支援法人(NPO法人)との協働による空家活用 ・DIY住宅の導入 ・終活ライフケアプランナー ・ライフケアセミナーの開催 ・多世代参加型のコミュニケーションイベント ・各種申請届出のオンライン受付 ・防災訓練の実施 	<p>A</p>
<p>事業収支</p>	<p>○収支状況について</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><提案価格の妥当性(人件費)> 公営住宅管理業務経験から、確実に業務が履行でき、最も効率的に業務を実施できる様々なパターンを検討し、費用対効果が最適である人数・職階・勤務時間・雇用形態を決定している 等</p> <p><提案価格の妥当性(事務費)> 人員数や規模等を勘案し5年間確実に事業を行うため、管理センターを維持する上で必要な事務所関係経費、各種リース費用、消耗品の購入等を計上している 等</p> <p><提案価格の妥当性(事業費)> 大阪府が定める仕様に基づいて5年間確実に業務を履行するための費用を計上</p> <p><入居に伴う空家修繕の戸当たり単価の妥当性> 現状同等以上の修繕レベルを維持することを前提とし、地元事業者と公募前から入念に協議を行った上で、適切な戸当たり単価を策定</p> <p><緊急修繕費用の妥当性> 緊急修繕で定義される修繕内容、負担区分、過去3年間の実績平均額をもとに、他公営住宅の管理業務実績から算出した規模・単価と比較・検証等を行い計上</p>	<p>12月末現在で黒字であり、事業継続に影響無し。</p>	<p>A</p>	<p>・収支状況については、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>	<p>A</p>

経営状況分析指標	<p>○経営状況分析指標における管理運営の効率性・安定性について</p> <p>・法人の経営状況分析指標の総資本売上総利益率【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><安定的に事業運営できる理由></p> <ul style="list-style-type: none"> ・大規模なホールディングスグループ持株会社の事業会社であるため、流動的な資源活用が可能 ・主たる事業である建物管理はストックビジネス(時代や経済状況に左右されにくく一時的な収入に頼らない事業形態)であり、全国40か所以上の事業所を設け、83万戸超の住宅、1500件以上の施設を管理しており、安定的な収入を確保 ・8100名以上の社員を雇用し、教育・研修に重点を置き、会社の将来の担い手を育成 ・企業総合賠償責任保険(てん補限度額100億円)、企業財産包括保険(てん補限度額120億円)、個人情報取扱事業者包括保険(てん補限度額20億円)に加入 ・災害時にも事業継続早期復旧 できるよう、緊急時対応基本マニュアル等を整備 ・新型コロナウイルス感染症蔓延時に減収ではあったものの、減員等は実施せずに、給与水準も変更なく経営継続 ・内部統制、監査を実施し、業務・会計の適正化を継続 ・中期経営計画で公営住宅管理業務の拡大をビジョンとして定め、公営住宅管理事業に積極的に経営資源を投入 	別途提出の経営分析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は15.4%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。</p>	A
法人等の経営状況	<p>○経営状況分析指標における法人の「収益性」と「安定性」について(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【経常利益÷売上高×100】及び自己資本比率【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>1.グループ組織として安定的な経営基盤を保有 HDグループの総合力と豊富な経営資源を活かし幅広い事業を展開</p> <p>2.企業単独としても、安定的な経営基盤を保有 ・当社は単体としても、創業以来51年間、資金・人材・設備を確保することにより、安定的な経営基盤を保有。 <当社の安定的な経営に向けた取組み> ・創業から順調な売上推移、純資産でも内部留保(利益剰余金)を多く保有 ・多額の借入金もなく、現金・預金等の十分な手許資金を確保 ・全国40か所以上の事業所、8,100名以上の社員を雇用 ・公営住宅管理の事業拡充に伴う全社的な人材の投入のほか、人材の転換等も柔軟に行うことが可能(現在、公営住宅関連事業に690名が従事)であり、本業務でも公営住宅管理経験者の複数配置が可能 ・建物管理を行う上で重要な専門資格の保持者が多数在籍 ・建物管理を主たる事業としている以上、他社設備に依存しない経営体制 ・研修施設「NOTIA」を建設し、人材育成・研修に効果的な設備投資等を実施</p> <p>3.長期的に安定した運営を行うための「長期ビジョン」を策定 ・「公営住宅管理運営事業拡大」を重要な目標であると定めて、民間企業No. 1の実績を有するに至る。 ・安定的・持続的に成長していくため、令和3年度から令和12年度に向けて「長期ビジョン」を策定 ・長期ビジョンでは、各事業領域を社会的役割との親和性の高さから再編する等、サステナブルにも配慮した計画となっている。</p>	別途提出の経営分析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は49.7%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
・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。		特筆事項なし	<p>チェック日 チェック方法 チェック職員</p>	<p>令和8年2月13日 管理センターへ現地モニタリング、書面確認 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7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)

資料 2-2

募集関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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)	評価 (S~C)
募集事務	<p>○募集事務について</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、適切に住戸あわせんがされているかを確認するため、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。</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><専用ホームページを活用し、有用な情報を分かりやすく提供></p> <p>・専用ホームページは見やすさ・分かりやすさを考慮し、掲載する各種資料についても同様に文字の大きさやレイアウトなどに配慮して作成</p> <p>・入居者募集に関するコンテンツを充実させることで幅広い層に向けて広報</p> <p>・基本情報として建物の外観写真・間取図面の他、室内のパノラマ映像を掲載</p> <p>・学校や病院、スーパー等の周辺情報についても分かり易く掲載</p> <p>・募集住宅一覧とリンクさせる事により、興味のある住宅一覧から直接閲覧いただくことが可能</p> <p>・個別メール配信サービスの運用</p> <p>・個々の希望に沿った住宅の募集情報を個別にお知らせすることで申込み件数の増加に繋がるものとする。</p> <p><募集事務のシステム化></p> <p>独自の募集業務支援システムを開発・導入</p> <p>・抽選番号の発番や当選・補欠・落選者の抽出、大阪府報告資料の作成などを自動化</p> <p>・進捗管理機能も持たせることで、全申込者の受付から入居までの過程を一元管理</p> <p><募集業務支援システムの機能></p> <p>・抽選管理</p> <p>・連絡カード作成・管理</p> <p>・申込者検索</p> <p>・郵便発送簿の作成</p> <p>・報告書作成</p> <p>・進捗管理</p>	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</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:斡旋可能住戸が出れば受付台帳を基に待機者へ案内を実施。</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>	A	<p>・空き家のうち募集していない住戸は、悪臭等により募集できない住戸であり、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、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>・ウェブサイトに関取図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:540戸 計画(見直し後):287戸 実績:287戸(3月末見込み)</p>	A
募集事務	<p>○入居事務について</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><専用ホームページを活用し、有用な情報を分かりやすく提供></p> <p>・よくある質問QAを作成(カテゴリ別にQA形式で解説を作成)</p> <p><入居説明会の時間短縮について></p> <p>入居書類審査の事前実施</p> <p><各種業務の処理フローの明確化></p> <p>各種業務を俯瞰できるフローを作成し、全体のフェーズを見通したスムーズな業務連鎖へつなげる</p> <p><業務マニュアルを整備し、運用></p> <p>マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用</p> <p><専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査></p> <p>トリプルチェックを実施</p> <p><管理センター内でのチェック体制></p> <p>各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング</p> <p><管理センター外の社員が業務一斉点検を実施></p> <p>年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング</p> <p><各種申請書類の分かりやすい記入例を作成></p> <p>専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出</p> <p><必要書類チェックシートを作成></p> <p>対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交</p> <p><利用援助の方針(外国人)></p> <p>20言語対応のオンライン通訳機器を設置</p>	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</p> <p>・入居済み関係書類:審査書類と共に入居前の誓約書・請書等を保管管。</p> <p>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。</p> <p>障がい者に対しても筆談等に対応。</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、障がい者対応についても、筆談等の配慮をしており、適切であった。</p> <p>・令和7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0.31%(321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8年2月13日		
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			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7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)

資料 2-2

収納促進関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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)	評価 (S~C)
募集事務	○入居者の退去事務について ・日常業務及びヒアリングにより、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	<親族等の最新連絡先を把握し、的確かつ迅速に処理> ・収入申告の機会を活用し親族等緊急連絡先に関する届出書を同封 ・同居者の退去による世帯異動届があった場合は緊急連絡先として活用し努める ・ふれあいサービスを通じやり取りした内容について活用 ・地域連絡会議への出席等で綿密に協議	業務仕様書に基づき事務を実施。名義人が死亡した住宅の処理については、貴府の指示に基づき事務を実施。	A	「住宅返還届」、「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示どおり事務を行っており、適切であった。	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	○府営住宅に係る許認可について ・日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	特筆事項なし	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類の審査を実施。	A	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○入居者の維持保管義務について ・日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。	特筆事項なし	地位承継不可者等のリストを作成し退去指導及び迷惑行為等の維持保管義務違反者への入居指導を実施。また、貴府の指示に基づく住宅の現地確認等も実施。	A	地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行っていることが確認でき、適切であった。	A
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きについて ・日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	<専用ホームページを活用し、有用な情報を分かりやすく提供> ・専用ホームページのコンテンツとして収入申告・減免申請の翻訳版案内 ・よくある質問QAを作成(カテゴリー別にQA形式で解説を作成) <業務マニュアルを整備し、運用> マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用 <専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査> トリプルチェックを実施 <管理センター内でのチェック体制> 各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング <管理センター外の社員が業務一斉点検を実施> 年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング <各種申請書類の分かりやすい記入例を作成> 専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出 <必要書類チェックシートを作成> 対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。	A	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認できた。疑義がある場合等は必要に応じて府と協議して解決しており、適切であった。	A
	○家賃等の収納事務について ・家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	<口座振替の推奨> ・初期滞納のとき ・新規入居者に対して ・収入申告書の発送時 ・代理納付制度利用者に対して	業務仕様書に基づき家賃等の口座振替手続及び納入通知書の送付。また、現金収納については、受領後翌営業日に貴府指定の金融機関へ入金し毎月定期報告を実施。	A	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書のとおり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ついて</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><家賃等の納付指導、分納制度の利用案内、実態に即した世帯状況への是正指導>申請等のご相談を受けた際には、必ず家賃等の納付状況を確認のうえ適宜納付指導を行う。滞納解消が難しいと判断した場合には、家賃分納制度の利用を案内することで納付を促す。入居実態のヒアリングを行い、必要に応じて登録又は実態とのアンマッチ解消についての指導を行い、審査中断による遅延等の発生を防止する。</p> <p><適切な収納及び滞納の解消のための対応について>・家賃収納率を向上させることと適切な取捨選択の実施</p> <p>【収入申告の未申告者への対応】季刊誌やホームページを通じ、入居者へ事前のアナウンスを行うほか、現地での収入申告相談会を開催する。期限までに提出のない入居者に対しては、文書や架電により提出を促す。高齢者や障がい者など福祉的配慮が必要な方々への支援に繋げるため、過去の収入申告時の対応記録を保管しそれらに基づき、毎年提出状況の確認を行う。未提出の場合は意見申出の時期を待たずに早めの訪問等で個別案内を行う。同時期に手続きした減免申請と収入申告を照認されていることが多々あるため、一方が未申請状態でないか、収入申告担当者と減免申請担当者が相互に確認を行うことで、申請漏れを防止</p> <p>【早期の滞納解消を支援】毎月滞納会議を実施。入金案内時のポイントについて担当者全員が同じ説明・案内ができるよう、定期的に研修を行います</p> <p>・文書送付、架電、訪問等による面談・架電は、一度で繋がらない場合は日時を変えて3回行います。・滞納解消強化期間を設定</p> <p>・電話連絡などを個別調整のうえ行うことで、実効的な滞納解消に取り組めます</p> <p>・各種申請・住宅返還時にも案内・住宅返還受付の際にも確認を徹底</p> <p>・法的措置への準備として滞納者と交渉した際の日付・内容・結果を正確に記録し、そのすべてを共有</p> <p>【支払いの習慣化を支援】世帯構成などをヒアリングし内容を分析した上で、適用可能な制度と申請手続きについて説明</p> <p><ご提案する制度(例)>・収入の再認定による家賃更正・家賃減免・世帯減少による住宅賃金・駐車場使用料免除・新型コロナウイルス感染症等の影響による収入減少に対応した制度</p> <p><高齢者や障がい者への配慮(例)> ①配慮を必要とする方へのサポート</p> <p>住宅管理システムに蓄積された過去の対応記録を活用 ②高齢者へのサポート</p> <p>当社独自の「ふれあいサービス」で得た生活状況などの情報も活用・代理納付の推奨</p> <p>共益費を代理納付可能な自治体をリスト化し、該当する場合は、滞納者へ共益費の代理納付申請を案内。代理納付が不可能な場合は、滞納者へ口座振替の設定を促します。分納契約の締結・納金が滞り上がるケースに対しては面談等により状況を把握し、支払いが正常化できるよう根拠強く対話</p> <p>【現金の取扱い】・所長を現金の取扱いに関する事務取扱責任者とし、厳重に現金管理・現金を受領した際は、領収書の発行から出納簿の整理、システムへの入力までの過程において担当者以外の職員を含めたトリプルチェック体制を整える・府営住宅指定管理業務専用の会計処理フローを定めたマニュアルを整備</p>	<p>貴府より提供される滞納者情報を基に入金案内を実施し、システムの交渉経過へ入力及び実施報告書を提出。</p>	<p>A</p>	<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>
<p>家賃等の収納に関する業務</p> <p>○入居者の収入額認定等の事務補助について</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><各種業務の処理フローの明確化></p> <p>各種業務を俯瞰できるフローを作成し、全体のフローを踏まえた行動によりスムーズな業務実施へつなげる</p> <p><業務マニュアルを整備し、運用></p> <p>マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用</p> <p><専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査></p> <p>トリプルチェックを実施</p> <p><管理センター内でのチェック体制></p> <p>各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング</p> <p><管理センター外の社員が業務一斉点検を実施></p> <p>年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング</p> <p><各種申請書類の分かりやすい記入例を作成></p> <p>専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出</p> <p><必要書類チェックシートを作成></p> <p>対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>「収入申告」は毎年6～7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>
<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助について</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>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>

<p>○家賃の減免決定補助について</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><各種業務の処理フローの明確化> 各種業務を俯瞰できるフローを作成し、全体のフローを踏まえた行動によりスムーズな業務実施へつなげる</p> <p><業務マニュアルを整備し、運用> マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用</p> <p><専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査> トリプルチェックを実施</p> <p><管理センター内でのチェック体制> 各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング</p> <p><管理センター外の社員が業務一斉点検を実施> 年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング</p> <p><各種申請書類の分かりやすい記入例を作成> 専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出</p> <p><必要書類チェックシートを作成> 対象期間の窓口を持参するチェックシートを作成し、手交</p> <p><適切な収納及び滞納の解消のための対応について> 丁寧に状況をヒアリングし、適用可能な制度と手続きの方法を説明</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>○敷金の徴収猶予決定補助について</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>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>			<p>令和8年2月13日</p> <p>管理センターへ現地モニタリング、書面確認</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7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)

資料 2-2

施設保全関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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)	評価 (S~C)
施設管理に関する業務	<p>○施設の維持修繕について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p><住民の安心・安全への対応について></p> <p>日頃から危険箇所の解消や入居者・周辺地域住民等からの緊急連絡に迅速に対応できるよう努める。「住宅施設点検マニュアル」に基づき、大雨による排水不良が発生する箇所の確認や落下の恐れのあるものの確認・応急対応等 入居者や周辺地域の住民が安心して過ごせるよう適切に対応する。</p> <p><入居者・近隣住民等からの連絡へ適切に対応する取組み></p> <p>入居者や近隣住民等から不具合等の連絡が入った際は、日中は管理センター・夜間休日時は時間外緊急連絡センターで受付。府内事業者と連携し迅速に駆けつけられる体制を構築する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事象・団地・発生時間別の専門事業者等の連絡先リストを作成。迅速に対応する。 <p><補修工事等に係る連絡・調整等の対応について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・断水・停電・通行止め・車両移動等を伴う保守点検や修繕工事を行う際は、事前(実施の1~2週間前)に電話連絡や書面の配付・掲示を行い周知 ・エリア・工種別の「対応事業者一覧表」を作成 <p><迅速かつ的確な空家修繕等の実施について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・品質確保・底上げのため求められる水準をクリアした事業者を中心に発注判断材料として完成図書及び面一の「空家完成検査チェックリスト」を用いる他、安全施工体制や手直し指示への対応状況等も加味したうえで公平かつ厳正な判断を心掛ける。 ・空家修繕インスペクション実施による修繕内容の平準化 ・空家修繕実施フローに基づき確実に業務を実施 ・余裕のある工期で空家修繕を実施(コンディション維持、手直し工事の抑止) ・施設チーム職員による品質確保(竣工後も1年間は無償でアフター対応) <p><緊急修繕の24時間対応の実施について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・修繕台帳としてデータベース化し一元管理 ・週次ミーティング時に進捗確認を行い対応の遅延防止 ・府の計画修繕の参考となるデータ提供を積極的に行う ・台風等により被害が発生した場合は全体工程表を策定、各修繕工程を順次一括発注 ・連絡先を記載したマグネットを作成・全戸配付 ・緊急修繕実施フローに基づき実施 ・修繕・維持管理負担区分表による負担区分説明 ・府内事業者と連携した地元密着型の施工体制 ・本業務以外においても府内事業者を活用しスケールメリットを発揮 ・安全な施工のための近隣への配慮 	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居に伴う空き家修繕戸数 計画:540戸(※計画戸数について貴府担当Gと協議中) 実績:141戸(※12月末時点) 	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空家修繕:317件(うち立入り検査:10件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:1,265件 ※数字は12月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:100% 9割以上の入居者が業者が業者の対応に不満が無かったと回答。 ※数字は12月末の実績 	A
	<p>○施設の保守点検について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p><施設の保守点検業務に関する対応について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・府営住宅の長寿命化・ライフサイクルコスト低減を目指して保守点検を実施 ・大阪府へ計画修繕に対する提案を実施 ・保守点検に関する年間作業計画を作成 ・ランニングコスト削減に向けてのご提案 ・入居者の安全・安心を確保 ・当社業務品質基準に基づき保守点検業務を実施 ・府内事業者への積極的な発注により府内経済発展に貢献 	<p>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。</p>	A	<p>○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A
	<p>○新築住宅等引継ぎ業務について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>特筆事項なし</p>				
	<p>○施設管理にかかるデータ等の整理について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>特筆事項なし</p>	<p>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。</p>	A	<p>修繕履歴のデータ整理等は適切であった。</p>	A
	<p>○住戸内バリアフリー化事業等の実施について ※令和2年度からの指定の地区のみ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・執行状況の報告により、適切かどうかを確認する。 					

駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等について ・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうかを確認する。	<各種申請届出を オンラインで受付> 昨今の新型コロナウイルス感染症の影響もあり、ニーズの高まりがあり、郵便事故や書類紛失といったリスクの回避にも繋がる。 ・本業務のオンライン化には大阪府との協議も必要であり、解決すべき課題もあるが、入居者等へのサービス向上と業務効率化への大きな効果が期待できる 実施に当たっては、株式会社グラフィアのプラットフォームを活用	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	駐車場の利用承認等業務を適切に実施していた。 オンラインフォームの試案を提出いただいております。作成に向け検討を進めている。	A
	○駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)について ・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうかを確認する。	<迷惑駐車対策など、駐車場に関するトラブルへの対応について> ・駐車場チームを中心に対応 ・管理受託者・巡回管理員との連携(毎月の業務報告書、適宜現地の確認、貼り紙・写真撮影・指導等を実施した対応記録の提出、所有者への訪問指導、ブロックによる区画閉鎖、車両撤去に向けた対応) ・日常管理による迷惑駐車防止(除草や看板の劣化状況にも目を配る、消防活動区域、ゴミ置き場前等の要所に蛍光塗料によるゼブララインの施工、又はセンサー付きフラッシュライトの設置を提案、駐車場稼働状況リストを毎月更新のうえ駐車場管理業務受託者に情報提供、巡回管理員による必要に応じたブロックによる区画閉鎖や撤去指導) ・口座振替手続きをしていただくよう案内・確認 ・滞納者への架電及び訪問による納付指導を毎月実施 ・コインパーキングや予約制駐車場サービスの利用促進	業務仕様書等に基づき業務を実施。		A	迷惑駐車への対応を適切に実施していた。
			令和8年2月13日			
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			チェック職員	施設保全課 施設管理G(住宅改善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7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

資料 2-2

【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)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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	○用地管理等について ・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。	特筆事項なし	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
	○各種申請手続きについて ・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。	特筆事項なし	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ついて ・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。	特筆事項なし	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8年2月13日		
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			チェック職員	施設保全課 資産活用G		

■評価基準	S(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。その課題について、指定管理者において解決に向けて取り組んでいる、または、今後の取り組みが見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

令和7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(中・南河内地区)

資料 2-2

指定管理関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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>○人員配置について(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」等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><人員体制構築の基本的な考え方> センター長 1名 事業推進グループ 7名 事業管理グループ 11名 入居管理グループ 5名 巡回管理員 22名 保全グループ 7名 計 53名</p>	<p>センター長1名、副センター長1名、管理事務所職員31名(警察OB2名含む)、巡回管理員16名 本部職員駐在1名 合計50名(2/25時点)。</p>	B	<p>・管理センターに配置されている職員を「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等により確認したところ、事業計画書に記載の職員数に対し3名不足していることを確認した。</p>	B
	<p>○研修(人権研修、個人情報保護)等の実施について</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><研修スケジュールと研修プログラム> 計画的な教育研修を通じ、職員の関連知識習得に努める。個人情報保護研修 1回/年 個人情報保護チェックテスト 4回/年 コンプライアンス研修 1回/年 不祥事防止研修 1回/年 ハラスメント防止研修 1回/年 事務管理業務研修 2回/年 施設保全業務研修 2回/年 課題解決事例勉強会 1回/年 巡回管理員講習 1回/年 防災訓練・救急救命講習 1回/年 責任者・リーダー研修 2回/年 ホスピタリティ研修 1回/年 コミュニケーション研修 1回/年 窓口対応、接遇向上研修 1回/年 あいサポート研修(障がい者理解と手話) 1回/年 人権啓発研修 1回/年 LGBT研修 1回/年 労働安全委員会 毎月 ヒヤリハット事例共有 毎月 個人情報漏洩事故ケース勉強会 4回/年 責任者会議(センター長会議) 毎月 グループ別課題勉強会(各G長) 毎月 技術向上勉強会 6回/年 公営住宅管理の法律講座 随時 修繕・保全講習会 随時 公営住宅管理研修会への参加 1回/年 賃貸不動産経営管理士勉強会 1回/年 甲種防火管理者 随時 個人情報管理者資格(CPP) 随時 JPAC講習会 1回/年 不当要求排除対策 随時 認知症サポーター養成研修 随時 LSA研修 随時 介護福祉士等資格者研修 随時 精神・発達障がい者サポーター養成講座 随時 ・基礎研修(【入社時~1週間】業務遂行に必要な基本姿勢と基礎を固める) ・着任時研修(【配置後3か月間、管理センターで実施】業務に必要な知識と技術の基本能力を習得する) ・階層別研修(【就業期間中、年間を通じて計画的に実施】階層に応じた能力向上とキャリア形成を図る) ・専門研修(【就業期間中、必要に応じて適宜実施】業務遂行に必要な専門技術・実践力を培う) 【高齢者・障がい者等への接遇や心づかいなどを身に着ける研修等】 接遇マナー研修 全員年1回 ユニバーサルマナー検定 1名以上 もしもし検定 1名以上 公正採用選考人権啓発推進員 1名以上 <キャリア研修の実施(年1回:職員全員)> <健康研修で職員の健康をサポート></p>	<p>弊社品質管理部による研修を計画的に実施。(別紙研修・ミーティング実施計画表に記載)</p> <p>《未実施または日程調整中のもの》 巡回管理員講習 1回/年 防災訓練・救急救命講習 1回/年 ホスピタリティ研修 1回/年 あいサポート研修(障がい者理解と手話) 1回/年 LGBT研修 1回/年 公営住宅管理研修会への参加 1回/年 賃貸不動産経営管理士勉強会 1回/年 JPAC講習会 1回/年 ユニバーサルマナー検定 1名以上 もしもし検定 1名以上 公正採用選考人権啓発推進員 1名以上 キャリア研修 健康研修</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、仕様書上の業務は適切に執行できる体制であった。なお、公募時の提案内容のとおりには実施は出来ていないものについては、今年度中に実施する見込みであることを確認した。</p> <p>(未実施の研修) 巡回管理員講習 1回/年 防災訓練・救急救命講習 1回/年 ホスピタリティ研修 1回/年 あいサポート研修(障がい者理解と手話) 1回/年 LGBT研修 1回/年 公営住宅管理研修会への参加 1回/年 賃貸不動産経営管理士勉強会 1回/年 JPAC講習会 1回/年 ユニバーサルマナー検定 1名以上 もしもし検定 1名以上 公正採用選考人権啓発推進員 1名以上 キャリア研修 健康研修</p>	A
	<p>○必要な資格を有する人員の確保について</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>(参考:仕様書) 1級又は2級建築士、1級又は2級建築施工管理技士及び設備に関する知識を有する者による維持修繕及び保守管理業務の検査確認及び計画修繕等の補助業務を実施する体制をとること。</p>	<p><弊社本部技術部門の有資格者(93名)による技術支援> 弊社技術部門に在籍している建築・電気及び保守点検業務の有資格者(93名)が、専門的な知見で管理センター業務をバックアップ。 【資格保有者一覧】 建築士(1級・2級)53名 電気施工管理技士79名 防災管理者239名 宅地建物取引士139名 建築施工管理技士50名 管工施工管理技士75名 住環境福祉コーディネーター17名 弁護士2名 土木施工管理技士28名 防災管理者662名 管理業務主任者123名</p> <p><個人情報管理資格の取得> ・個人情報管理者資格(認定CPP資格)の取得者であるセンター長が、個人情報保護責任者として現場管理 ・管理センターに従事する全職員は、JPAC(一般社団法人日本プライバシー認証協会)が実施する講習会に参加し、全職員が認定CPA資格を取得 ・個人情報管理者資格取得者が大阪本部には15名、公共住宅管理室は6名在籍。上位組織の運用・管理担当である「大阪本部本部長」が管理センターの個人情報管理状況を定期的に確認し管理・監督</p>	<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。</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> <p>《センターに配置していないが法人として体制をとっている者》 電気施工管理技士 防災管理者 管工施工管理技士 住環境福祉コーディネーター 弁護士 土木施工管理技士 管理業務主任者</p>	A

外部委託	<p>○外部委託における府の事前承認について</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」とおり委託されているか確認する。</p>	特筆事項なし	適切に承認を受けている。	A	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、適切であった。	A
	<p>○外部委託業者に対する協定書の遵守について</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><再委託先に対する個人情報保護の徹底> 再委託先の協力会社等を登録制とし、「外注管理規程」の条件をクリアした会社のみ再委託を行い、必要かつ適切な監督を行う</p> <p>・個人情報を取り扱う可能性のある発注先を選定する場合、弊社独自の個人情報保護管理水準を定め、基本契約の際に「個人情報保護に関する覚書」を交わし、適用範囲や損害賠償などについて取決め、業務を実施</p> <p>・協力会社との個人情報の授受行為は全て記録を残し、管理センターにて保管・管理するとともに、業務を遂行する中で得た情報を契約期間が終了した後も含めて第三者に漏らしてはならない「守秘義務」を規定</p> <p>・協力会社と新たに業務委託など契約を締結する際には、弊社の購買部管理責任者に申請し、個人情報保護管理の弊社水準をクリアしているかどうかを確認する厳格なチェック体制を構築</p> <p>・協力企業連絡協議会を年1回実施し、発注先用の個人情報保護についての研修会を各種マニュアル等を使用して実施</p>	適切に遵守させている。	A	・契約書等において、暴力団排除及び秘密保持義務に関する事項が規定されているなど、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について</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」とおりの対策が講じられているか確認する。</p>	<p><個人情報保護の取組み> 社内規定（取扱方針、マニュアル等も含む）の整備、職員の研修方法、プライバシーマークの取得・レギュラーな状況における対応・承認手順の定め・職員の注意喚起や教育の実施・不注意防止の手順や機能</p> <p><プライバシーマークの維持> 本業務の内容を踏まえた取扱いルールを定め、全職員が個人情報保護の重要性を認識した管理を実施し、公的な認定制度であるプライバシーマークの取得を維持</p> <p><日常の運用> ・組織的、人的、物理的、技術的の4つの観点から個人情報の安全管理措置を講じるJIS規格、「個人情報保護マネジメントシステム(PMS)」を運用</p> <p><危機への備え> ・万一、個人情報の流出や紛失が発生したと考えられる場合は、速やかに貴府へ報告を行うなど、個人情報保護に関する緊急対応フロー・マニュアルに基づき適切に対処</p> <p><個人情報保護体系の構築> ・個人情報保護方針に基づく個人情報保護規程や個人情報保護計画、関連規程等を整備し、継続的な運用を可能とする「個人情報保護体系」を構築</p> <p><個人情報保護方針(プライバシーポリシー)の設定と順守> ・個人情報保護方針(プライバシーポリシー)を定め、個人情報の保護に万全を尽くします。・本業務において取り扱う個人情報の収集、利用および提供に関してこれを適正に行うとともに、お預りした情報は安全かつ最新の状態で厳重に管理</p> <p><個人情報保護に関する規程とマニュアルの整備と全職員への共有> 個人情報保護に関する規程とマニュアルを整備し、社内業務システム等により全職員へ共有し、運用等の徹底を図ります。・個人情報保護に関する8つの管理規程・個人情報保護に関する7つのマニュアル・個人情報専門事業者賠償責任保険にも加入し、事業者が管理する個人情報が漏洩した場合の損害賠償責任や個人情報を漏洩された本人への見舞金、新聞等への謝罪広告費用、お詫び状の郵送費用等を補償・複数回のチェック体制により個人情報厳正に管理</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、適宜朝礼等でも啓蒙実施。個人情報保護マネジメントシステム(PMS)についても運用している。	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・運用が行われていることが確認でき、適切であった。	A

<p>緊急対応</p>	<p>○事故、災害等の緊急時の連絡体制について</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」とおりの非常時の危機管理体制が確保されているか確認する。</p>	<p>・緊急通報体制等整備 高齢者単身世帯や高齢者のみの世帯などを対象に、緊急通報装置の給付又は貸与を行い、訪問によって安否の確認などを行う <危機管理の対応フロー> 昨今頻発している自然災害や危機事象に対し、入居者の安全を最優先に、①事前の準備②発生時の対応③事後の措置の3つの対応フェーズに分け、必要な準備を行う <事前の準備/危機管理体制の構築> ・災害・緊急事象等発生と同時に始動ができる体制を事前に確立 ・対策本部設置基準の明確化による迅速な対応 ・管理センター事業継続計画(BCP)の策定 ・2カ所の本社機能による全国規模のバックアップ体制 ・府及び関係機関を含めた緊急連絡網の整備 ・府内協力事業者とのネットワーク ・入居者・自治会との連絡体制の確立 ・公共住宅管理室、近畿圏の管理センターから業務応援 ・外部協力会社を含めた24時間365日体制の構築 ・職員の参集と建物・設備の現地調査の実施 ・基本的な考え方 緊急時連絡受付体制は24時間365日可能な実施体制を構築し、緊急事態への応急処置、緊急修繕に対し迅速に対応。 ・24時間365日連絡受付体制による安心サービス ・営業時間内の連絡受付体制(平日・土曜日の日中) ・営業時間外の連絡受付体制(平日・土曜日の夜間・休日終日) ・緊急連絡網の作成と複数連絡手段の確保による迅速な対応 ・大阪府内協力会社を含む50社との緊急対応体制の確立 ・災害時に備えた準備としての避難行動要支援者一覧の作成</p>	<p>連絡体制は整備されている。</p>	<p>A</p>	<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」の電話番号と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ていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>緊急対応</p>	<p>○緊急時のマニュアルの整備及び周知徹底について</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」とおり実施されているか確認する。</p>	<p><地震発生時の対応> ・地震発生時は、弊社オリジナルの対応フローに則って対応 ・対応フローは「災害・事故等対応マニュアル(府営住宅指定管理者用)施設管理編」、及び各自治体の集合住宅防災マニュアルに沿って作成 <火災発生時の対応> ・火災により府営住宅が被災した場合には、「災害・事故等対応マニュアル(府営住宅指定管理者用)施設管理編」に基づき対応 <危機管理関連マニュアル(9つ)の整備> 【危機管理関連マニュアル一覧】 管理センター事業継続計画(BCP) 緊急行動基本行動マニュアル(ブルーファイル) 大規模災害対応マニュアル(レッドファイル) 火災行動マニュアル 漏水発生対応マニュアル 台風・ゲリラ豪雨対応マニュアル 停電時対応マニュアル 事故対応マニュアル 自治会・入居者向け防災マニュアル <【共通】緊急対応に対する基本行動と大規模災害対応マニュアル> ・危機管理の基本となる共通マニュアルは、災害時の各事象に対応した基本行動と対応フローをまとめた「緊急対応基本行動マニュアル(ブルーファイル)」と大規模災害発生時の対策本部設置や機能をまとめた「大規模災害対応マニュアル(レッドファイル)」の2つのファイルで構成 ・管理センター全職員は危機管理のマニュアル内容を理解し、教育・訓練を通じて習得</p>	<p>マニュアル整備はできており、管理センターの共有フォルダーに格納済み。適宜朝礼等で周知実施。</p>	<p>A</p>	<p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認した。 ・自治会と連携した防災訓練についても希望する自治会と調整のうえ実施していることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>

住宅総合管理システムの運用	○システム運用者の事前報告について ・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。	<住宅総合管理システムの明確な管理責任体制> ・全職員に取扱いルールを徹底 ・個人情報保護の観点から管理責任者の選任および利用者の制限を行うなど管理責任体制を構築し、セキュリティ対策を講じる ・システムを取扱うことができる職員は「センター長、副センター長、事務管理グループ、入居管理グループ」のみ(臨時職員除く)に限定し、保全グループは住戸情報のみに取扱いを限定 <住宅総合システム研修> ・操作マニュアルに基づき画面の見方や操作方法の基礎を学んだ後、OJT研修で実践を重ね、正しい操作・運用方法を習得 ・住宅総合管理システムの運用は、情報セキュリティや個人情報保護の観点も加えながら指導	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
	○個人情報保護について ・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」と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	○月間業務報告書の提出及び、業務状況表の整備、保管について ・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。	特筆事項なし	月間業務報告等適宜提出している。	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ついて ・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。	・関係機関との連携を通じた苦情等対応 ・弊社警察OB職員の参画により警察事案発生時も円滑に対応 ・駐車場管理委託先との連携による違法駐車等の対策 ・自治会との連携によるトラブル解決 ・トラブル解決への対応手順 ・接遇マニュアルの整備と職員教育での周知 ・弁護士作成・監修による教育・研修を通じ全職員が法的根拠を理解 ・不当要求防止責任者講習受講者により専門知識を習得 <各事項における記録の保存と円滑な是正指導> ・受付：傾聴と申出の内容確認 ・現地確認：事実確認への工夫 ・原因者への是正指導：毅然とした態度・複数人での対応 ・申出者へのフィードバック：迅速な対応 ・事案の確実な記録	業務仕様書等に沿って事務を行っている。	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・ヒアリング調査の実施及び結果について ・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。	特筆事項なし	自治会長との面談で適宜問題点について対応している。	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、93.7%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率 56.4%)	A
	・府の指示により実施している「入居者・自治会長へのアンケート」が、適切に実施されているかどうか、報告により確認する。 (参考) 「普通」以上というアンケート結果の平均値により、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。	特筆事項なし				

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に対する取り組み及び結果について</p> <p>・立入検査等において、改善の取組状況を確認する。</p>	特筆事項なし	書類不備、迅速な対応等指定を受け適宜対応中。	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>○自主事業について</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、公募時の「事業計画書」どおりに実施されているか確認する。実施されていない場合は、課題と課題の解決に向けた取組内容を確認する。</p>	<p>サービス向上を図る取組(主なもの)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者等見守り/月1回訪問サービス ・出張販売・移動スーパー ・自治会向け防災マニュアルの作成、配布 ・自治会運営・活動への支援 ・コミュニティスペースの設置ほか 	出張販売、移動スーパー等順調に増加している。	A	<p>・サービス向上を図る取組として提案のあった、「単身高齢者への見守りサービス」等について実施されており、今後も計画的な取組が見込まれていることが確認でき、適切であった。</p> <p>(調整中である取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電球交換等軽作業サービスの無償提供 ・子育て世代間の交流 ・コミュニティスペースの設置 ・学生向け住宅への活用 	A
事業収支	<p>○収支状況について</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>＜提案価格の妥当性(人件費)＞ ・公営住宅管理センター職員採用資金を基本とし、費用対効果が最適である人数・職務内容・勤務時間・雇用形態を計画 ・働き方改革、ワークライフバランスに配慮した体制を計画 ・管理センターの営業時間延長、及び土曜日の対応についてはシフト制を導入して運営 ・募集期間等の時間延長について、時差出勤で柔軟に対応し、法定労働時間(40時間/週)を超えないよう管理</p> <p>＜提案価格の妥当性(事務費)＞ ・弊社の公営住宅管理における令和2年度の最新類似実績から、本事業期間(5年間)での確実な業務遂行が可能な事務費を細かく分析し、計上 ・管理センターの月額資料、ふれあいだより印刷費用、集会所利用料、ネットワーク員委託料、住宅総合管理システムにかかる帳票印刷費用などの経費は公募資料や質疑回答内容の実績数・実績金額を根拠として積算</p> <p>＜提案価格の妥当性(事業費)＞ ・建築基準法、電気事業法、消防法、浄化槽法など保守点検等に関連する法令を一から整理し、仕様書を熟読して法定業務を漏れなく反映 ・貴府内の複数協力事業者から本事業を5年間実施することを具体的に想定した相見積もりを取得し、物価上昇等のリスクを予め考慮 ・取得した見積もりに対して、貴府内の各市営住宅やエリアや類似施設での委託実績額と照らし合わせて価格の妥当性を精査するとともに、事業者から施設特有の注意ポイントを事前にヒアリングすることで、想定外の経費増を発生させない管理運営を実現</p> <p>＜入居に伴う空家修繕の各単価の妥当性＞ 過去発注実績額の平均単価の算出 弊社類似運営実績額との比較検証 修繕業者からのヒアリング・開示実績値の検証</p> <p>＜緊急修繕費用の妥当性＞ 過去発注実績額の平均単価の算出 弊社類似運営実績単価との比較検証</p>	空家修繕は、現在予定単価を下回っているが、今後件数も増えるので、引き続き注力していきたい。	A	<p>・収支状況については、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>○経営状況分析指標における管理運営の効率性・安定性について</p> <p>・法人の経営状況分析指標の総資本売上総利益率【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><事業継続性の確保> 弊社は、本年決算において過去最高の利益を確保するなど、継続的に安定的な企業経営を維持。</p> <p>・ストックビジネスを軸とした経営 主たる業務である建物管理業務を軸に年間売上高が1,000億円を超え、安定的に推移。 社会が新型コロナウイルスの影響を大きく受けた2021年3月期決算においても減収幅を最小限に留めた上に、業務効率化を図ることで、経常利益と純利益が過去最高を更新 ・豊富な流動資産による事業継続性の担保 1年間に現金化できる資産を表す流動資産は53,483百万円(2021年3月期末)であり、短期的な観点から会社の安全性を判断する流動比率は317%(2021年3月期末)と高く事業の継続性に関して全く問題を有していない 借入れによることなく、全て自社資金により対応を行うことが可能であり、修繕業者との強い信頼関係につながり、適正な価格で質の高い修繕が可能 ・万が一の事業継続困難発生事案を想定し、「入居者の生活の継続」を第一に考えた支援体制を構築した上で、業務を確実かつ継続的に実施 ・万が一の不測の事態に備えて、年間30万円を予備費として計上</p>	弊社経営状況は正常であり、問題ないと考える。	A	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率は40.9%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。	A
法人等の経営状況	<p>○経営状況分析指標における法人の「収益性」と「安定性」について(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【経常利益÷売上高×100】及び自己資本比率【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><経営基盤安定化の取組み> ・事業効率と資本効率の向上による安定した経営基盤の構築 ・高水準の自己資本比率、流動資産による事業継続性の維持 ・透明性の高い堅実経営による適正な業務履行 ・内部統制による決算・財務報告プロセスの整備 ・公共分野の民間活力ニーズを成長戦略に設定 ・ストックビジネスを軸とした経営 ・サステナビリティの取組み</p> <p>特筆事項なし</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考える。	A	<p>・経営状況分析指標の売上高経常利益率は6.5%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は66.2%であり、企業に安定性があることが確認でき、適切であった。</p> <p>・過去3年間の決算書から収支状況を合わせて確認したが、収支に問題なく、適切であった。</p>	A
		<p>チェック日 チェック方法 チェック職員</p>	<p>令和8年2月13日 管理センターへ現地モニタリング、書面確認 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7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(中・南河内地区)

資料 2-2

募集関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
募集事務	<p>○募集事務について</p> <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向向き、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><募集案内書の設置場所拡大></p> <p>・現入居者の入居に至る背景やきっかけ(入居の際にどのように情報収集をしたか、どのような情報提供があるか便利かなど)などを調査を実施し、真に住宅を必要としている府民に情報が届くように、募集方法を改善</p> <p>・調査結果などを活用し、社会福祉協議会、ハローワーク、子育て支援施設、自立支援施設等へ訪問し、募集案内書の設置場所を拡大</p> <p><公平かつ透明性の確保と一連番号方式のわかりやすい抽選会></p> <p>・申込受付は郵送及び電子申請(Web)で行う</p> <p>・抽選番号お知らせ、公開抽選会、抽選結果お知らせに至るプロセスをホームページ上に公開し、わかりやすく公平かつ透明性の高い手法で抽選を行う</p> <p>・Web申請のセキュリティ対策としてSSL(SecureSocketsLayer)を導入し、インターネット上の通信情報を暗号化することで、悪意を持った第三者の侵入を防止</p> <p>・抽選方法は一連番号方式を採用し、説明資料を抽選前に配布</p> <p>・抽選番号のはがきの発送時期をホームページ上で公開のうえ、申込者に対し、申込書に同封のはがきを使用しお知らせを行う</p> <p>・落選となってしまう入居希望者の方に対しても納得いただけるように公平さのある抽選であること、その方法の概要を説明するなど、結果や経緯を明らかにする</p> <p>・抽選会は公開とし、基本的にどなたでも参加できる開かれたものとする</p> <p>・抽選機や玉入れは参加している方に依頼するなどして、公平を期す</p> <p>・説明を補足するため、経験豊富な職員を配置し、会場内の巡回により、都度個別に説明可能な体制に</p> <p>・抽選会の様子は、写真や動画等記録に残し、応募者は、抽選会の動画をホームページで閲覧することも可能</p> <p><募集状況の情報把握による公平性及び募集効果の検証></p> <p>・各募集に係る申込者及び当選者の情報把握を行い、貴府と共有</p> <p>・当選者の不平等有無の確認や各募集に対する申込者数の把握により、適切に募集を行っているかチェック</p>	業務仕様書等に沿って事務を行っている。	A	<p>・空き住戸について、悪臭等により募集できない住戸であり、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>・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: 650戸 実績: 393戸(3月末見込み)</p>	B
募集事務	<p>○入居事務について</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><属人的な判断を防ぐ弊社独自の審査業務フロー></p> <p>・各段階における事務処理フローや注意点を分かりやすく図解</p> <p>・不正な申込が無いかわり、確認・チェックを行い、不正入居につながる申込を排除し、内容に応じて、面談など必要な調査確認と説明を実施</p> <p>・担当者が各段階で判断に迷うことは、上長に確認することや府担当者の指示を仰ぐことをルール化し、属人的な判断を防ぐ手順を定める</p> <p><弊社本部公共住宅管理室による業務手順の定期的なモニタリング></p> <p>・本部組織のスーパーバイザーである公共住宅管理室において、適切な業務手順で審査が行われているかの定期的なモニタリングを行う</p> <p>・職員の実務能力の確認・指導を通して対応能力の均質化を図り、業務に対応する者によって取扱いの差が出ないよう審査</p> <p><期日管理表の作成></p> <p>・入居審査～入居までの期日管理表を作成し、スケジュール管理を徹底</p> <p>・辞退者発生の場合は、速やかに補欠者への連絡を開始し、入居機会の失効を防ぐ</p> <p><入居資格審査書類の確認></p> <p>・過去の入居状況や滞納履歴を確認。持ち家の場合は、売買契約等の確認を実施し、間借りの場合は、証拠・証明の確認を行う</p> <p>・入居予定時期を明確に伝える等、わかりやすい説明と案内で、クレームやトラブルを未然に防止</p> <p>・入居予定者にアンケートを実施し、手続きや案内文の改善など更なるサービスの向上に取り組む</p> <p><暴力団関係の実施></p> <p>・入居審査の際には暴力団照会を行い、暴力団員入居を水際で抑止(暴力団照会とは同居承認、入居承認継続、駐車場使用承認等の際にも実施)</p> <p>・大阪府暴力団排除条例の基本理念に則り、社内規程で暴力団員及び暴力団関係者を排除するための手順を定めるとともに、弊社の警察官OB職員が積極的に関与し対応</p>	業務仕様書等に沿って事務を行っている。	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、障がい者対応についても、筆談等の配慮をしており、適切であった。</p> <p>・令和7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1.93%(415件中、8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8年2月13日		
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			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7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(中・南河内地区)

資料 2-2

収納促進関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
募集事務	○入居者の退去事務について ・日常業務及びヒアリングにより、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	<p><事故住宅等への対応方策> 昨今、無断退去等による住戸内への家具等の動産残置に対する処分に時間を費やす事例が増えているため、貴府へ速やかな報告と相談と処分費用の正確な積算を行い、処分の指示の際は、迅速に対応。無断退去や単身者死亡の情報を得た場合は、直ちに現場調査と保証人、緊急連絡先への連絡と事情聴取等を行い、居住の状態を把握 <管理センター来訪時(退去、各種申請など)における直接指導> 住宅返還届受理時に、家賃等に滞納がないことを必ず確認。滞納がある場合は敷金から控除すること、不足する場合は必ず納付することの誓約書面を取り付ける各種申請受理時は、家賃等滞納がないことを確認し、滞納がある場合は、速やかに解消するように直接指導するとともに、支払能力の有無や支払意思の確認を行い、記録に残すことで今後の納付指導に役立てる</p>	業務仕様書等に沿って事務を行っている。	A	「住宅返還届」、「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示どおり事務を行っており、適切であった。	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	○府営住宅に係る許認可について ・日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	<p><その他申請の審査における迅速、適切な処理ポイント> 入居者の中には同居承認申請を知らずに、手続きを怠る方や名義人死亡で承認資格があるのに手続き未済のため、継続居住が出来ない場合がある。制度を丁寧に説明し、広報等を通じて不正入居を排除する。大阪府パートナーシップ宣誓証明制度による証明を受けた方も新たに同居資格の対象となることを認識し、適切に手続きを行う <同居承認申請・地位承継承認申請・異動届> 申請の相談では、家賃が変動する可能性があるため事前の説明や家賃更正の手続きなど必要書類や手続についてわかりやすく案内 <一時不在承認申請> 忘れがちな申請であるため、ホームページや掲示板等を通じて日頃から申請の義務について広報し、入居者へ周知 他住宅や施設に入居することで不在期間が長期化する場合は、他の手続きにて対応することを指導 <独自マニュアルの活用による業務・人員の平準化> マニュアルは同居承認申請業務、家賃減免申請業務、収入申告業務、家賃等滞納整理業務など、業務ごとに、法令や条例をはじめ、事業主体である貴府の指針や方針等についての正しい理解に基づいて作成 <暴力団照会の実施> 暴力団照会は同居承認、入居承認継続、駐車場使用承認等の際にも実施</p>	府営住宅に係る許認可を行っている。	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</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>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書等に沿って事務を行っている。鳩糞問題・ゴミ問題・不法駐輪等適宜自治会と連携し、対応している。</p>	<p>A</p>	<p>地位承継不可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>	<p>A</p>
<p>家賃等の収納に関する業務</p> <p>○調定手続きについて</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><減免審査処理のポイント> ・審査受付書類の確認と保管 ・トリプルチェック体制の構築 ・非課税収入に関する研修の実施 ・減免が可能かの正確な判断 稼働年齢である方が、一時的な失職や休業、収入の減少が理由で減免申請される場合、本来であれば収入が元に戻れば減免申請の事由がなくなる可能性があることから3か月の減免期間としている。しかし、収入が元に戻ったことを申告せずに減免申請するケース等、翌年度の収入金額との間に差異がないかを確認し、不正申請の確認を行うことで、適正な家賃を決定する <収入認定審査処理のポイント> ・審査受付書類の確認と保管 ・書類不備・未提出者への迅速な対応 ・正確な家賃認定 郵送到着時、処理受付時、システム入力時などの各段階で各件数の照合を実施し、多角的に確認することで、漏れなく確実な処理を実施 前年度との収入が変動している入居者には、注意深く再確認を実施 不正入居が発覚した場合、直ちに担当部署へ引継ぎ、適正化指導を実施 高額所得者と認定された入居者には、今後の収入の見通し等を丁寧に確認しつつ相談や指導を行い、移転先として特公賃等の案内も実施 ・収入申告申請に関するWeb受付の推進(将来対応)</p> <p><減免制度の広報による家賃負担軽減> <電子申請機能の導入> 貴府と協議の上、減免申請(継続に限る)の電子申請や返還届の電子での提出などの導入を検討</p>	<p>業務仕様書等に沿って事務を行っている。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、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>	<p>A</p>
<p>○家賃等の収納事務について</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><年度毎の収納率目標の設定と滞納者ゼロ目標> 家賃収納率向上のため滞納月数が少ない段階で入金案内を強化 習慣化のため、特に新規入居から1年間は納付日の入金案内を事前電話連絡などで通知</p> <p><多様な納付方法(4つ)と入居者に対するメリット> ・預金口座振替の対応→口座振替の積極勧奨 ・窓口での口座振替支払手続き→窓口での口座振替受付サービス(ページ)による利便性向上 ・コンビニエンスストアでの支払→コンビニエンスストア支払制度の導入 ・代理納付制度の促進→生活保護世帯への代理納付制度の促進</p>	<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。</p>	<p>A</p>	<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>	<p>A</p>

<p>○家賃等の滞納対策について</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><収納事務に対する基本的な考え方> 家賃及び付帯駐車場使用料(以下、「家賃等」)の収入は、府営住宅事業の根幹をなす財源であり、収納事務は公平・公正に住宅管理を推進するために最も重要な業務の一つです。家賃等は公金であるため、地方自治法や弁護士法により、対応に制限があることを認識したうえで、指定管理者として公金を正しく取り扱います。</p> <p><府営住宅の管理制度の特徴への理解> 3か月までの家賃滞納への対応が業務として設定されていることを踏まえ、前年度を上回る成果を挙げることを本業務における目標として掲げ、ポイントを絞って滞納解消・滞納抑制に取組む</p> <p><滞納者に対する案内基準に基づく働きかけ></p> <p><平日夜間、休日における電話による納付勧奨></p> <p><入居者の属性や滞納に関する行動パターンに応じた対応></p> <p><納付案内強化月間の設定と実施></p> <p><福祉的な視点に立った入居者の状況に応じた対応> 納付相談・勧奨では、入居者の生活状況や支払い能力等、滞納の原因となる実情を丁寧に聴き取り、状況を適切に判断し、市町の福祉関係機関と連携し、滞納発生の原因を取り除く(就職困難者支援機関、自立相談支援機関などの相談窓口の紹介等)など、今後の滞納発生を防止する観点も含め福祉的な視点に立って入居者の状況に応じて対応</p> <p><ホームページ、ポスター、掲示板による広報活動></p> <p><管理センター来訪時(退去、各種申請など)における直接指導></p> <p><訪問によるダイレクトアプローチ></p> <p><貴府・関係者間の情報共有(収納会議(月1回)、個別対応の協議)></p> <p><返済相談ダイヤルの開設></p> <p><滞納債権の種類に応じた納付案内></p>	<p>業務仕様書等に沿って事務を行っている。</p>	<p>A</p>	<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>	<p>A</p>
<p>家賃等の収納に関する業務</p> <p>○入居者の収入額認定等の事務補助について</p> <p>・日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	<p><収入認定審査処理のポイント></p> <ul style="list-style-type: none"> 審査受付書類の確認と保管 書類不備・未提出者への迅速な対応 正確な家賃認定 <p>郵送到着時、処理受付時、システム入力時などの各段階で各件数の照合を実施し、多角的に確認することで、漏れなく確実な処理を実施</p> <p>前年度との収入が変動している入居者には、注意深く再確認を実施</p> <p>不正入居が発覚した場合、直ちに担当部署へ引継ぎ、適正化指導を実施</p> <p>高額所得者と認定された入居者には、今後の収入の見直し等を丁寧に確認しつつ相談や指導を行い、移転先として特公賃等の案内も実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 収入申告申請に関するWeb受付の推進(将来対応) 	<p>業務仕様書等に沿って事務を行っている。</p>	<p>A</p>	<p>「収入申告」は毎年6～7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>

<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助について</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>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書等に沿って事務を行っている。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>○家賃の減免決定補助について</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><減免審査処理のポイント></p> <ul style="list-style-type: none"> ・審査受付書類の確認と保管 ・トリプルチェック体制の構築 ・非課税収入に関する研修の実施 ・減免が可能な正確な判断 <p>稼働年齢である方が、一時的な失職や休業、収入の減少が理由で減免申請される場合、本来であれば収入が元に戻れば減免申請の事由がなくなる可能性があることから3か月の減免期間としている。しかし、収入が元に戻ったことを申告せずに減免申請するケース等、翌年度の収入金額との間に差異がないかを確認し、不正申請の確認を行うことで、適正な家賃を決定する</p>	<p>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。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>○敷金の徴収猶予決定補助について</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>特筆事項なし</p>	<p>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。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>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8年2月13日</p> <p>管理センターへ現地モニタリング、書面確認</p> <p>経営管理課 収納促進G</p>		

<p>■評価基準</p>	<p>S(優良)</p>	<p>○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。</p>
	<p>A(良好)</p>	<p>○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。</p>
	<p>B(ほぼ良好)</p>	<p>○業務仕様書等の内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。</p>
	<p>C(要改善)</p>	<p>○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。</p>

令和7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(中・南河内地区)

資料 2-2

施設保全関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
施設管理に関する業務	○施設の維持修繕について ・立入検査等において、書面及び写真により、適切に修繕が実施されているかどうかを確認し、現場での空家修繕検査により、品質を確認する。また、毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告により確認する。	<p><基本的な考え方> 入居者に気持ちよく新たに府営住宅で暮らしを始めていただくため、快適で安定した生活に資する工事を実施</p> <p><数値計画と事前準備による効果的な修繕業務の実施> 事前競争による経費と工期の空家縮減により、「入居に伴う空家修繕年間想定戸数」を1件以上上回る空家修繕を実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空家修繕マニュアルの作成・活用による品質の均一化 ・弊社本部技術部門の有資格者(93名)による技術支援 ・迅速・品質・コストのバランスを考慮した協力会社選定 ・協力会社の希望に寄り添う協業体制の構築 ・4つの育成方針による技術力とノウハウの向上 ・内装洋室・和室タイプのご要望反映(通年募集の内、対象住戸限定) ・車いす乗用者向け住宅のオーダーメイド工事 ・退去者負担のわかりやすい案内と厳格な運用 ・全空室を対象とした空家事前調査報告書(概算見積)の作成 ・早期に修繕対応を可能とする空家修繕先行工事体制の構築 ・明確な仕様設定 ・見積の記載方法統一(内訳の明示) ・見積単価の精査 	入居者・自治会よりの修繕依頼また点検等により、適宜修繕対応している。	A	○施設の維持修繕に関する立入り検査等を実施し、以下の通り第1四半期及びその他の期ともに適切であった。 ・空家修繕:311件(うち立入り検査:10件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:1,653件 ※数字は12月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:92.2% 9割以上の入居者が業者の対応に不満が無かったと回答。 ※数字は12月末の実績	A
		<ul style="list-style-type: none"> ・修繕判断マニュアルの作成 ・工程管理の徹底による工期の短縮 ・空家修繕完了検査の全数実施 ・検査員によるチェックシートを用いた工事完了検査 ・オンライン検査による業務効率の向上 <24時間365日緊急時連絡・対応体制の構築> ・修繕受付マニュアルによる対応の統一化 ・わかりやすい修繕負担区分表を作成し、研修で活用 ・個別修繕リスト管理による進捗確認 ・建築担当者の現場実査による適正な修繕仕様とコストの決定 ・厳重な修繕完了検査と書類の保管 <p>検査は、現地立会検査と写真による検査の2つの方法で行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・修繕品質の向上に向けた取組み ・修繕協力は、入居者から完了確認のサインを取得し、アンケートにご記入頂き、管理センターで集計 ・工事完了後(約1~2週間後)、入居者へ修繕品質や対応に関するWebアンケートを実施 ・アンケート結果は、協力会社への牽制機能と接遇や施工品質の向上に活用 ・共用部分の積極的な安全対策 ・予防保全修繕の明確な判断基準による履行の遅滞防止 ・給湯器、給水ポンプ、外灯等設備の更新計画工事のご提案 ・照明器具のLED化推進 ・バリアフリー化工事による居住性向上への貢献 ・空室修繕工事を実施する際、段差の解消や手すりの設置、ドアノブや蛇口のレバーハンドル化など居住性の向上や福祉対応を目的としたバリアフリー化工事も含めて検討 				

<p>○施設の保守点検について</p> <p>・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。</p>	<p><基本的な考え方> 入居者等の事故防止や日常生活に支障をきたす事のないよう計画的に保守点検を実施し、常時適正な状態に機能を維持</p> <p>・点検実施計画の立案と進捗確認のフローで業務の明確化 ・保守点検年間業務実施計画表 年間業務実施計画表は年度が始まる1か月前に策定し、住宅毎の点検実施月を定め、貴府へ提出</p> <p>貴府が行う計画修繕等へ影響が無いように留意 ・月間作業予定表～当日の作業までの流れ 高齢者が多く、点検者を装った詐欺事案などの可能性もあるため、作業時には必ず名札を着用し、金銭の授受はないことを明確にする</p> <p><巡回点検による不具合を早期発見> ・巡回チェックシートを活用し点検漏れを防止 国土交通省作成の日常点検マニュアルに準拠した巡回チェックシートを活用することで、確認漏れを防ぐと同時に巡回の品質水準を一定レベル以上に担保巡回管理員による点検(年10回)、及び保全グループによる点検(年2回)を実施</p> <p><空き住戸及び未返還住宅の適正管理> ・定期的な空き住戸巡回確認(年10回)・点検(年2回) ・台風前の管理方法 台風前はガラス割れ防止や破片の飛散防止のため、段ボールやコンクリート型特用合板(コンクリートパネル)による補強を行う</p> <p><点検実施後～業務報告まで> 保守点検と修繕を一体で実施するメリットを活かして、故障や不具合等を早期に発見し、迅速に必要な修理及び修繕を行うことで、良好な住環境を保つ ・保全のP D C A サイクル構築による予防保全管理の推進</p> <p><計画性・均質化・技術力のバランスを考慮した協力会社選定> 協力会社は、5つの選定基準(実績・価格・技術力・信頼性・接遇)に加え、下記の7つの選定上のポイントをもって決定 行政の福祉化の取組みを考慮し、協力会社の選考時に障がい者雇用率や就職困難者雇用の取組みを選定上のポイントの一つに加える</p> <p><府内業者の活用を優先した保守点検業務一覧表(案)> 委託先は大阪府内に本社を構える会社を優先し、現行の水準以上の会社を選定することで、府内経済の循環に貢献</p>	<p>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。</p>	<p>A</p>	<p>○業務仕様書等に基づき、年間作業計画を作成するとともに、設備関係維持管理報告書により点検結果の報告を行うなど、全体として適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>○新築住宅等引継ぎ業務について</p> <p>・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書等に沿って業務を行っている。修繕履歴・点検結果報告等整理している。</p>	<p>A</p>	<p>○修繕履歴のデータ整理等は適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>○施設管理にかかるデータ等の整理について</p> <p>・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書等に沿って業務を行っている。修繕履歴・点検結果報告等整理している。</p>	<p>A</p>	<p>○修繕履歴のデータ整理等は適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>○住戸内バリアフリー化事業等の実施について ※令和2年度からの指定の地区のみ</p> <p>・執行状況の報告により、適切かどうか確認する。</p>	<p>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書等に沿って業務を行っている。修繕履歴・点検結果報告等整理している。</p>	<p>A</p>	<p>○修繕履歴のデータ整理等は適切であった。</p>	<p>A</p>

駐車場の管理運営に関する業務	<p>○駐車場の利用承認等について</p> <p>・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	特筆事項なし	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、迅速に対応できるよう行っている。	A	駐車場の利用承認等業務を適切に実施していた。	A
	<p>○駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)について</p> <p>・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p><基本的な考え方></p> <p>管理センターと駐車場管理業務受託者及び自治会等の密な情報共有・連携により、トラブルへの適切な対応等、駐車場利用環境を向上します。</p> <p>・横断的な管理体制による対応</p> <p>・配置図を用いた敷地内巡回点検(月1回)の実施</p> <p>・駐車場利用に関する各種申請手続きの対応</p> <p>新規契約時には、原則として口座振替手続を案内</p> <p>申請の受付時は、過去の利用履歴を確認し、滞納の有無を確認するため、利用履歴の台帳のコピーを申込書類等に添付するとともに、「滞納あり」と記載される場合は、必ず滞納が解消されていることを証明する書類を添付</p> <p>自治会によっては、自治会側で区画が決定されるなどルールが異なる場合があるため、誤った案内を行わないように注意し、パンフレット等を活用して丁寧に説明</p> <p>申込受付から承認までの期間の車両の仮駐車場については、自治会や駐車場管理委託会社と情報を共有して契約事務を進めることで無用なトラブルの発生を防止</p> <p>・迷惑駐車・違法駐車への対応</p> <p>駐車場の日常的な管理は、入札を通じて協力団体へ委託入札手続は、本部支援部門の購買部が関与し、公平性・透明性を持って選定</p> <p>駐車場の契約状況を共有の上、駐車車両のナンバープレート照合や敷地内への迷惑駐車排除など、府・指定管理者の立場で管理を行うよう委託先を指導</p> <p>委託先の要請を受け、所有者の調査依頼やレッカー移動が必要な場合には弊社が対応するなど、予め業務分担を明確に</p> <p>・対応フローに基づく適切な対応措置</p> <p>・迷惑駐車・違法駐車への予防策</p> <p>迷惑駐車苦情・相談や、巡回時に発見した迷惑駐車等は、駐車場管理業務受託者・自治会等と連携して対応</p> <p>迷惑駐車対策として、ブロックやバリカー、カラーコーン等の適宜設置又はライン引き並びにセゾゾーン設置等の対応</p> <p>空き区画発生時は、速やかに手続きを行い、空き区画が多く発生し、集約が適当と判断される場合は、貴府に対して利用区画の集約化をご提案</p> <p>入居者等による迷惑駐車・違法駐車を防止するために、弊社発行の季刊誌を通じて迷惑駐車及び違法駐車の警告並びに啓発</p> <p>・コインパーキング・カーシェアリング等の設置への協力</p> <p>・目的外利用の更なる活用への取組み</p> <p>【例】</p> <p>・介護等生活支援目的利用</p> <p>・グループホーム、コミュニティビジネス等の社会福祉事業者利用</p> <p>・青色防犯パトロール利用</p> <p>・小規模保育事業者利用</p> <p>・コンビニエンスストアへの貸付 等</p>	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	迷惑駐車への対応を適切に実施していた。	A
			チェック日	令和8年2月13日		
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			チェック職員	施設保全課 施設管理G(住宅改善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7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

資料 2-2

【指定管理者名】 日本管財(株)・藤井寺(中・南河内地区)

資産活用関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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	○用地管理等について ・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。	特筆事項なし	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
	○各種申請手続きについて ・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。	特筆事項なし	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ついて ・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。	特筆事項なし	各申請者よりの申請について、疑義のある分については事前に貴府に相談し、スムーズな申請・承認できるよう配慮している。		A	各種許可書等の受理日、交付日が記録簿等により管理され、遅滞なく申請者への交付が行なわれており、年間を通して適切であった。	A
			チェック日	令和8年2月13日			
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認			
			チェック職員	施設保全課 資産活用G			

■評価基準	S(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。その課題について、指定管理者において解決に向けて取り組んでいる、または、今後の取り組みが見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

令和7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)

資料 2-2

指定管理関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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>○人員配置について(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」等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><公営住宅管理経験者及び有資格者等の配置></p> <p>所長 1名 所長代理 1名 各統括 3名 その他職員 44名 計 49名</p>	<p>管理体制計画書に記載の要員配置計画49名に対し、管理責任者(所長)1名・所長代理1名・事務統括2名・施設統括1名・事務スタッフ718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>・管理センターに配置されている職員を「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等により確認したところ、適切であった。</p>	A
	<p>○研修(人権研修、個人情報保護)等の実施について</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><公営住宅の制度等について専門的な研修を実施></p> <p><実施する個人情報保護研修></p> <p>・個人情報・ラーニング研修(年1回) ・個人情報保護研修(年12回)</p> <p>・マイナンバー研修(年1回)</p> <p><人権研修(他公営住宅実施例抜粋)></p> <p>・人権問題の基本的な理解に向けて ・同和問題</p> <p>・外国人の人権問題 ・障がい者・高齢者の人権問題</p> <p><管理センター配属前に専門的研修を実施></p> <p>・ホスピタリティ研修(全職員・年1回) ・接遇マナー研修(全職員・年1回) ・傾聴スキル研修(所長等・年1回) ・やさしい日本語研修(全職員・管理開始前) ・ユニバーサルマナー検定(所長等・管理開始前)</p> <p>・認知症サポーター養成講座(全職員・管理開始前) ・関係法令研修(全職員・年1回) ・法令等改正時研修(全職員・随時) ・コンプライアンス研修(全職員・年1回) ・コンプライアンスシート研修(全職員・年12回) ・SDGs研修(全職員・年1回) ・個人情報保護研修(全職員・年1回) ・個人情報・ラーニング研修(全職員・年1回) ・マイナンバー研修(全職員・年1回) ・個人情報管理者資格(所長等・管理開始前)</p> <p>・人権研修(全職員・月1回) ・LGBT・マナー研修(所長等・管理開始前) ・部落解放・人権(高野山)夏期講座(所長等・年1回)</p> <p>・不当要求防止研修(全職員・年2回) ・経理研修(全職員・適宜) ・電話応対技能研修(全職員・年2回) ・不当要求防止責任者講習(所長等・管理開始前) ・応急救命講習(全職員・管理開始前) ・もしも検定(所長等・管理開始前)</p>	<p>管理体制計画書に記載の管理センターで行う研修を実施している。チェックシートを活用した個人情報保護ディスカッション・コンプライアンス確認の実施(毎月)、人権研修の実施(毎月)、OJT研修(入社の日)実施、接遇研修は第4四半期に実施予定。</p>	A	<p>・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、適切であった。</p>	A
	<p>○必要な資格を有する人員の確保について</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>(参考:仕様書) 1級又は2級建築士、1級又は2級建築施工管理技士及び設備に関する知識を有する者による維持修繕及び保守管理業務の検査確認及び計画修繕等の補助業務を実施する体制をとること。</p>	<p><個人情報保護のための適切な職員配置></p> <p>・個人情報管理者(認定CPP資格)</p> <p><想定所持資格></p> <p>・不動産関連資格(宅地建物取引士、管理業務主任者、マンション管理士、等のうち1つ以上)</p> <p>・設備技術関連資格(電気工事士、ボイラー技士、消防整備士 等の内1つ以上)</p> <p>ほか</p>	<p>事業計画書P138に記載のとおり業務管理者1名、1級建築士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>○外部委託における府の事前承認について</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」とおり委託されているか確認する。</p>	特筆事項なし	令和7年3月25日(文書送達業務)、3月31日・5月1日・7月1日(維持補修・再委託)、4月1日(残置物分別・廃棄等)・貴府承認済み。	A	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、適切であった。	A
	<p>○外部委託業者に対する協定書の遵守について</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><再委託がある場合、再委託先に対する個人情報保護の徹底を求めるための取組み及びその他個人情報の保護について> 当社の社員だけでなく、再委託先の協力事業者等に対しても適切な指導・監督を行う。 ・業務を委託するために第三者に個人情報を委託する場合、当該第三者について調査し 機密保持契約等の締結を行う。 ・取扱いを委託された個人情報の安全管理が図られるよう当該委託先に対する必要かつ適切な監督を行う。</p> <p><外注管理規程・外注管理マニュアルに基づき事業者を選定> ・再委託先が要求水準を満たすかを判断するため「外注管理規程」・「外注管理マニュアル」を定め承認された事業者を登録して発注。 ・登録後も業務履行の確認やスキルアップ研修を実施し、業務品質向上に努める。</p> <p><発注後も定期的に確認> ・発注後も定期的に「外注管理規程」「外注管理マニュアル」に基づき、業務品質・価格・財政面も含め確認を行っている。 ・財政状況が悪い事業者は動向を注視し、事業縮小や倒産の兆候が見受けられれば、予め代替の発注先を選定する等、業務中断のリスク回避に努めている。</p>	事業計画書P11の外注委託の条件である反社会的勢力の排除及び機密保持義務に関する事項を契約書等において規定し、外部委託業者と締結している。	A	・契約書等において、暴力団排除及び機密保持義務に関する事項が規定されているなど、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について</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」とおりの対策が講じられているか確認する。</p>	<p><個人情報保護の取組み> 関係法令を遵守し、「個人情報マニュアル」等を整備したうえで、本業務を実施する 社内独自の個人情報保護基本方針を作成・運用し、その上で4つの安全管理措置(組織的、人的、物理的、技術的)を講じ、個人情報保護を徹底する</p> <p>・プライバシーマークを取得(14年間保持) ・PMS運用スケジュールを作成 ・社内で自己・相互監査を実施 ・所長と所長代理が個人情報管理者資格(認定CPP資格)を取得し、指導・教育 ・個人情報保護マニュアルの整備(文書保管手順を記載) ・職員の研修の実施 個人情報保護研修(全職員・年1回) 個人情報e-ラーニング研修(全職員・年1回) マイナンバー研修(全職員・年1回) ・情報システムへのアクセス制御等のセキュリティ対策 ・個人情報取扱事業者包括保険に加入</p>	事業計画書P8等に記載のとおり個人情報の漏洩などの事故防止対策として個人情報保護マニュアルを作成。また、職員研修及び個人情報管理簿の整備を実施。	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・運用が行わ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について</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」と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><住民、周辺地域の安全対応(災害、事故、夜間等緊急時の対応等)について> ・管理センター及び時間外緊急連絡センターにて24時間365日受付 ・専門事業者の緊急時連絡先リストを作成 ・時間外・休日においても、災害・火災・事故等の緊急時は大阪府へ通報としてメール及び電話連絡</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・工程毎の対応リストを整備。入居者に対してはマグネット・住まいのしおり・ふれあいだより・HP等により時間外緊急連絡センターの連絡先を周知。	A	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話番号と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ていることが確認でき、適切であった。	A

	<p>○緊急時のマニュアルの整備及び周知徹底について</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><危機管理体制及びマニュアルの整備について> 「災害・事故等対応マニュアル(府営住宅 指定管理者用)」や当社マニュアルに基づき、入居者の安全の確保を最優先とし対応する ・住宅施設点検マニュアルに基づき、日常から異常の早期発見に努める ・事前に事業者と対応の流れについて協議を行ってフローを整備 ・停電に備え水道事業者やエレベーター保守会社などの連絡先を確認 <様々な状況を想定し、社内マニュアルを整備> ・緊急時対応基本マニュアル ・地震災害対応マニュアル ・管理物件火災対応マニュアル ・事業継続管理マニュアル ・都市型水害マニュアル</p>	<p>事業計画書P13のとおり緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月22日・9月26日に職員を対象とした安否確認訓練を実施。12月18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した。 ・自治会と連携した防災訓練についても希望する自治会と調整のうえ実施し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>○システム運用者の事前報告について</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><住宅総合管理システムの管理方法> 全国の公営住宅で住宅管理システムを円滑に運用している経験を活かし、本システムを適切に使用します。</p> <p><住宅管理システムの取り扱いルール(案)> ・当社のパソコンと住宅管理システム専用のパソコンは一切接続しない ・アクセス者は大阪府に届出した者のみとし、その他の者は一切のアクセスを禁止 ・入力時はダブルチェックを徹底し、使用後のログオフ徹底 ・ログインパスワードは定期的に変更し、パソコンには盗難防止のためワイヤーロックを設置</p>	<p>業務仕様書に基づきシステム運用者は事前に貴府へ届け出た者に限定し、変更の都度届出。</p>	A	<p>・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切であった。</p>	A
	<p>○個人情報保護について</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>・アクセス者は大阪府に届出した者のみとし、その他の者は一切のアクセスを禁止 ・入力時はダブルチェックを徹底し、使用後のログオフ徹底 ・ログインパスワードは定期的に変更し、パソコンには盗難防止のためワイヤーロックを設置</p>	<p>事業計画書P137等に記載のとおり情報セキュリティに関する管理者を定め、ルール・マニュアル等を整備して運用。</p>	A	<p>・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。</p>	A
実施状況の確認	<p>○月間業務報告書の提出及び、業務状況表の整備、保管について</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>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書に記載のとおり月間業務報告書は毎月15日までに貴府へ提出。業務日誌は日々作成し、ファイリング。</p>	A	<p>・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。</p>	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅の苦情処理等について</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><重大事故に繋がる懸念がある場合の対応> ・重大事故に繋がる懸念がある場合(生命・財産に影響を及ぼす、複数名への影響が懸念される等)は、特別に30分・2時間・1週間ルールに従い、迅速な報告を行う。 ・解決に1週間以上かかる場合は、自治会や関係機関にも相談を持ち掛けて、多面的に対応。 <進捗管理表の活用による一元管理> (迷惑行為等の対応状況を「進捗管理表」で可視化し、全職員で共有)</p>	<p>業務仕様書及び迷惑行為対応マニュアルに基づき指導等を実施。また、実施状況を毎月の月間業務報告書にて報告。</p>	A	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、適切であった。</p>	A

<p>入居者満足度</p>	<p>○入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査の実施及び結果について</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>特筆事項なし</p>	<p>貴府の指示に基づき10月に入居者及び自治会長アンケートを実施。 アンケート回収率：入居者51.3%・自治会長100% 普通以上の割合：93.1%(入居者)・98.3%(自治会長)</p>	<p>A</p>	<p>・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、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 51.3%)</p>	<p>A</p>
<p>業務改善</p>	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等に対する取り組み及び結果について</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>特筆事項なし</p>	<p>会議等での貴府から指摘された問題点・改善点については、適正に解決・改善へ取り組みを実施。</p>	<p>A</p>	<p>・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>自主事業内容の質</p>	<p>○自主事業について</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、公募時の「事業計画書」どおりに実施されているか確認する。実施されていない場合は、課題と課題の解決に向けた取組内容を確認する。</p>	<p>サービス向上を図る取組(主なもの)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ふれあいサービス(訪問1回/2ヶ月、架電2回/1ヶ月) ・ライフケアセミナーの開催 ・健康相談ダイヤル ・各種申請届出のオンライン受付 <p>ほか</p>	<p>高齢者を対象としたふれあいサービスや健康相談ダイヤルの開設、防犯講習会などの開催、窓口へのオンライン映像通訳機器の設置など、入居者サービスの向上に継続して取り組んでいる。 また、空家削減についても、来所者カードの運用や賃貸検索サイトへの掲載等を実施し、メール配信サービスを令和7年3月17日より受付開始、令和7年度第1回総合募集よりメール配信実施済。その他未実施項目は今年度実施に向け準備を行っている。</p>	<p>A</p>	<p>・サービス向上を図る取組として提案のあった、「単身高齢者への見守りサービス」等について実施されており、今後も計画的な取組が見込まれていることが確認でき、適切であった。</p> <p>(調整中である取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・居住支援法人(NPO法人)との協働による空家活用 ・DIY住宅の導入 ・終活ライフケアプランナー ・ライフケアセミナーの開催 ・各種申請届出のオンライン受付 	<p>A</p>
<p>事業収支</p>	<p>○収支状況について</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><提案価格の妥当性(人件費)> 公営住宅管理業務経験から、確実に業務が履行でき、最も効率的に業務を実施できる様々なパターンを検討し、費用対効果が最適である人数・職階・勤務時間・雇用形態を決定している 等</p> <p><提案価格の妥当性(事務費)> 人員数や規模等を勘案し5年間確実に事業を行うため、管理センターを維持する上で必要な事務所関係経費、各種リース費用、消耗品の購入等を計上している 等</p> <p><提案価格の妥当性(事業費)> 大阪府が定める仕様に基づいて5年間確実に業務を履行するための費用を計上</p> <p><入居に伴う空家修繕の戸当たり単価の妥当性> 現状同等以上の修繕レベルを維持することを前提とし、地元事業者と公募前から入念に協議を行った上で、適切な戸当たり単価を策定</p> <p><緊急修繕費用の妥当性> 緊急修繕で定義される修繕内容、負担区分、過去3年間の実績平均額をもとに、他公営住宅の管理業務実績から算出した規模・単価と比較・検証等を行い計上</p>	<p>12月末現在で黒字であり、事業継続に影響無し。</p>	<p>A</p>	<p>・収支状況については、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>	<p>A</p>

経営状況分析指標	<p>○経営状況分析指標における管理運営の効率性・安定性について</p> <p>・法人の経営状況分析指標の総資本売上総利益率【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><安定的に事業運営できる理由></p> <ul style="list-style-type: none"> ・大規模なホールディングスグループ持株会社の事業会社であるため、流動的な資源活用が可能 ・主たる事業である建物管理はストックビジネス(時代や経済状況に左右されにくく一時的な収入に頼らない事業形態)であり、全国40か所以上の事業所を設け、83万戸超の住宅、1500件以上の施設を管理しており、安定的な収入を確保 ・8100名以上の社員を雇用し、教育・研修に重点を置き、会社の将来の担い手を育成 ・企業総合賠償責任保険(てん補限度額100億円)、企業財産包括保険(てん補限度額120億円)、個人情報取扱事業者包括保険(てん補限度額20億円)に加入 ・災害時にも事業継続早期復旧 できるよう、緊急時対応基本マニュアル等を整備 ・新型コロナウイルス感染症蔓延時に減収ではあったものの、減員等は実施せずに、給与水準も変更なく経営継続 ・内部統制、監査を実施し、業務・会計の適正化を継続 ・中期経営計画で公営住宅管理業務の拡大をビジョンとして定め、公営住宅管理事業に積極的に経営資源を投入 	別途提出の経営分析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は15.4%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。</p>	A
法人等の経営状況	<p>○経営状況分析指標における法人の「収益性」と「安定性」について(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【経常利益÷売上高×100】及び自己資本比率【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>1.グループ組織として安定的な経営基盤を保有 HD グループの総合力と豊富な経営資源を活かし幅広い事業を展開</p> <p>2.企業単独としても、安定的な経営基盤を保有</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当社は単体としても、創業以来51年間、資金・人材・設備を確保することにより、安定的な経営基盤を保有。 <当社の安定的な経営に向けた取組み> ・創業から順調な売上推移、純資産でも内部留保(利益剰余金)を多く保有 ・多額の借入金もなく、現金・預金等の十分な手許資金を確保 ・全国40か所以上の事業所、8,100名以上の社員を雇用 ・公営住宅管理の事業拡充に伴う全社的な人材の投入のほか、人材の転換等も柔軟に行うことが可能(現在、公営住宅関連事業に690名が従事)であり、本業務でも公営住宅管理経験者の複数配置が可能 ・建物管理を行う上で重要な専門資格の保持者が多数在籍 ・建物管理を主たる事業としている以上、他社設備に依存しない経営体制 ・研修施設「NOTIA」を建設し、人材育成・研修に効果的な設備投資等を実施 <p>3.長期的に安定した運営を行うための「長期ビジョン」を策定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「公営住宅管理運営事業拡大」を重要な目標であると定めて、民間企業No. 1の実績を有するに至る。 ・安定的・持続的に成長していくため、令和3年度から令和12年度に向けて「長期ビジョン」を策定 ・長期ビジョンでは、各事業領域を社会的役割との親和性の高さから再編する等、サステナブルにも配慮した計画となっている。 <p>特筆事項なし</p>	別途提出の経営分析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は49.7%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
				令和8年2月13日		
				管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
				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7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)

資料 2-2

募集関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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)	評価 (S~C)
募集事務	<p>○募集事務について</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、適切に入居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><専用ホームページを活用し、有用な情報を分かりやすく提供></p> <p>・専用ホームページは見やすさ・分かりやすさを考慮し、掲載する各種資料についても同様に文字の大きさやレイアウトなどに配慮して作成</p> <p>・入居者募集に関するコンテンツを充実させることで幅広い層に向けて広報</p> <p>・基本情報として建物の外観写真・間取図面の他、室内のパノラマ映像を掲載</p> <p>・学校や病院、スーパー等の周辺情報についても分かり易く掲載</p> <p>・募集住宅一覧とリンクさせる事により、興味のある住宅一覧から直接閲覧いただくことが可能</p> <p>・個別メール配信サービスの運用</p> <p>・個々の希望に沿った住宅の募集情報を個別にお知らせすることで申込み件数の増加に繋がるものとする。</p> <p><募集事務のシステム化></p> <p>独自の募集業務支援システムを開発・導入</p> <p>・抽選番号の発番や当選・補欠・落選者の抽出、大阪府報告資料の作成などを自動化</p> <p>・進捗管理機能も持たせることで、全申込者の受付から入居までの過程を一元管理</p> <p><募集業務支援システムの機能></p> <p>・抽選管理</p> <p>・連絡カード作成・管理</p> <p>・申込者検索</p> <p>・郵便発送簿の作成</p> <p>・報告書作成</p> <p>・進捗管理</p>	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</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：斡旋可能住戸が出れば受付台帳を基に待機者へ案内を実施。</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。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>	A	<p>・空き家のうち募集していない住戸は、悪臭等により募集できない住戸であり、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、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>・ウェブサイトに間取り図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 計画(見直し後)：523戸 実績：523戸(3月末見込み)</p>	A
募集事務	<p>○入居事務について</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><専用ホームページを活用し、有用な情報を分かりやすく提供></p> <p>・よくある質問QAを作成(カテゴリー別にQA形式で解説を作成)</p> <p><入居説明会の時間短縮について>入居書類審査の事前実施</p> <p><各種業務の処理フローの明確化>各種業務を俯瞰できるフローを作成し、全体のフェーズを見通したスムーズな業務連鎖へつなげる</p> <p><業務マニュアルを整備し、運用>マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用</p> <p><専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査>トリプルチェックを実施</p> <p><管理センター内でのチェック体制>各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング</p> <p><管理センター外の社員が業務一斉点検を実施>年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング</p> <p><各種申請書類の分かりやすい記入例を作成>専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出</p> <p><必要書類チェックシートを作成>対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交</p> <p><利用援助の方針(外国人)>20言語対応のオンライン通訳機器を設置</p>	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</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、障がい者対応についても、筆談等の配慮をしており、適切であった。</p> <p>・令和7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0.25%(399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8年2月13日		
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			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7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)

資料 2-2

収納促進関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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)	評価 (S~C)
募集事務	○入居者の退去事務について ・日常業務及びヒアリングにより、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	<親族等の最新連絡先を把握し、的確かつ迅速に処理> ・収入申告の機会を活用し親族等緊急連絡先に関する届出書を同封 ・同居者の退去による世帯異動届があった場合は緊急連絡先として活用し努める ・ふれあいサービスを通じやり取りした内容について活用 ・地域連絡会議への出席等で綿密に協議	業務仕様書に基づき事務を実施。名義人が死亡した住宅の処理については、貴府の指示に基づき事務を実施。	A	「住宅返還届」、「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示どおり事務を行っており、適切であった。	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	○府営住宅に係る許認可について ・日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	特筆事項なし	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類の審査を実施。	A	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○入居者の維持保管義務について ・日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。	特筆事項なし	地位承継不可者等のリストを作成し退去指導及び迷惑行為等の維持保管義務違反者への入居指導を実施。また、貴府の指示に基づく住宅の現地確認等も実施。	A	地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行っていることが確認でき、適切であった。	A
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きについて ・日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	<専用ホームページを活用し、有用な情報を分かりやすく提供> ・専用ホームページのコンテンツとして収入申告・減免申請の翻訳版案内 ・よくある質問QAを作成(カテゴリー別にQA形式で解説を作成) ・業務マニュアルを整備し、運用 ・マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用 ・専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査 ・トリプルチェックを実施 ・管理センター内でのチェック体制 ・各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング ・管理センター外の社員が業務一斉点検を実施 ・年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング ・各種申請書類の分かりやすい記入例を作成 ・専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出 ・必要書類チェックシートを作成 ・対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。	A	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認できた。疑義がある場合等は必要に応じて府と協議して解決しており、適切であった。	A
	○家賃等の収納事務について ・家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	<口座振替の推奨> ・初期滞納のとき ・新規入居者に対して ・収入申告書の発送時 ・代理納付制度利用者に対して	業務仕様書に基づき家賃等の口座振替手続及び納入通知書の送付。また、現金収納については、受領後翌営業日に貴府指定の金融機関へ入金し毎月定期報告を実施。	A	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書のとおり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ついて</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><家賃等の滞納指導、分納制度の利用案内、実態に即した世帯状況への是正指導>申請等のご相談を受けられる際は、必ず家賃等の滞納状況を把握し、必要に応じて滞納指導を行う。滞納解消が難しいと判断した場合には、家賃分納制度の利用を案内することで納付を促す。入居実態のヒアリングを行い、必要に応じて登録又は実態とのアンマッチ解消についての指導を行い、審査中断による遅延等の発生を防止する。</p> <p><適切な収納及び滞納の解消のための対応について>・家賃収納率を向上させることにも適切な取組を実施。</p> <p>【収入申告の未申告者への対応】季刊誌やホームページを通じ、入居者へ事前のアナウンスを行うほか、現地での収入申告相談会を開催する。期限までに提出のない入居者に対しては、文書や架電により提出を促す。高齢者や障がい者など福祉的配慮が必要な方々への支援に繋げるため、過去の収入申告時の対応記録を保管しそれらに基づき、毎年提出状況の確認を行う。未提出の場合は意見申出の時期を待たずに早めの訪問等で個別案内を行う。同時期に手続きした減免申請と収入申告を照認されていることが多々あるため、一方が未申請状態でないか、収入申告担当者と減免申請担当者が相互に確認を行うことで、申請漏れを防止。</p> <p>【早期の滞納解消を支援】毎月滞納会議を実施。入金案内時のポイントについて担当者全員が同じ説明・案内ができるよう、定期的に研修を行います</p> <p>・文書送付、架電、訪問等による面談・架電は、一度で繋がらない場合は日時を変えて3回行います。・滞納解消強化期間を設定</p> <p>・電話連絡などを個別調整のうえ行うことで、実効的な滞納解消に取り組めます</p> <p>・各種申請・住宅返還時にも案内・住宅返還受付の際にも確認を徹底</p> <p>・法的措置への準備として滞納者と交渉した際の日付・内容・結果を正確に記録し、そのすべてを共有</p> <p>【支払いの習慣化を支援】世帯構成などをヒアリングし内容を分析した上で、適用可能な制度と申請手続きについて説明</p> <p><ご提案する制度(例)>・収入の再認定による家賃更正・家賃減免・世帯減少による住宅賃金・駐車場使用料免除・新型コロナウイルス感染症等の影響による収入減少に対応した制度</p> <p><高齢者や障がい者への配慮(例)> ①配慮を必要とする方へのサポート</p> <p>住宅管理システムに蓄積された過去の対応記録を活用 ②高齢者へのサポート</p> <p>当社独自の「ふれあいサービス」で得た生活状況などの情報も活用・代理納付の推奨</p> <p>共益費を代理納付可能な自治体をリスト化し、該当する場合は、滞納者へ共益費の代理納付申請を案内。代理納付が不可能な場合は、滞納者へ口座振替の設定を促します。分納契約の締結・納金が滞り上がるケースに対しては面談等により状況を把握し、支払いが正常化できるよう根拠強く対話</p> <p>【現金の取扱い】・所長を現金の取扱いに関する事務取扱責任者とし、厳重に現金管理・現金を受領した際は、領収書の発行から出納簿の整理、システムへの入力までの過程において担当者以外の職員を含めたトリプルチェック体制を整える・府営住宅指定管理業務専用の会計処理フローを定めたマニュアルを整備</p>	<p>貴府より提供される滞納者情報を基に入金案内を実施し、システムの交渉経過へ入力及び実施報告書を提出。</p>	<p>A</p>	<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>
<p>家賃等の収納に関する業務</p> <p>○入居者の収入額認定等の事務補助について</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><各種業務の処理フローの明確化></p> <p>各種業務を俯瞰できるフローを作成し、全体のフローを踏まえた行動によりスムーズな業務実施へつなげる</p> <p><業務マニュアルを整備し、運用></p> <p>マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用</p> <p><専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査></p> <p>トリプルチェックを実施</p> <p><管理センター内でのチェック体制></p> <p>各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング</p> <p><管理センター外の社員が業務一斉点検を実施></p> <p>年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング</p> <p><各種申請書類の分かりやすい記入例を作成></p> <p>専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出</p> <p><必要書類チェックシートを作成></p> <p>対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>「収入申告」は毎年6～7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>
<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助について</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>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>

<p>○家賃の減免決定補助について</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><各種業務の処理フローの明確化> 各種業務を俯瞰できるフローを作成し、全体のフローを踏まえた行動によりスムーズな業務実施へつなげる</p> <p><業務マニュアルを整備し、運用> マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用</p> <p><専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査> トリプルチェックを実施</p> <p><管理センター内でのチェック体制> 各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング</p> <p><管理センター外の社員が業務一斉点検を実施> 年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング</p> <p><各種申請書類の分かりやすい記入例を作成> 専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出</p> <p><必要書類チェックシートを作成> 対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交</p> <p><適切な収納及び滞納の解消のための対応について> 丁寧に状況をヒアリングし、適用可能な制度と手続きの方法を説明</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>○敷金の徴収猶予決定補助について</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>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>チェック日</p>			<p>令和8年2月13日</p>		
<p>チェック方法</p>			<p>管理センターへ現地モニタリング、書面確認</p>		
<p>チェック職員</p>			<p>経営管理課 収納促進G</p>		

<p>■評価基準</p>	<p>S(優良)</p>	<p>○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。</p>
	<p>A(良好)</p>	<p>○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。</p>
	<p>B(ほぼ良好)</p>	<p>○業務仕様書等の内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。</p>
	<p>C(要改善)</p>	<p>○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。</p>

令和7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)

資料 2-2

施設保全関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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)	評価 (S~C)
施設管理に関する業務	<p>○施設の維持修繕について</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<p><住民の安心・安全への対応について></p> <p>日頃から危険箇所の解消や入居者・周辺地域住民等からの緊急連絡に迅速に対応できるよう努める。</p> <p>点検時には大阪府の「住宅施設点検マニュアル」に基づき、大雨による排水不良が発生する箇所の確認や落下の恐れのあるものの確認・応急対応等 入居者や周辺地域の住民が安心して過ごせるよう適切に対応する。</p> <p><入居者・近隣住民等からの連絡へ適切に対応する取組み></p> <p>入居者や近隣住民等から不具合等の連絡が入った際は、日中は管理センター・夜間休日時は時間外緊急連絡センターで受付。府内事業者と連携し迅速に駆けつけられる体制を構築する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事例・団地・発生時間別の専門事業者等の連絡先リストを作成。迅速に対応する。 <p><補修工事等に係る連絡・調整等の対応について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・断水・停電・通行止め・車両移動等を伴う保守点検や修繕工事を行う際は、事前(実施の1~2週間前)に電話連絡や書面の配付・掲示を行い周知 ・エリア・工種別の「対応事業者一覧表」を作成 <p><迅速かつ的確な空家修繕等の実施について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・品質確保・底上げのため求められる水準をクリアした事業者を中心に発注判断材料として完成図書及び面一の「空家完成検査チェックリスト」を用いる他、安全施工体制や手直し指示への対応状況等も加味したうえで公平かつ厳正な判断を心掛ける。 ・空家修繕インスペクション実施による修繕内容の平準化 ・空家修繕実施フローに基づき確実に業務を実施 ・余裕のある工期で空家修繕を実施(コンディション維持、手直し工事の抑止) ・施設チーム職員による品質確保(竣工後も1年間は無償でアフター対応) <p><緊急修繕の24時間対応の実施について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・修繕台帳としてデータベース化し一元管理 ・週次ミーティング時に進捗確認を行い対応の遅延防止 ・府の計画修繕の参考となるデータ提供を積極的に行う ・台風等により被害が発生した場合は全体工程表を策定、各修繕工程を順次一括発注 <p>※発注</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連絡先を記載したマグネットを作成・全戸配付 ・緊急修繕実施フローに基づき実施 ・修繕・維持管理負担区分表による負担区分説明 ・府内事業者と連携した地元密着型の施工体制 ・本業務以外においても府内事業者を活用しスケールメリットを発揮 ・安全な施工のための近隣への配慮 	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居に伴う空き家修繕戸数 計画:680戸(※計画戸数について、貴府担当Gと協議中) 実績:288戸(※12月末時点) 	A	<p>○施設の維持修繕に関する立入り検査等を実施し、以下の通り第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空家修繕:296件(うち立入り検査:6件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:1,611件 ※数字は12月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:98.9% 9割以上の入居者が業者の対応に不満が無かったと回答。 ※数字は12月末の実績 	A
	<p>○施設の保守点検について</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<p><施設の保守点検業務に関する対応について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・府営住宅の長寿命化・ライフサイクルコスト低減を目指して保守点検を実施 ・大阪府へ計画修繕に対する提案を実施 ・保守点検に関する年間作業計画を作成 ・ランニングコスト削減に向けてのご提案 ・入居者の安全・安心を確保 ・当社業務品質基準に基づき保守点検業務を実施 ・府内事業者への積極的な発注により府内経済発展に貢献 	<p>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。</p>	A	<p>○業務仕様書等に基づき、年間作業計画を作成するとともに、設備関係維持管理報告書により点検結果の報告を行うなど、全体として適切であった。</p>	A
	<p>○新築住宅等引継ぎ業務について</p> <ul style="list-style-type: none"> 引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうか確認する。 	<p>特筆事項なし</p>				
	<p>○施設管理にかかるデータ等の整理について</p> <ul style="list-style-type: none"> 提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。 	<p>特筆事項なし</p>	<p>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。</p>	A	<p>○修繕履歴のデータ整理等は適切であった。</p>	A
	<p>○住戸内バリアフリー化事業等の実施について</p> <p>※令和2年度からの指定の地区のみ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・執行状況の報告により、適切かどうか確認する。 					

駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等について ・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうかを確認する。	<各種申請届出を オンラインで受付> 昨今の新型コロナウイルス感染症の影響もあり、ニーズの高まりがあり、郵便事故や書類紛失といったリスクの回避にも繋がる。 ・本業務のオンライン化には大阪府との協議も必要であり、解決すべき課題もあるが、入居者等へのサービス向上と業務効率化への大きな効果が期待できる 実施に当たっては、株式会社グラフィアのプラットフォームを活用	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	駐車場の利用承認等業務を適切に実施していた。 オンラインフォームの試案を提出いただいております、作成に向け検討を進めている。	A
	○駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)について ・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうかを確認する。	<迷惑駐車対策など、駐車場に関するトラブルへの対応について> ・駐車場チームを中心に対応 ・管理受託者・巡回管理員との連携(毎月の業務報告書、適宜現地の確認、貼り紙・写真撮影・指導等を実施した対応記録の提出、所有者への訪問指導、ブロックによる区画閉鎖、車両撤去に向けた対応) ・日常管理による迷惑駐車防止(除草や看板の劣化状況にも目を配る、消防活動区域、ゴミ置き場前等の要所に蛍光塗料によるゼブララインの施工、又はセンサー付きフラッシュライトの設置を提案、駐車場稼働状況リストを毎月更新のうえ駐車場管理業務受託者に情報提供、巡回管理員による必要に応じたブロックによる区画閉鎖や撤去指導) ・口座振替手続きをしていただくよう案内・確認 ・滞納者への架電及び訪問による納付指導を毎月実施 ・コインパーキングや予約制駐車場サービスの利用促進	業務仕様書等に基づき業務を実施。		A	迷惑駐車への対応を適切に実施していた。
			チェック日	令和8年2月13日		
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			チェック職員	施設保全課 施設管理G(住宅改善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7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)

資料 2-2

資産活用関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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	○用地管理等について ・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。	特筆事項なし	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
	○各種申請手続きについて ・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。	特筆事項なし	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ついて ・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。	特筆事項なし	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8年2月13日		
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			チェック職員	施設保全課 資産活用G		

■評価基準	S(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。その課題について、指定管理者において解決に向けて取り組んでいる、または、今後の取り組みが見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

令和7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)

資料 2-2

指定管理関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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)	評価 (S~C)
人員体制	<p>○人員配置について(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」等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><公営住宅管理経験者及び有資格者等の配置></p> <p>所長 1名 所長代理 1名 各統括 2名 その他職員 41名 計 45名</p>	<p>管理体制計画書に記載の要員配置計画45名に対し、管理責任者(所長)1名・所長代理1名・事務統括2名・施設統括1名・事務スタッフリーダー1名、事務スタッフ14名・施設管理スタッフ7名・巡回管理員15名・合計42名配置。(3名分については体制の見直しにより対応)</p>	A	<p>・管理センターに配置されている職員を「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等により確認したところ、適切であった。</p> <p>※R4年度中に(非常勤の常勤化及び巡回管理員の見直しにより)45名→42名に見直し</p>	A
	<p>○研修(人権研修、個人情報保護)等の実施について</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><公営住宅の制度等について専門的な研修を実施></p> <p><実施する個人情報保護研修></p> <p>・個人情報・ラーニング研修(年1回) ・個人情報保護研修(年12回)</p> <p>・マイナンバー研修(年1回)</p> <p><人権研修(他公営住宅実施例抜粋)></p> <p>・人権問題の基本的な理解に向けて ・同和問題 ・外国人の人権問題 ・障がい者・高齢者の人権問題</p> <p><管理センター配属前に専門的研修を実施></p> <p>・ホスピタリティ研修(全職員・年1回) ・接遇マナー研修(全職員・年1回) ・傾聴スキル研修(所長等・年1回) ・やさしい日本語研修(全職員・管理開始前) ・ユニバーサルマナー検定(所長等・管理開始前)</p> <p>・認知症サポーター養成講座(全職員・管理開始前) ・関係法令研修(全職員・年1回) ・法令等改正時研修(全職員・随時) ・コンプライアンス研修(全職員・年1回) ・コンプライアンスシート研修(全職員・年12回) ・SDGs研修(全職員・年1回) ・個人情報保護研修(全職員・年1回) ・個人情報・ラーニング研修(全職員・年1回) ・マイナンバー研修(全職員・年1回) ・個人情報管理者資格(所長等・管理開始前)</p> <p>・人権研修(全職員・月1回) ・LGBT・マナー研修(所長等・管理開始前) ・部落解放・人権(高野山)夏期講座(所長等・年1回)</p> <p>・不当要求防止研修(全職員・年2回) ・経理研修(全職員・適宜) ・電話応対技能研修(全職員・年2回) ・不当要求防止責任者講習(所長等・管理開始前) ・応急救命講習(全職員・管理開始前) ・もしも検定(所長等・管理開始前)</p>	<p>管理体制計画書に記載の管理センターで行う研修を実施している。チェックシートを活用した個人情報保護ディスカッション・コンプライアンス確認の実施(毎月)、人権研修の実施(毎月)、OJT研修(入社の日)実施、接遇研修に関しては第4四半期に実施予定。</p>	A	<p>・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、適切であった。</p>	A
	<p>○必要な資格を有する人員の確保について</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>(参考:仕様書) 1級又は2級建築士、1級又は2級建築施工管理技士及び設備に関する知識を有する者による維持修繕及び保守管理業務の検査確認及び計画修繕等の補助業務を実施する体制をとること。</p>	<p><個人情報保護のための適切な職員配置></p> <p>・個人情報管理者(認定CPP資格)</p> <p><想定所持資格></p> <p>・不動産関連資格(宅地建物取引士、管理業務主任者、マンション管理士、等のうち1つ以上)</p> <p>・設備技術関連資格(電気工事士、ボイラー技士、消防整備士 等の内1つ以上)</p> <p>ほか</p>	<p>事業計画書P138に記載のとおり業務管理者1名、1級建築士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>○外部委託における府の事前承認について</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」とおり委託されているか確認する。</p>	特筆事項なし	令和7年3月25日(文書送達業務)、3月31日(維持補修・再委託)、4月1日(残置物分別・廃棄等)・貴府承認済み。	A	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、適切であった。	A
	<p>○外部委託業者に対する協定書の遵守について</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><再委託がある場合、再委託先に対する個人情報保護の徹底を求めるための取組み及びその他個人情報の保護について> 当社の社員だけでなく、再委託先の協力事業者等に対しても適切な指導・監督を行う。 ・業務を委託するために第三者に個人情報を委託する場合、当該第三者について調査し 機密保持契約等の締結を行う。 ・取扱いを委託された個人情報の安全管理が図られるよう当該委託先に対する必要かつ適切な監督を行う。</p> <p><外注管理規程・外注管理マニュアルに基づき事業者を選定> ・再委託先が要求水準を満たすかを判別するため「外注管理規程」・「外注管理マニュアル」を定め承認された事業者を登録して発注。 ・登録後も業務履行の確認やスキルアップ研修を実施し、業務品質向上に努める。</p> <p><発注後も定期的に確認> ・発注後も定期的に「外注管理規程」「外注管理マニュアル」に基づき、業務品質・価格・財政面も含め確認を行っている。 ・財政状況が悪い事業者は動向を注視し、事業縮小や倒産の兆候が見受けられれば、予め代替の発注先を選定する等、業務中断のリスク回避に努めている。</p>	事業計画書P11の外注委託の条件である反社会的勢力の排除及び機密保持義務に関する事項を契約書等において規定し、外部委託業者と締結している。	A	・契約書等において、暴力団排除及び機密保持義務に関する事項が規定されているなど、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について</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」とおりの対策が講じられているか確認する。</p>	<p><個人情報保護の取組み> 関係法令を遵守し、「個人情報マニュアル」等を整備したうえで、本業務を実施する 社内独自の個人情報保護基本方針を作成・運用し、その上で4つの安全管理措置(組織的、人的、物理的、技術的)を講じ、個人情報保護を徹底する</p> <p>・プライバシーマークを取得(14年間保持) ・PMS運用スケジュールを作成 ・社内で自己・相互監査を実施 ・所長と所長代理が個人情報管理者資格(認定CPP資格)を取得し、指導・教育 ・個人情報保護マニュアルの整備(文書保管手順を記載) ・職員の研修の実施 個人情報保護研修(全職員・年1回) 個人情報e-ラーニング研修(全職員・年1回) マイナンバー研修(全職員・年1回) ・情報システムへのアクセス制御等のセキュリティ対策 ・個人情報取扱事業者包括保険に加入</p>	事業計画書P8等に記載のとおり個人情報の漏洩などの事故防止対策として個人情報保護マニュアルを作成。また、職員研修及び個人情報管理簿の整備を実施。	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・運用が行わ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について</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」と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><住民、周辺地域の安全対応(災害、事故、夜間等緊急時の対応等)について> ・管理センター及び時間外緊急連絡センターにて24時間365日受付 ・専門事業者の緊急時連絡先リストを作成 ・時間外・休日においても、災害・火災・事故等の緊急時は大阪府へ速報としてメール及び電話連絡</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・工程毎の対応リストを整備。入居者に対してはマグネット・住まいのしおり・ふれあいだより・HP等により時間外緊急連絡センターの連絡先を周知。	A	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話番号と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ていることが確認でき、適切であった。	A

	<p>○緊急時のマニュアルの整備及び周知徹底について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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」とおり実施されているか確認する。 	<p><危機管理体制及びマニュアルの整備について> 「災害・事故等対応マニュアル(府営住宅 指定管理者用)」や当社マニュアルに基づき、入居者の安全の確保を最優先とし対応する ・住宅施設点検マニュアルに基づき、日常から異常の早期発見に努める ・事前に事業者と対応の流れについて協議を行ってフローを整備 ・停電に備え水道事業者やエレベーター保守会社などの連絡先を確認 <様々な状況を想定し、社内マニュアルを整備> ・緊急時対応基本マニュアル ・地震災害対応マニュアル ・管理物件火災対応マニュアル ・事業継続管理マニュアル ・都市型水害マニュアル</p>	<p>事業計画書P13のとおり緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月22日・9月26日に職員を対象とした安否確認訓練を実施。12月18日に総合訓練を実施。</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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した。 ・自治会と連携した防災訓練についても希望する自治会と調整のうえ実施していることが確認でき、適切であった。 	A
住宅総合管理システムの運用	<p>○システム運用者の事前報告について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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><住宅総合管理システムの管理方法> 全国の公営住宅で住宅管理システムを円滑に運用している経験を活かし、本システムを適切に使用します。</p> <p><住宅管理システムの取り扱いルール(案)> ・当社のパソコンと住宅管理システム専用のパソコンは一切接続しない ・アクセス者は大阪府に届出した者のみとし、その他の者は一切のアクセスを禁止 ・入力時はダブルチェックを徹底し、使用後のログオフ徹底 ・ログインパスワードは定期的に変更し、パソコンには盗難防止のためワイヤーロックを設置</p>	<p>業務仕様書に基づきシステム運用者は事前に貴府へ届け出た者に限定し、変更の都度届出。</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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>○個人情報保護について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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」とおり運用されているか確認する。 		<p>事業計画書P137等に記載のとおり情報セキュリティに関する管理者を定め、ルール・マニュアル等を整備して運用。</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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>○月間業務報告書の提出及び、業務状況表の整備、保管について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書に記載のとおり月間業務報告書は毎月15日までに貴府へ提出。業務日誌は日々作成し、ファイリング。</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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ついて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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><重大事故に繋がる懸念がある場合の対応> ・重大事故に繋がる懸念がある場合(生命・財産に影響を及ぼす、複数名への影響が懸念される等)は、特別に30分・2時間・1週間ルールに従い、迅速な報告を行う。 ・解決に1週間以上かかる場合は、自治会や関係機関にも相談を持ち掛けて、多面的に対応。 <進捗管理表の活用による一元管理> (迷惑行為等の対応状況を「進捗管理表」で可視化し、全職員で共有)</p>	<p>業務仕様書及び迷惑行為対応マニュアルに基づき指導等を実施。また、実施状況を毎月の月間業務報告書にて報告。</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・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

<p>入居者満足度</p>	<p>○入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査の実施及び結果について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <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>特筆事項なし</p>	<p>貴府の指示に基づき10月に入居者及び自治会長アンケートを実施。 アンケート回収率:入居者60.9%・自治会長100% 普通以上の割合:95.4%(入居者)・95.9%(自治会長)</p>	<p>A</p>	<p>・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、95.4%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率 60.9%)</p>	<p>S</p>
<p>業務改善</p>	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等に対する取り組み及び結果について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・立入検査等において、改善の取組状況を確認する。 	<p>特筆事項なし</p>	<p>会議等での貴府から指摘された問題点・改善点については、適正に解決・改善へ取組みを実施。</p>	<p>A</p>	<p>・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>自主事業内容の質</p>	<p>○自主事業について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、公募時の「事業計画書」どおりに実施されているか確認する。実施されていない場合は、課題と課題の解決に向けた取組内容を確認する。 	<p>サービス向上を図る取組(主なもの)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ふれあいサービス(訪問1回/2ヶ月、架電2回/1ヶ月) ・ライフケアセミナーの開催 ・健康相談ダイヤル ・各種申請届出のオンライン受付 <p>ほか</p>	<p>高齢者を対象としたふれあいサービスや健康相談ダイヤルの開設、防犯講習会などの開催、窓口へのオンライン映像通訳機器の設置など、入居者サービスの向上に継続して取り組んでいる。 また、空家削減についても、来所者カードの運用や賃貸検索サイトへの掲載等を実施し、メール配信サービスを令和7年3月17日より受付開始、令和7年度第1回総合募集よりメール配信実施済。その他未実施項目は今年度実施に向け準備を行っている。</p>	<p>A</p>	<p>・サービス向上を図る取組として提案のあった、「単身高齢者への見守りサービス」等について実施されており、今後も計画的な取組が見込まれていることが確認でき、適切であった。</p> <p>(未実施である取組)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・居住支援法人(NPO法人)との協働による空家活用 ・モデルルーム設置 ・DIY住宅の導入 ・自治会へのマンションでんきの導入提案 ・各種申請届出のオンライン受付 ・防災訓練の実施 	<p>A</p>
<p>事業収支</p>	<p>○収支状況について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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><提案価格の妥当性(人件費)> 公営住宅管理業務経験から、確実に業務が履行でき、最も効率的に業務を実施できる様々なパターンを検討し、費用対効果が最適である人数・職階・勤務時間・雇用形態を決定している 等</p> <p><提案価格の妥当性(事務費)> 人員数や規模等を勘案し5年間確実に事業を行うため、管理センターを維持する上で必要な事務所関係経費、各種リース費用、消耗品の購入等を計上している 等</p> <p><提案価格の妥当性(事業費)> 大阪府が定める仕様に基いて5年間確実に業務を履行するための費用を計上</p> <p><入居に伴う空家修繕の戸当たり単価の妥当性> 現状同等以上の修繕レベルを維持することを前提とし、地元事業者と公募前から入念に協議を行った上で、適切な戸当たり単価を策定</p> <p><緊急修繕費用の妥当性> 緊急修繕で定義される修繕内容・負担区分、過去3年間の実績平均額をもとに、他公営住宅の管理業務実績から算出した規模・単価と比較・検証等を行い計上</p>	<p>12月末現在で黒字であり、事業継続に影響無し。</p>	<p>A</p>	<p>・収支状況については、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>	<p>A</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>特筆事項なし</p>				

経営状況分析指標	<p>○経営状況分析指標における管理運営の効率性・安定性について</p> <p>・法人の経営状況分析指標の総資本売上総利益率【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><安定的に事業運営できる理由></p> <ul style="list-style-type: none"> ・大規模なホールディングスグループ持株会社の事業会社であるため、流動的な資源活用が可能 ・主たる事業である建物管理はストックビジネス(時代や経済状況に左右されにくく一時的な収入に頼らない事業形態)であり、全国40カ所以上の事業所を設け、83万戸超の住宅、1500件以上の施設を管理しており、安定的な収入を確保 ・8100名以上の社員を雇用し、教育・研修に重点を置き、会社の将来の担い手を育成 ・企業総合賠償責任保険(てん補限度額100億円)、企業財産包括保険(てん補限度額120億円)、個人情報取扱事業者包括保険(てん補限度額20億円)に加入 ・災害時にも事業継続早期復旧できるよう、緊急時対応基本マニュアル等を整備 ・新型コロナウイルス感染症蔓延時に減収ではあったものの、減員等は実施せずに、給与水準も変更なく経営継続 ・内部統制、監査を実施し、業務・会計の適正化を継続 ・中期経営計画で公営住宅管理業務の拡大をビジョンとして定め、公営住宅管理事業に積極的に経営資源を投入 	別途提出の経営分析8指標より妥当。	A	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率は15.4%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。	A
法人等の経営状況	<p>○経営状況分析指標における法人の「収益性」と「安定性」について(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【経常利益÷売上高×100】及び自己資本比率【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>1.グループ組織として安定的な経営基盤を保有 HDグループの総合力と豊富な経営資源を活かし幅広い事業を展開</p> <p>2.企業単独としても、安定的な経営基盤を保有 ・当社は単体としても、創業以来51年間、資金・人材・設備を確保することにより、安定的な経営基盤を保有。 <当社の安定的な経営に向けた取組み></p> <ul style="list-style-type: none"> ・創業から順調な売上推移、純資産でも内部留保(利益剰余金)を多く保有 ・多額の借入金もなく、現金・預金等の十分な手許資金を確保 ・全国40カ所以上の事業所、8,100名以上の社員を雇用 ・公営住宅管理の事業拡充に伴う全社的な人材の投入のほか、人材の転換等も柔軟に行うことが可能(現在、公営住宅関連事業に690名が従事)であり、本業務でも公営住宅管理経験者の複数配置が可能 ・建物管理を行う上で重要な専門資格の保持者が多数在籍 ・建物管理を主たる事業としている以上、他社設備に依存しない経営体制 ・研修施設「NOTIA」を建設し、人材育成・研修に効果的な設備投資等を実施 <p>3.長期的に安定した運営を行うための「長期ビジョン」を策定 ・「公営住宅管理運営事業拡大」を重要な目標であると定めて、民間企業No.1の実績を有するに至る。 ・安定的・持続的に成長していくため、令和3年度から令和12年度に向けて「長期ビジョン」を策定 ・長期ビジョンでは、各事業領域を社会的役割との親和性の高さから再編する等、サステナブルにも配慮した計画となっている。</p>	別途提出の経営分析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は49.7%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
	・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。	特筆事項なし	<p>チェック日 チェック方法 チェック職員</p>	<p>令和8年2月13日 管理センターへ現地モニタリング、書面確認 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7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)

資料 2-2

募集関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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)	評価 (S~C)
募集事務	<p>○募集事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・立入検査等において、募集対象可能である住戸の選定について、前回募集からの経過年数、応募倍率、空家年数を考慮しているか等その選定方法が適切かどうかを確認する。確認内容によっては住宅現場に出向き、状況を確認する。 ・入居に伴う空家修繕年間実施想定戸数を達成しているか確認する。当該戸数を下回った場合は、その事情について確認する。 ・立入検査等において、特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あっせんがされているかを確認するため、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。 ・日常業務において、ウェブサイトでの総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうか確認する。 ・立入検査等において、月次報告の基となる対応記録の保管状況が適切かどうか確認する。 	<p><専用ホームページを活用し、有用な情報を分かりやすく提供></p> <ul style="list-style-type: none"> ・専用ホームページは見やすさ・分かりやすさを考慮し、掲載する各種資料についても同様に文字の大きさやレイアウトなどに配慮して作成 ・入居者募集に関するコンテンツを充実させることで幅広い層に向けて広報 ・基本情報として建物の外観写真・間取図面の他、室内のパノラマ映像を掲載 ・学校や病院、スーパー等の周辺情報についても分かり易く掲載 ・募集住宅一覧とリンクさせる事により、興味のある住宅一覧から直接閲覧いただくことが可能 ・個別メール配信サービスの運用 ・個々の希望に沿った住宅の募集情報を個別にお知らせすることで申込み件数の増加に繋がるものとする。 <p><募集事務のシステム化></p> <ul style="list-style-type: none"> ・独自の募集業務支援システムを開発・導入 ・抽選番号の発番や当選・補欠・落選者の抽出、大阪府報告資料の作成などを自動化 ・進捗管理機能も持たせることで、全申込者の受付から入居までの過程を一元管理 <p><募集業務支援システムの機能></p> <ul style="list-style-type: none"> ・抽選管理 ・連絡カード作成・管理 ・申込者検索 ・郵便発送簿の作成 ・報告書作成 ・進捗管理 	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・募集対象住戸:適宜現地確認の上、可否を判断し選定。 ・特定入居:斡旋可能住戸が出れば受付台帳を基に待機者へ案内を実施。 ・情報提供:HP及び窓口で総合募集案内・抽選結果及び随時募集住戸を掲載。また、住宅毎の代表間取図及び写真付き鳥瞰図も掲載。 ・対応記録:日毎に記録を保管。 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・空き家のうち募集していない住戸は、悪臭等により募集できない住戸であり、適切に募集候補が選定されていることが確認できた。 ・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。 ・特定入居については、適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、適切であった。 ・ウェブサイトに関取図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>・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>○入居事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうか確認する。 ・立入検査等において、外国人、障がい者対応が適切かどうか入居説明会時の配布資料等により確認する。 ・日常業務において、書類不備による入居審査及び機関保証の申込の差戻率の把握を行い、差戻率の高い指定管理者について、立入検査等において、改善報告を提出させ、改善が見込まれるか確認する。 	<p><専用ホームページを活用し、有用な情報を分かりやすく提供></p> <ul style="list-style-type: none"> ・よくある質問QAを作成(カテゴリー別にQA形式で解説を作成) ・入居説明会の時間短縮について>入居書類審査の事前実施 ・各種業務の処理フローの明確化>各種業務を俯瞰できるフローを作成し、全体のフェーズを見通したスムーズな業務連鎖へつなげる ・業務マニュアルを整備し、運用>マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用 ・専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査>トリプルチェックを実施 ・管理センター内でのチェック体制>各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング ・管理センター外の社員が業務一斉点検を実施>年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング ・各種申請書類の分かりやすい記入例を作成>専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出 ・必要書類チェックシートを作成>対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交 ・利用援助の方針(外国人)>20言語対応のオンライン通訳機器を設置 	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、適切であった。 ・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。 ・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、障がい者対応についても、筆談等の配慮をしており、適切であった。 <p>・令和7年4月~12月の書類管理システムによる「入居審査差戻し率」が10%未満の2.48%(323件中、8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8年2月13日		
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			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7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)

資料 2-2

収納促進関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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)	評価 (S~C)
募集事務	○入居者の退去事務について ・日常業務及びヒアリングにより、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	<親族等の最新連絡先を把握し、的確かつ迅速に処理> ・収入申告の機会を活用し親族等緊急連絡先に関する届出書を同封 ・同居者の退去による世帯異動届があった場合は緊急連絡先として活用し努める ・ふれあいサービスを通じやり取りした内容について活用 ・地域連絡会議への出席等で綿密に協議	業務仕様書に基づき事務を実施。名義人が死亡した住宅の処理については、貴府の指示に基づき事務を実施。	A	「住宅返還届」、「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示どおり事務を行っており、適切であった。	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	○府営住宅に係る許認可について ・日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	特筆事項なし	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類の審査を実施。	A	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○入居者の維持保管義務について ・日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。	特筆事項なし	地位承継不可者等のリストを作成し退去指導及び迷惑行為等の維持保管義務違反者への入居指導を実施。また、貴府の指示に基づく住宅の現地確認等も実施。	A	地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行っていることが確認でき、適切であった。	A
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きについて ・日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	<専用ホームページを活用し、有用な情報を分かりやすく提供> ・専用ホームページのコンテンツとして収入申告・減免申請の翻訳版案内 ・よくある質問QAを作成(カテゴリー別にQA形式で解説を作成) ・業務マニュアルを整備し、運用 ・マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用 ・専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査 ・トリプルチェックを実施 ・管理センター内でのチェック体制 ・各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング ・管理センター外の社員が業務一斉点検を実施 ・年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング ・各種申請書類の分かりやすい記入例を作成 ・専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出 ・必要書類チェックシートを作成 ・対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。	A	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認できた。疑義がある場合等は必要に応じて府と協議して解決しており、適切であった。	A
	○家賃等の収納事務について ・家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	<口座振替の推奨> ・初期滞納のとき ・新規入居者に対して ・収入申告書の発送時 ・代理納付制度利用者に対して	業務仕様書に基づき家賃等の口座振替手続及び納入通知書の送付。また、現金収納については、受領後翌営業日に貴府指定の金融機関へ入金し毎月定期報告を実施。	A	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書のとおり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ついて</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><家賃等の滞納指導、分納制度の利用案内、実態に即した世帯状況への是正指導>申請等のご相談を受けられる際は、必ず家賃等の滞納状況を把握し、滞納指導を行う。滞納解消が難しいと判断した場合には、家賃分納制度の利用を案内することで納付を促す。入居実態のヒアリングを行い、必要に応じて登録又は実態とのアンマッチ解消についての指導を行い、審査中断による遅延等の発生を防止する。</p> <p><適切な収納及び滞納の解消のための対応について>・家賃収納率を向上させるために適切な取組を実施。</p> <p>【収入申告の未申告者への対応】季刊誌やホームページを通じ、入居者へ事前のアナウンスを行うほか、現地での収入申告相談会を開催する。期限までに提出のない入居者に対しては、文書や架電により提出を促す。高齢者や障がい者など福祉的配慮が必要な方々への支援に繋げるため、過去の収入申告時の対応記録を保管しそれらに基づき、毎年提出状況の確認を行う。未提出の場合は意見申出の時期を待たずに早めの訪問等で個別案内を行う。同時期に手続きした減免申請と収入申告を照合されていることが多々あるため、一方が未申請状態でないか、収入申告担当者と減免申請担当者が相互に確認を行うことで、申請漏れを防止。</p> <p>【早期の滞納解消を支援】毎月滞納会議を実施。入金案内時のポイントについて担当者全員が同じ説明・案内ができるよう、定期的に研修を行います</p> <p>・文書送付、架電、訪問等による面談・架電は、一度で繋がらない場合は日時を変えて3回行います。・滞納解消強化期間を設定</p> <p>・電話連絡などを個別調整のうえ行うことで、実効的な滞納解消に取り組めます</p> <p>・各種借付・住宅返還時にも案内・住宅返還交付の際にも確認を徹底</p> <p>・法的措置への準備として滞納者と交渉した際の日付・内容・結果を正確に記録し、そのすべてを共有</p> <p>【支払いの習慣化を支援】世帯構成などをヒアリングし内容を分析した上で、適用可能な制度と申請手続きについて説明</p> <p><ご提案する制度(例)>・収入の再認定による家賃更正・家賃減免・世帯減少による住宅替え・駐車場使用料免除・新型コロナウイルス感染症等の影響による収入減少に対応した制度</p> <p><高齢者や障がい者への配慮(例)> ①配慮を必要とする方へのサポート</p> <p>住宅管理システムに蓄積された過去の対応記録を活用 ②高齢者へのサポート</p> <p>当社独自の「ふれあいサービス」で得た生活状況などの情報も活用・代理納付の推奨</p> <p>共益費を代理納付可能な自治体をリスト化し、該当する場合は滞納者へ共益費の代理納付申請を案内</p> <p>代理納付が不可能な場合は、滞納者へ口座振替の設定を促します</p> <p>・分納契約の締結・納金が滞り上がるケースに対しては面談等により状況を把握し、支払いが正常化できるよう根拠強く対話</p> <p>【現金の取扱い】・所長を現金の取扱いに関する事務取扱責任者とし、厳重に現金管理・現金を受領した際は、領収書の発行から出納簿の整理、システムへの入力までの過程において担当者以外の職員を含めたトリプルチェック体制を整える</p> <p>・府営住宅指定管理業務専用の会計処理フローを定めたマニュアルを整備</p>	<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、業務仕様書に基づきシステムの交渉経過へ入力及び実施報告書を提出。</p>	<p>A</p>	<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>	<p>A</p>
<p>家賃等の収納に関する業務</p> <p>○入居者の収入額認定等の事務補助について</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><各種業務の処理フローの明確化></p> <p>各種業務を俯瞰できるフローを作成し、全体のフローを踏まえた行動によりスムーズな業務実施へつなげる</p> <p><業務マニュアルを整備し、運用></p> <p>マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用</p> <p><専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査></p> <p>トリプルチェックを実施</p> <p><管理センター内でのチェック体制></p> <p>各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング</p> <p><管理センター外の社員が業務一斉点検を実施></p> <p>年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング</p> <p><各種申請書類の分かりやすい記入例を作成></p> <p>専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出</p> <p><必要書類チェックシートを作成></p> <p>対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交</p>	<p>貴府の指示に基づき6月に収入申告書を発送し、業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>「収入申告」は毎年6～7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助について</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>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>

<p>○家賃の減免決定補助について</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を確認する。</p>	<p><各種業務の処理フローの明確化> 各種業務を俯瞰できるフローを作成し、全体のフローを踏まえた行動によりスムーズな業務実施へつなげる</p> <p><業務マニュアルを整備し、運用> マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用</p> <p><専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査> トリプルチェックを実施</p> <p><管理センター内でのチェック体制> 各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング</p> <p><管理センター外の社員が業務一斉点検を実施> 年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング</p> <p><各種申請書類の分かりやすい記入例を作成> 専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出</p> <p><必要書類チェックシートを作成> 対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交</p> <p><適切な収納及び滞納の解消のための対応について> 丁寧に状況をヒアリングし、適用可能な制度と手続きの方法を説明</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>○敷金の徴収猶予決定補助について</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を確認する。</p>	<p>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
		<p>チェック日</p>	<p>令和8年2月13日</p>		
		<p>チェック方法</p>	<p>管理センターへ現地モニタリング、書面確認</p>		
		<p>チェック職員</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7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)

資料 2-2

施設保全関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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)	評価 (S~C)	
施設管理に関する業務	<p>○施設の維持修繕について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p><住民の安心・安全への対応について></p> <p>日頃から危険箇所の解消や入居者・周辺地域住民等からの緊急連絡に迅速に対応できるよう努める。「住宅施設点検マニュアル」に基づき、大雨による排水不良が発生する箇所の確認や落下の恐れのあるものの確認・応急対応等 入居者や周辺地域の住民が安心して過ごせるよう適切に対応する。</p> <p><入居者・近隣住民等からの連絡へ適切に対応する取組み></p> <p>入居者や近隣住民等から不具合等の連絡が入った際は、日中は管理センター・夜間休日は時間外緊急連絡センターで受付。府内事業者と連携し迅速に駆けつけられる体制を構築する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事象・団地・発生時間別の専門事業者等の連絡先リストを作成。迅速に対応する。 <p><補修工事等に係る連絡・調整等の対応について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・断水・停電・通行止め・車両移動等を伴う保守点検や修繕工事を行う際は、事前(実施の1~2週間前)に電話連絡や書面の配付・掲示を行い周知 ・エリア・工種別の「対応事業者一覧表」を作成 <p><迅速かつ的確な空家修繕等の実施について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・品質確保・底上げのため求められる水準をクリアした事業者を中心に発注判断材料として完成図書及び面一の「空家完成検査チェックリスト」を用いる他、安全施工体制や手直し指示への対応状況等も加味したうえで公平かつ最適な判断を心掛ける。 ・空家修繕インスペクション実施による修繕内容の平準化 ・空家修繕実施フローに基づき確実に業務を実施 ・余裕のある工期で空家修繕を実施(コンディション維持、手直し工事の抑止) ・施設チーム職員による品質確保(竣工後も1年間は無償でアフター対応) <p><緊急修繕の24時間対応の実施について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・修繕台帳としてデータベース化し一元管理 ・週次ミーティング時に進捗確認を行い対応の遅延防止 ・府の計画修繕の参考となるデータ提供を積極的に行う ・台風等により被害が発生した場合は全体工程表を策定、各修繕工程を順次一括発注 <p>※発注</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連絡先を記載したマグネットを作成・全戸配付 ・緊急修繕実施フローに基づき実施 ・修繕・維持管理負担区分表による負担区分説明 ・府内事業者と連携した地元密着型の施工体制 ・本業務以外においても府内事業者を活用しスケールメリットを発揮 ・安全な施工のための近隣への配慮 	<p>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。</p> <p>入居に伴う空き家修繕想定戸数 計画:330戸 実績:153戸(12月末時点)</p>	A		<p>○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空家修繕:153件(うち立入り検査:5件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:894件 ※数字は12月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:95.7% 9割以上の入居者が業者の対応に不満がなかったと回答。 ※数字は12月末の実績 	A
	<p>○施設の保守点検について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p><施設の保守点検業務に関する対応について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・府営住宅の長寿命化・ライフサイクルコスト低減を目指して保守点検を実施 ・大阪府へ計画修繕に対する提案を実施 ・保守点検に関する年間作業計画を作成 ・ランニングコスト削減に向けてのご提案 ・入居者の安全・安心を確保 ・当社業務品質基準に基づき保守点検業務を実施 ・府内事業者への積極的な発注により府内経済発展に貢献 	<p>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。</p>	A		<p>○第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p>	A
	<p>○新築住宅等引継ぎ業務について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>特筆事項なし</p>					
	<p>○施設管理にかかるデータ等の整理について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>特筆事項なし</p>	<p>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。</p>	A		<p>○修繕履歴のデータ整理等は適切であった。</p>	A
	<p>○住戸内バリアフリー化事業等の実施について</p> <p>※令和2年度からの指定の地区のみ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・執行状況の報告により、適切かどうかを確認する。 						

駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等について ・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうかを確認する。	<各種申請届出を オンラインで受付> 昨今の新型コロナウイルス感染症の影響もあり、ニーズの高まりがあり、郵便事故や書類紛失といったリスクの回避にも繋がる。 ・本業務のオンライン化には大阪府との協議も必要であり、解決すべき課題もあるが、入居者等へのサービス向上と業務効率化への大きな効果が期待できる 実施に当たっては、株式会社グラフィアのプラットフォームを活用	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	駐車場の利用承認等業務を適切に実施していた。 オンラインフォームの試案を提出いただいております、作成に向け検討を進めている。	A
	○駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)について ・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうかを確認する。	<迷惑駐車対策など、駐車場に関するトラブルへの対応について> ・駐車場チームを中心に対応 ・管理受託者・巡回管理員との連携(毎月の業務報告書、適宜現地の確認、貼り紙・写真撮影・指導等を実施した対応記録の提出、所有者への訪問指導、ブロックによる区画閉鎖、車両撤去に向けた対応) ・日常管理による迷惑駐車防止(除草や看板の劣化状況にも目を配る、消防活動区域、ゴミ置き場前等の要所に蛍光塗料によるゼブララインの施工、又はセンサー付きフラッシュライトの設置を提案、駐車場稼働状況リストを毎月更新のうえ駐車場管理業務受託者に情報提供、巡回管理員による必要に応じたブロックによる区画閉鎖や撤去指導) ・口座振替手続きをしていただくよう案内・確認 ・滞納者への架電及び訪問による納付指導を毎月実施 ・コインパーキングや予約制駐車場サービスの利用促進	業務仕様書等に基づき業務を実施。		A	迷惑駐車への対応を適切に実施していた。
			チェック日	令和8年2月13日		
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			チェック職員	施設保全課 施設管理G(住宅改善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7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

資料 2-2

【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)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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	○用地管理等について ・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。	特筆事項なし	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、事案に応じて現地調査等を実施し、業務仕様書に沿って対応。	A	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、土地調査を行なった上で事案に応じた対応を行なうなど、年間を通して適切であった。	A
	○各種申請手続きについて ・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。	特筆事項なし	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ついて ・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。	特筆事項なし	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8年2月13日		
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			チェック職員	施設保全課 資産活用G		

■評価基準	S(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。その課題について、指定管理者において解決に向けて取り組んでいる、または、今後の取り組みが見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

令和7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・岸和田(泉州南部地区)

資料 2-2

指定管理関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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>○人員配置について(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」等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><公営住宅管理経験者及び有資格者等の配置> 所長 1名 所長代理 1名 各統括 3名 その他職員 44名 計 49名</p>	<p>当初の要員配置計画49名につき、貴府と協議の上、職種等の変更により 所長を含め、専属要員48名へ見直しを行い、 管理体制計画書に記載の要員配置計画48名に対し、 管理責任者(所長)1名・所長代理1名・事務統括3名・施設統括1名・事務スタッフ22名・施設管理スタッフ8名・巡回管理員13名・合計48名配置。</p>	A	<p>・管理センターに配置されている職員を「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等により確認したところ、適切であった。</p> <p>※R5年度中に(非常勤の常勤化により)49名→48名に見直し</p>	A
研修(人権研修、個人情報保護)等の実施について	<p>○研修(人権研修、個人情報保護)等の実施について</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><公営住宅の制度等について専門的な研修を実施> <実施する個人情報保護研修> ・個人情報e-ラーニング研修(年1回) ・個人情報保護研修(年12回) ・マイナンバー研修(年1回) <人権研修(他公営住宅実施例抜粋)> ・人権問題の基本的な理解に向けて ・同和問題 ・外国人の人権問題 ・障がい者・高齢者の人権問題</p> <p><管理センター配属前に専門的研修を実施> ・ホスピタリティ研修(全職員・年1回) ・接遇マナー研修(全職員・年1回) ・傾聴スキル研修(所長等・年1回) ・やさしい日本語研修(全職員・管理開始前) ・ユニバーサルマナー検定(所長等・管理開始前) ・認知症サポーター養成講座(全職員・管理開始前) ・関係法令研修(全職員・年1回) ・法令等改正時研修(全職員・随時) ・コンプライアンス研修(全職員・年1回) ・コンプライアンスシート研修(全職員・年12回) ・SDGs研修(全職員・年1回) ・個人情報保護研修(全職員・年1回) ・個人情報e-ラーニング研修(全職員・年1回) ・マイナンバー研修(全職員・年1回) ・個人情報管理者資格(所長等・管理開始前) ・人権研修(全職員・月1回) ・LGBT・マナー研修(所長等・管理開始前) ・部落解放・人権(高野山)夏期講座(所長等・年1回) ・不当要求防止研修(全職員・年2回) ・経理研修(全職員・適宜) ・電話応対技能研修(全職員・年2回) ・不当要求防止責任者講習(所長等・管理開始前) ・応急救命講習(全職員・管理開始前) ・もしもし検定(所長等・管理開始前)</p>	<p>管理体制計画書に記載の管理センターで行う研修を実施している。 チェックシートを活用した個人情報保護ディスカッション・コンプライアンス確認の実施(毎月)、人権研修の実施(毎月)、OJT研修(入社の日)実施、接遇研修は第4四半期に実施予定。</p>	A	<p>・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、適切であった。</p>	A
○必要な資格を有する人員の確保について	<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>(参考:仕様書) 1級又は2級建築士、1級又は2級建築施工管理技士及び設備に関する知識を有する者による維持修繕及び保守管理業務の検査確認及び計画修繕等の補助業務を実施する体制をとること。</p>	<p><個人情報保護のための適切な職員配置> ・個人情報管理者(認定CPP資格)</p> <p><想定所持資格> ・不動産関連資格(宅地建物取引士、管理業務主任者、マンション管理士、等のうち1つ以上) ・設備技術関連資格(電気工事士、ボイラー技士、消防整備士 等の内1つ以上) ほか</p>	<p>事業計画書P138に記載のとおり業務管理者1名、1級建築士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>○外部委託における府の事前承認について</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」とおり委託されているか確認する。</p>	特筆事項なし	令和7年3月25日(文書送達業務)、3月31日(維持補修・再委託)、4月1日(残置物分別・廃棄等)・貴府承認済み。	A	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、適切であった。	A
	<p>○外部委託業者に対する協定書の遵守について</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><再委託がある場合、再委託先に対する個人情報保護の徹底を求めるための取組み及びその他個人情報の保護について> 当社の社員だけでなく、再委託先の協力事業者等に対しても適切な指導・監督を行う。 ・業務を委託するために第三者に個人情報を委託する場合、当該第三者について調査し 機密保持契約等の締結を行う。 ・取扱いを委託された個人情報の安全管理が図られるよう当該委託先に対する必要かつ適切な監督を行う。</p> <p><外注管理規程・外注管理マニュアルに基づき事業者を選定> ・再委託先が要求水準を満たすかを判別するため「外注管理規程」・「外注管理マニュアル」を定め承認された事業者を登録して発注。 ・登録後も業務履行の確認やスキルアップ研修を実施し、業務品質向上に努める。</p> <p><発注後も定期的に確認> ・発注後も定期的に「外注管理規程」「外注管理マニュアル」に基づき、業務品質・価格・財政面も含め確認を行っている。 ・財政状況が悪い事業者は動向を注視し、事業縮小や倒産の兆候が見受けられれば、予め代替の発注先を選定する等、業務中断のリスク回避に努めている。</p>	事業計画書P11の外注委託の条件である反社会的勢力の排除及び機密保持義務に関する事項を契約書等において規定し、外部委託業者と締結している。	A	・契約書等において、暴力団排除及び機密保持義務に関する事項が規定されているなど、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について</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」とおりの対策が講じられているか確認する。</p>	<p><個人情報保護の取組み> 関係法令を遵守し、「個人情報マニュアル」等を整備したうえで、本業務を実施する 社内独自の個人情報保護基本方針を作成・運用し、その上で4つの安全管理措置(組織的、人的、物理的、技術的)を講じ、個人情報保護を徹底する</p> <p>・プライバシーマークを取得(14年間保持) ・PMS運用スケジュールを作成 ・社内で自己・相互監査を実施 ・所長と所長代理が個人情報管理者資格(認定CPP資格)を取得し、指導・教育 ・個人情報保護マニュアルの整備(文書保管手順を記載) ・職員の研修の実施 個人情報保護研修(全職員・年1回) 個人情報e-ラーニング研修(全職員・年1回) マイナンバー研修(全職員・年1回) ・情報システムへのアクセス制御等のセキュリティ対策 ・個人情報取扱事業者包括保険に加入</p>	事業計画書P8等に記載のとおり個人情報の漏洩などの事故防止対策として個人情報保護マニュアルを作成。また、職員研修及び個人情報管理簿の整備を実施。	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・運用が行わ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について</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」と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><住民、周辺地域の安全対応(災害、事故、夜間等緊急時の対応等)について> ・管理センター及び時間外緊急連絡センターにて24時間365日受付 ・専門事業者の緊急時連絡先リストを作成 ・時間外・休日においても、災害・火災・事故等の緊急時は大阪府へ速報としてメール及び電話連絡</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・工程毎の対応リストを整備。入居者に対してはマグネット・住まいのしおり・ふれあいだより・HP等により時間外緊急連絡センターの連絡先を周知。	A	・火災等緊急事態発生時の「緊急対応マニュアル」及び「緊急連絡網」が整備され、入居者に対しては、「住まいのしおり」「ふれあいだより」により「時間外緊急連絡センター」の電話番号と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ていることが確認でき、適切であった。	A

	<p>○緊急時のマニュアルの整備及び周知徹底について</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><危機管理体制及びマニュアルの整備について> 「災害・事故等対応マニュアル(府営住宅 指定管理者用)」や当社マニュアルに基づき、入居者の安全の確保を最優先とし対応する ・住宅施設点検マニュアルに基づき、日常から異常の早期発見に努める ・事前に事業者と対応の流れについて協議を行ってフローを整備 ・停電に備え水道事業者やエレベーター保守会社などの連絡先を確認 <様々な状況を想定し、社内マニュアルを整備> ・緊急時対応基本マニュアル ・地震災害対応マニュアル ・管理物件火災対応マニュアル ・事業継続管理マニュアル ・都市型水害マニュアル</p>	<p>事業計画書P13のとおり緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月22日・9月26日に職員を対象とした安否確認訓練を実施。12月18日に総合訓練を実施。</p>	<p>A</p>	<p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを配布していることを確認した。 ・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認した。 ・自治会と連携した防災訓練についても希望する自治会と調整のうえ実施していることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
住宅総合管理システムの運用	<p>○システム運用者の事前報告について</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><住宅総合管理システムの管理方法> 全国の公営住宅で住宅管理システムを円滑に運用している経験を活かし、本システムを適切に使用します。</p> <p><住宅管理システムの取り扱いルール(案)> ・当社のパソコンと住宅管理システム専用のパソコンは一切接続しない ・アクセス者は大阪府に届出した者のみとし、その他の者は一切のアクセスを禁止 ・入力時はダブルチェックを徹底し、使用後のログオフ徹底 ・ログインパスワードは定期的に変更し、パソコンには盗難防止のためワイヤーロックを設置</p>	<p>業務仕様書に基づきシステム運用者は事前に貴府へ届け出た者に限定し、変更の都度届出。</p>	<p>A</p>	<p>・システム運用者は、事前に府に届け出ている人物に限っており、適切であった。</p>	<p>A</p>
	<p>○個人情報保護について</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>・アクセス者は大阪府に届出した者のみとし、その他の者は一切のアクセスを禁止 ・入力時はダブルチェックを徹底し、使用後のログオフ徹底 ・ログインパスワードは定期的に変更し、パソコンには盗難防止のためワイヤーロックを設置</p>	<p>事業計画書P137等に記載のとおり情報セキュリティに関する管理者を定め、ルール・マニュアル等を整備して運用。</p>	<p>A</p>	<p>・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
実施状況の確認	<p>○月間業務報告書の提出及び、業務状況表の整備、保管について</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>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書に記載のとおり月間業務報告書は毎月15日までに貴府へ提出。業務日誌は日々作成し、ファイリング。</p>	<p>A</p>	<p>・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅の苦情処理等について</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><重大事故に繋がる懸念がある場合の対応> ・重大事故に繋がる懸念がある場合(生命・財産に影響を及ぼす、複数名への影響が懸念される等)は、特別に30分・2時間・1週間ルールに従い、迅速な報告を行う。 ・解決に1週間以上かかる場合は、自治会や関係機関にも相談を持ち掛けて、多面的に対応。 <進捗管理表の活用による一元管理> (迷惑行為等の対応状況を「進捗管理表」で可視化し、全職員で共有)</p>	<p>業務仕様書及び迷惑行為対応マニュアルに基づき指導等を実施。また、実施状況を毎月の月間業務報告書にて報告。</p>	<p>A</p>	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、適切であった。</p>	<p>A</p>

<p>入居者満足度</p>	<p>○入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査の実施及び結果について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <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>特筆事項なし</p>	<p>貴府の指示に基づき10月に入居者及び自治会長アンケートを実施。 アンケート回収率:入居者53.3%・自治会長100% 普通以上の割合:93.0%(入居者)・97.2%(自治会長)</p>	<p>A</p>	<p>・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、93.0%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 53.3%)</p>	<p>A</p>
<p>業務改善</p>	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等に対する取り組み及び結果について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・立入検査等において、改善の取組状況を確認する。 	<p>特筆事項なし</p>	<p>会議等での貴府から指摘された問題点・改善点については、適正に解決・改善へ取組みを実施。</p>	<p>A</p>	<p>・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>自主事業内容の質</p>	<p>○自主事業について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、公募時の「事業計画書」どおりに実施されているか確認する。実施されていない場合は、課題と課題の解決に向けた取組内容を確認する。 	<p>サービス向上を図る取組(主なもの) ・ふれあいサービス(訪問1回/2ヶ月、架電2回/1ヶ月) ・ライフケアセミナーの開催 ・健康相談ダイヤル ・各種申請届出のオンライン受付 ほか</p>	<p>高齢者を対象としたふれあいサービスや健康相談ダイヤルの開設、防犯講習会などの開催、窓口へのオンライン映像通訳機器の設置など、入居者サービスの向上に継続して取り組んでいる。 また、空家削減についても、来所者カードの運用や賃貸検索サイトへの掲載等を実施し、メール配信サービスを令和7年3月17日より受付開始、令和7年度第1回総合募集よりメール配信実施済み。その他未実施項目は今年度実施に向け準備を行っている。</p>	<p>A</p>	<p>・サービス向上を図る取組として提案のあった、「単身高齢者への見守りサービス」等について実施されており、今後も計画的な取組が見込まれていることが確認でき、適切であった。</p> <p>(未実施である取組) ・居住支援法人(NPO法人)との協働による空家活用 ・DIY住宅の導入 ・各種申請届出のオンライン受付</p>	<p>A</p>
<p>事業収支</p>	<p>○収支状況について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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><提案価格の妥当性(人件費)> 公営住宅管理業務経験から、確実に業務が履行でき、最も効率的に業務を実施できる様々なパターンを検討し、費用対効果が最適である人数・職階・勤務時間・雇用形態を決定している 等</p> <p><提案価格の妥当性(事務費)> 人員数や規模等を勘案し5年間確実に事業を行うため、管理センターを維持する上で必要な事務所関係経費、各種リース費用、消耗品の購入等を計上している 等</p> <p><提案価格の妥当性(事業費)> 大阪府が定める仕様に基づいて5年間確実に業務を履行するための費用を計上</p> <p><入居に伴う空家修繕の戸当たり単価の妥当性> 現状同等以上の修繕レベルを維持することを前提とし、地元事業者と公募前から入念に協議を行った上で、適切な戸当たり単価を策定</p> <p><緊急修繕費用の妥当性> 緊急修繕で定義される修繕内容・負担区分、過去3年間の実績平均額をもとに、他公営住宅の管理業務実績から算出した規模・単価と比較・検証等を行い計上</p>	<p>12月末現在で黒字であり、事業継続に影響無し。</p>	<p>A</p>	<p>・収支状況については、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>	<p>A</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>特筆事項なし</p>				

経営状況分析指標	<p>○経営状況分析指標における管理運営の効率性・安定性について</p> <p>・法人の経営状況分析指標の総資本売上総利益率【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><安定的に事業運営できる理由></p> <ul style="list-style-type: none"> ・大規模なホールディングスグループ持株会社の事業会社であるため、流動的な資源活用が可能 ・主たる事業である建物管理はストックビジネス(時代や経済状況に左右されにくく一時的な収入に頼らない事業形態)であり、全国40か所以上の事業所を設け、83万戸超の住宅、1500件以上の施設を管理しており、安定的な収入を確保 ・8100名以上の社員を雇用し、教育・研修に重点を置き、会社の将来の担い手を育成 ・企業総合賠償責任保険(てん補限度額100億円)、企業財産包括保険(てん補限度額120億円)、個人情報取扱事業者包括保険(てん補限度額20億円)に加入 ・災害時にも事業継続早期復旧 できるよう、緊急時対応基本マニュアル等を整備 ・新型コロナウイルス感染症蔓延時に減収ではあったものの、減員等は実施せずに、給与水準も変更なく経営継続 ・内部統制、監査を実施し、業務・会計の適正化を継続 ・中期経営計画で公営住宅管理業務の拡大をビジョンとして定め、公営住宅管理事業に積極的に経営資源を投入 	別途提出の経営分析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は15.4%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。</p>	A
法人等の経営状況	<p>○経営状況分析指標における法人の「収益性」と「安定性」について(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【経常利益÷売上高×100】及び自己資本比率【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>1.グループ組織として安定的な経営基盤を保有 HDグループの総合力と豊富な経営資源を活かし幅広い事業を展開</p> <p>2.企業単独としても、安定的な経営基盤を保有</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当社は単体としても、創業以来51年間、資金・人材・設備を確保することにより、安定的な経営基盤を保有。 <p><当社の安定的な経営に向けた取組み></p> <ul style="list-style-type: none"> ・創業から順調な売上推移、純資産でも内部留保(利益剰余金)を多く保有 ・多額の借入金もなく、現金・預金等の十分な手許資金を確保 ・全国40か所以上の事業所、8,100名以上の社員を雇用 ・公営住宅管理の事業拡充に伴う全社的な人材の投入のほか、人材の転換等も柔軟に行うことが可能(現在、公営住宅関連事業に690名が従事)であり、本業務でも公営住宅管理経験者の複数配置が可能 ・建物管理を行う上で重要な専門資格の保持者が多数在籍 ・建物管理を主たる事業としている以上、他社設備に依存しない経営体制 ・研修施設「NOTIA」を建設し、人材育成・研修に効果的な設備投資等を実施 <p>3.長期的に安定した運営を行うための「長期ビジョン」を策定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「公営住宅管理運営事業拡大」を重要な目標であると定めて、民間企業No. 1の実績を有するに至る。 ・安定的・持続的に成長していくため、令和3年度から令和12年度に向けて「長期ビジョン」を策定 ・長期ビジョンでは、各事業領域を社会的役割との親和性の高さから再編する等、サステナブルにも配慮した計画となっている。 <p>特筆事項なし</p>	別途提出の経営分析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は49.7%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8年2月13日 管理センターへ現地モニタリング、書面確認 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7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・岸和田(泉州南部地区)

資料 2-2

募集関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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)	評価 (S~C)
募集事務	<p>○募集事務について</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、適切に住戸あわせ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><専用ホームページを活用し、有用な情報を分かりやすく提供></p> <p>・専用ホームページは見やすさ・分かりやすさを考慮し、掲載する各種資料についても同様に文字の大きさやレイアウトなどに配慮して作成</p> <p>・入居者募集に関するコンテンツを充実させることで幅広い層に向けて広報</p> <p>・基本情報として建物の外観写真・間取図面の他、室内のパノラマ映像を掲載</p> <p>・学校や病院、スーパー等の周辺情報についても分かり易く掲載</p> <p>・募集住宅一覧とリンクさせる事により、興味のある住宅一覧から直接閲覧いただくことが可能</p> <p>・個別メール配信サービスの運用</p> <p>・個々の希望に沿った住宅の募集情報を個別にお知らせすることで申込み件数の増加に繋がるものとする。</p> <p><募集事務のシステム化></p> <p>独自の募集業務支援システムを開発・導入</p> <p>・抽選番号の発番や当選・補欠・落選者の抽出、大阪府報告資料の作成などを自動化</p> <p>・進捗管理機能も持たせることで、全申込者の受付から入居までの過程を一元管理</p> <p><募集業務支援システムの機能></p> <p>・抽選管理</p> <p>・連絡カード作成・管理</p> <p>・申込者検索</p> <p>・郵便発送簿の作成</p> <p>・報告書作成</p> <p>・進捗管理</p>	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</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：斡旋可能住戸が出れば受付台帳を基に待機者へ案内を実施。</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。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>	A	<p>・空き家のうち募集していない住戸は、悪臭等により募集できない住戸であり、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、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>・ウェブサイトに関取図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：630戸(3月末見込み)</p>	A
募集事務	<p>○入居事務について</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><専用ホームページを活用し、有用な情報を分かりやすく提供></p> <p>・よくある質問QAを作成(カテゴリ別にQA形式で解説を作成)</p> <p><入居説明会の時間短縮について>入居書類審査の事前実施</p> <p><各種業務の処理フローの明確化>各種業務を俯瞰できるフローを作成し、全体のフェーズを見通したスムーズな業務連鎖へつなげる</p> <p><業務マニュアルを整備し、運用>マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用</p> <p><専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査>トリプルチェックを実施</p> <p><管理センター内でのチェック体制>各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング</p> <p><管理センター外の社員が業務一斉点検を実施>年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング</p> <p><各種申請書類の分かりやすい記入例を作成>専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出</p> <p><必要書類チェックシートを作成>対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交</p> <p><利用援助の方針(外国人)>20言語対応のオンライン通訳機器を設置</p>	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</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に対応。</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、障がい者対応についても、筆談等の配慮をしており、適切であった。</p> <p>・令和7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0.37%(539件中、2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8年2月13日		
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			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7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・岸和田(泉州南部地区)

資料 2-2

収納促進関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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)	評価 (S~C)
募集事務	○入居者の退去事務について ・日常業務及びヒアリングにより、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	<親族等の最新連絡先を把握し、的確かつ迅速に処理> ・収入申告の機会を活用し親族等緊急連絡先に関する届出書を同封 ・同居者の退去による世帯異動届があった場合は緊急連絡先として活用し努める ・ふれあいサービスを通じやり取りした内容について活用 ・地域連絡会議への出席等で綿密に協議	業務仕様書に基づき事務を実施。名義人が死亡した住宅の処理については、貴府の指示に基づき事務を実施。	A	「住宅返還届」、「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示どおり事務を行っており、適切であった。	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	○府営住宅に係る許認可について ・日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	特筆事項なし	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類の審査を実施。	A	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○入居者の維持保管義務について ・日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。	特筆事項なし	地位承継不可者等のリストを作成し退去指導及び迷惑行為等の維持保管義務違反者への入居指導を実施。また、貴府の指示に基づく住宅の現地確認等も実施。	A	地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行っていることが確認でき、適切であった。	A
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きについて ・日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	<専用ホームページを活用し、有用な情報を分かりやすく提供> ・専用ホームページのコンテンツとして収入申告・減免申請の翻訳版案内 ・よくある質問QAを作成(カテゴリー別にQA形式で解説を作成) ・業務マニュアルを整備し、運用 ・マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用 ・専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査 ・トリプルチェックを実施 ・管理センター内でのチェック体制 ・各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング ・管理センター外の社員が業務一斉点検を実施 ・年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング ・各種申請書類の分かりやすい記入例を作成 ・専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出 ・必要書類チェックシートを作成 ・対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。	A	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認できた。疑義がある場合等は必要に応じて府と協議して解決しており、適切であった。	A
	○家賃等の収納事務について ・家賃等の口座振替手続、納入通知書の送付及び現金出納について、毎月の定期報告等により、適切な業務が行われているか確認する。	<口座振替の推奨> ・初期滞納のとき ・新規入居者に対して ・収入申告書の発送時 ・代理納付制度利用者に対して	業務仕様書に基づき家賃等の口座振替手続及び納入通知書の送付。また、現金収納については、受領後翌営業日に貴府指定の金融機関へ入金し毎月定期報告を実施。	A	府に毎月行っている報告どおり、システムにも入力されており、業務仕様書のとおり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ついて</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><家賃等の納付指導、分納制度の利用案内、実態に即した世帯状況への是正指導>申請等のご相談を受けられる際は、必ず家賃等の納付状況を確認のうえ適宜納付指導を行う。滞納解消が難しいと判断した場合には、家賃分納制度の利用を案内することで納付を促す。入居実態のヒアリングを行い、必要に応じて登録又は実態とのアンマッチ解消についての指導を行い、審査中断による遅延等の発生を防止する。</p> <p><適切な収納及び滞納の解消のための対応について>・家賃収納率を向上させることにも適切な取組を実施。</p> <p>【収入申告の実行者への対応】季刊誌やホームページを通じ、入居者へ事前のアナウンスを行うほか、現地での収入申告相談会を開催する。期限までに提出のない入居者に対しては、文書や架電により提出を促す。高齢者や障がい者など福祉的配慮が必要な方々への支援に繋げるため、過去の収入申告時の対応記録を保管しそれらに基づき、毎年提出状況の確認を行う。未提出の場合は意見申出の時期を待たずに早めの訪問等で個別案内を行う。同時期に手続きした減免申請と収入申告を照認されていることが多々あるため、一方が未申請状態でないか、収入申告担当者と減免申請担当者が相互に確認を行うことで、申請漏れを防止。</p> <p>【早期の滞納解消を支援】毎月滞納会議を実施。入金案内時のポイントについて担当者全員が同じ説明・案内ができるよう、定期的に研修を行います</p> <p>・文書送付、架電、訪問等による面談・架電は、一度で繋がらない場合は日時を変えて3回行います。・滞納解消強化期間を設定</p> <p>・電話連絡などを個別調整のうえ行うことで、実効的な滞納解消に取り組めます</p> <p>・各種申請・住宅返還時にも案内、住宅返還受付の際にも確認を徹底</p> <p>・法的措置への準備として滞納者と交渉した際の日付・内容・結果を正確に記録し、そのすべてを共有</p> <p>【支払いの習慣化を支援】世帯構成などをヒアリングし内容を分析した上で、適用可能な制度と申請手続きについて説明</p> <p><ご提案する制度(例)>・収入の再認定による家賃更正・家賃減免・世帯減少による住宅替え・駐車場使用料免除・新型コロナウイルス感染症等の影響による収入減少に対応した制度</p> <p><高齢者や障がい者への配慮(例)> ①配慮を必要とする方へのサポート</p> <p>住宅管理システムに蓄積された過去の対応記録を活用 ②高齢者へのサポート</p> <p>当社独自の「ふれあいサービス」で得た生活状況などの情報も活用・代理納付の推奨</p> <p>共益費を代理納付可能な自治体をリスト化し、該当する場合は、滞納者へ共益費の代理納付申請を案内。代理納付が不可能な場合は、滞納者へ口座振替の設定を促します。分納契約の締結・納金が滞り上がるケースに対しては面談等により状況を把握し、支払いが正常化できるよう根拠強く対話</p> <p>【現金の取扱い】・所長を現金の取扱いに関する事務取扱責任者とし、厳重に現金管理・現金を受領した際は、領収書の発行から出納簿の整理、システムへの入力までの過程において担当者以外の職員を含めたトリプルチェック体制を整える・府営住宅指定管理業務専用の会計処理フローを定めたマニュアルを整備</p>	<p>貴府より提供される滞納者情報を基に入金案内を実施し、システムの交渉経過へ入力及び実施報告書を提出。</p>	<p>A</p>	<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>	<p>A</p>
<p>家賃等の収納に関する業務</p> <p>○入居者の収入額認定等の事務補助について</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><各種業務の処理フローの明確化></p> <p>各種業務を俯瞰できるフローを作成し、全体のフローを踏まえた行動によりスムーズな業務実施へつなげる</p> <p><業務マニュアルを整備し、運用></p> <p>マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用</p> <p><専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査></p> <p>トリプルチェックを実施</p> <p><管理センター内でのチェック体制></p> <p>各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング</p> <p><管理センター外の社員が業務一斉点検を実施></p> <p>年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング</p> <p><各種申請書類の分かりやすい記入例を作成></p> <p>専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出</p> <p><必要書類チェックシートを作成></p> <p>対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>「収入申告」は毎年6～7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助について</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>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>

<p>○家賃の減免決定補助について</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><各種業務の処理フローの明確化> 各種業務を俯瞰できるフローを作成し、全体のフローを踏まえた行動によりスムーズな業務実施へつなげる</p> <p><業務マニュアルを整備し、運用> マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用</p> <p><専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査> トリプルチェックを実施</p> <p><管理センター内でのチェック体制> 各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング</p> <p><管理センター外の社員が業務一斉点検を実施> 年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング</p> <p><各種申請書類の分かりやすい記入例を作成> 専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出</p> <p><必要書類チェックシートを作成> 対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交</p> <p><適切な収納及び滞納の解消のための対応について> 丁寧に状況をヒアリングし、適用可能な制度と手続きの方法を説明</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>○敷金の徴収猶予決定補助について</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>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>チェック日</p>			<p>令和8年2月13日</p>		
<p>チェック方法</p>			<p>管理センターへ現地モニタリング、書面確認</p>		
<p>チェック職員</p>			<p>経営管理課 収納促進G</p>		

<p>■評価基準</p>	<p>S(優良)</p>	<p>○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。</p>
	<p>A(良好)</p>	<p>○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。</p>
	<p>B(ほぼ良好)</p>	<p>○業務仕様書等の内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。</p>
	<p>C(要改善)</p>	<p>○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。</p>

令和7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・岸和田(泉州南部地区)

資料 2-2

施設保全関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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)	評価 (S~C)
施設管理に関する業務	<p>○施設の維持修繕について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p><住民の安心・安全への対応について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日頃から危険箇所の解消や入居者・周辺地域住民等からの緊急連絡に迅速に対応できるよう努める。 ・点検時には大阪府の「住宅施設点検マニュアル」に基づき、大雨による排水不良が発生する箇所を確認や落下の恐れのあるものの確認・応急対応等 入居者や周辺地域の住民が安心して過ごせるよう適切に対応する。 ・入居者・近隣住民等からの連絡へ適切に対応する取組み ・入居者や近隣住民等から不具合等の連絡が入った際は、日中は管理センター・夜間休日時は時間が緊急連絡センターで受付。府内事業者と連携し迅速に駆けつけられる体制を構築する。 ・事象・団地・発生時間別の専門事業者等の連絡先リストを作成。迅速に対応する。 ・補修工事等に係る連絡・調整等の対応について ・断水・停電・通行止め・車両移動等を伴う保守点検や修繕工事を行う際は、事前(実施の1~2週間前)に電話連絡や書面の配付・掲示を行い周知 ・エリア・工種別の「対応事業者一覧表」を作成 ・迅速かつ的確な空家修繕等の実施について ・品質確保・底上げのため求められる水準をクリアした事業者を中心に発注判断材料として完成図書及び画一の「空家完成検査チェックリスト」を用いる他、安全施工体制や手直し指示への対応状況等も加味したうえで公平かつ厳正な判断を心掛ける。 ・空家修繕インスペクション実施による修繕内容の平準化 ・空家修繕実施フローに基づき確実に業務を実施 ・余裕のある工期で空家修繕を実施(コンディション維持、手直し工事の抑止) ・施設チーム職員による品質確保(竣工後も1年間は無償でアフター対応) ・緊急修繕の24時間対応の実施について ・修繕台帳としてデータベース化し一元管理 ・週次ミーティング時に進捗確認を行い対応の遅延防止 ・府の計画修繕の参考となるデータ提供を積極的に行う ・台風等により被害が発生した場合は全体工程表を策定、各修繕工程を順次一括発注 ・連絡先を記載したマグネットを作成・全戸配付 ・緊急修繕実施フローに基づき実施 ・修繕・維持管理負担区分表による負担区分説明 ・府内事業者と連携した地元密着型の施工体制 ・本業務以外においても府内事業者を活用しスケールメリットを発揮 ・安全な施工のための近隣への配慮 	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入居に伴う空き家修繕戸数 計画:630戸 実績:321戸(12月末時点) 	A	<p>○施設の維持修繕に関する立入り検査等を実施し、以下の通り第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空家修繕:320件(うち立入り検査:10件)※数字は12月末の実績 ・緊急修繕:1,735件 ※数字は12月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率:100% 9割以上の入居者が業者の対応に不満が無かったと回答。 ※数字は12月末の実績 	A
	<p>○施設の保守点検について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p><施設の保守点検業務に関する対応について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・府営住宅の長寿命化・ライフサイクルコスト低減を目指して保守点検を実施 ・大阪府へ計画修繕に対する提案を実施 ・保守点検に関する年間作業計画を作成 ・ランニングコスト削減に向けてのご提案 ・入居者の安全・安心を確保 ・当社業務品質基準に基づき保守点検業務を実施 ・府内事業者への積極的な発注により府内経済発展に貢献 	<p>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。</p>	A	<p>○業務仕様書等に基づき、年間作業計画を作成するとともに、設備関係維持管理報告書により点検結果の報告を行うなど、全体として適切であった。</p>	A
	<p>○新築住宅等引継ぎ業務について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうか確認する。 	<p>特筆事項なし</p>				
	<p>○施設管理にかかるデータ等の整理について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。 	<p>特筆事項なし</p>	<p>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。</p>	A	<p>○修繕履歴のデータ整理等は適切であった。</p>	A
	<p>○住戸内バリアフリー化事業等の実施について</p> <p>※令和2年度からの指定の地区のみ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・執行状況の報告により、適切かどうか確認する。 					

駐車場の管理運営に関する業務	○駐車場の利用承認等について ・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうかを確認する。	<各種申請届出を オンラインで受付> 昨今の新型コロナウイルス感染症の影響もあり、ニーズの高まりがあり、郵便事故や書類紛失といったリスクの回避にも繋がる。 ・本業務のオンライン化には大阪府との協議も必要であり、解決すべき課題もあるが、入居者等へのサービス向上と業務効率化への大きな効果が期待できる 実施に当たっては、株式会社グラフィアーのプラットフォームを活用	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	駐車場の利用承認等業務を適切に実施していた。 オンラインフォームの試案を提出いただいております。作成に向け検討を進めている。	A
	○駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)について ・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうかを確認する。	<迷惑駐車対策など、駐車場に関するトラブルへの対応について> ・駐車場チームを中心に対応 ・管理受託者・巡回管理員との連携(毎月の業務報告書、適宜現地の確認、貼り紙・写真撮影・指導等を実施した対応記録の提出、所有者への訪問指導、ブロックによる区画閉鎖、車両撤去に向けた対応) ・日常管理による迷惑駐車防止(除草や看板の劣化状況にも目を配る、消防活動区域、ゴミ置き場前等の要所に蛍光塗料によるゼブララインの施工、又はセンサー付きフラッシュライトの設置を提案、駐車場稼働状況リストを毎月更新のうえ駐車場管理業務受託者に情報提供、巡回管理員による必要に応じたブロックによる区画閉鎖や撤去指導) ・口座振替手続きをしていただくよう案内・確認 ・滞納者への架電及び訪問による納付指導を毎月実施 ・コインパーキングや予約制駐車場サービスの利用促進	業務仕様書等に基づき業務を実施。		A	迷惑駐車への対応を適切に実施していた。
			チェック日	令和8年2月13日		
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			チェック職員	施設保全課 施設管理G(住宅改善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7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

資料 2-2

【指定管理者名】 (株)東急コミュニティー・岸和田(泉州南部地区)

資産活用関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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	○用地管理等について ・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。	特筆事項なし	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
	○各種申請手続きについて ・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。	特筆事項なし	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ついて ・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。	特筆事項なし	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8年2月13日		
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			チェック職員	施設保全課 資産活用G		

■評価基準	S(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。その課題について、指定管理者において解決に向けて取り組んでいる、または、今後の取り組みが見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

令和7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

資料 2-2

【指定管理者名】(株)東急コミュニティー・守口(守口市、枚方市、寝屋川市、大東市、門真市、四條畷市、交野市地区)※大東朋来住宅・ペア大東朋来住宅を除く

指定管理関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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)	評価 (S~C)
人員体制	<p>○人員配置について(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」等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><公営住宅管理経験者及び有資格者等の配置></p> <p>所長 1名 所長代理 1名 各統括 3名 その他職員 47名 計 52名</p>	<p>管理体制計画書に記載の要員配置計画52名に対し、管理責任者(所長)1名・所長代理1名・事務統括3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17名・合計51名配置。</p>	A	<p>・管理センターに配置されている職員を「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等により確認したところ、適切であった。 ※1名の欠員が生じているが、半年以内に採用の目途が立っている</p>	A
	<p>○研修(人権研修、個人情報保護)等の実施について</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><公営住宅の専門的な研修を実施> (新規配属者・異動者への研修) ・公共住宅事業部部門研修 ・実務現場研修 ・OJT研修 ・事例共有 ・障がい者等への配慮の方法や「こころづかい」を学ぶ研修 ・滞納研修</p> <p><本業務で行う研修について> ・接遇研修(全職員・年1回) ・認知症対応研修(全職員・年1回) ・傾聴スキル研修(所長等・年1回) ・電話応対技能研修(全職員・年1回) ・ユニバーサルマナー研修(全職員・年1回) ・関係法令研修(全職員・適宜) ・法令等改正時研修(全職員・随時) ・コンプライアンス研修(全職員・年1回) ・個人情報保護研修(全職員・年1回) ・個人情報e-ラーニング研修(全職員・年1回) ・コンプライアンスチェック研修(全職員・年1回) ・マイナンバー研修(全職員・年1回) ・人権研修(全職員・適宜) ・LGBTQ+対応マナー研修(全職員・年1回) ・高野山夏期講座(所長等・年1回) ・指定管理業務基礎研修(異動者新規配属者・年1回) ・部内配属研修(新規配属者・随時) ・不当要求防止研修(全職員・年1回) ・普通救命講習(全職員・配属前) ・応急手当研修(全職員・随時) ・交通安全講習(社内免許保持者・年1回) <労働関係法令遵守や労働環境向上の取組み> ・女性社員ステップアップ研修 ・ラインケア研修 ・セルフケア研修</p>	<p>管理体制計画書に記載の管理センターで行う研修を実施している。チェックシートを活用した個人情報保護ディスカッション・コンプライアンス確認の実施(毎月)、人権研修の実施(毎月)、OJT研修(入社都度)実施、接遇研修は第4四半期に実施予定。</p>	A	<p>・「職員研修実績一覧表」等を確認したところ、「個人情報研修」等が計画どおり実施されており、適切であった。</p>	A
	<p>○必要な資格を有する人員の確保について</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>(参考:仕様書) 「A 1級又は2級建築士」、「B 1級又は2級建築施工管理技士」及び「C 設備に関する知識を有する者」による維持修繕及び保守管理業務の検査確認及び計画修繕等の補助業務を実施する体制をとること。(一名が複数の要件(A、B、C)を兼ねることは可)</p>	<p><個人情報保護のための適切な職員配置></p> <p>・個人情報管理者(認定CPP資格)</p> <p><想定所持資格></p> <p>・不動産関連資格(宅地建物取引士、管理業務主任者、マンション管理士、賃貸不動産経営管理士等のうち1つ以上) ・設備技術関連資格(電気工事士、ボイラー技士、消防整備士等の内1つ以上) ほか</p>	<p>事業計画書P112に記載のとおり業務管理者1名を配置、また、一級建築士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>○外部委託における府の事前承認について</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」とおり委託されているか確認する。</p>	特筆事項なし	令和7年4月1日(文書送送業務)、3月31日・4月4日(維持補修・再委託)、4月1日(残置物分別・廃棄等)・貴府承認済み。	A	・再委託に係る府への申請控え、契約書及び設備維持管理業務に係る「外部委託契約実績一覧表」等を確認したところ、適切であった。	A
	<p>○外部委託業者に対する協定書の遵守について</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><再委託がある場合、再委託先に対する個人情報保護の徹底を求めるための取組み及びその他個人情報の保護について></p> <p>当社の社員だけでなく、再委託先の協力事業者等に対しても適切な指導・監督を行う。</p> <p>・業務を委託するために第三者に個人情報を委託する場合、当該第三者について調査し、機密保持契約等の締結や「個人情報預託に関する確認書」を受領の上、個人情報保護の管理責任体制や機密保持のための必要な措置を求める。</p> <p>・取扱いを委託された個人情報の安全管理が図られるよう当該委託先に対する必要かつ適切な監督を行う。</p> <p><外注管理規程・外注管理マニュアルに則り対応>再委託先・請負先に対して登録制度を設け、「外注管理規程」の条件(管理体制、社員への教育、機密保持契約の締結)をクリアした協力事業者等のみ再委託を行う</p> <p><保守点検業務の再委託先の選定・発注方法について></p> <p>「外注管理マニュアル」を定め審査の上で承認された事業者を登録して発注、登録後も業務履行の確認を実施し、業務品質の維持・向上に努める</p>	事業計画書P13の外注委託の条件である反社会的勢力の排除及び機密保持義務に関する事項を契約書等において規定し、外部委託業者と締結している。	A	・契約書等において、暴力団排除及び機密保持義務に関する事項が規定されているなど、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について</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」とおりの対策が講じられているか確認する。</p>	<p><個人情報保護の取組み></p> <p>関係法令を遵守し、「個人情報マニュアル」等を整備したうえで、本業務を実施する社内独自の個人情報保護基本方針を作成・運用し、その上で4つの安全管理措置(組織的、人的、物理的、技術的)を講じ、個人情報保護を徹底する</p> <p>・プライバシーマークを取得(16年間保持) ・PMS運用スケジュールを作成 ・社内で自己・相互監査を実施 ・所長と所長代理が個人情報管理者資格(認定C PP資格)を取得し、指導・教育 ・個人情報保護マニュアルの整備(文書保管手順を記載)</p> <p>・職員の研修の実施 個人情報保護研修(全職員・年1回) 個人情報e-ラーニング研修(全職員・年1回) コンプライアンスチェックシート研修(全職員・年12回) マイナンバー研修(全職員・年1回) ・執務室入口に機械警備(電子錠)導入等のセキュリティ対策 ・個人情報取扱事業者包括保険に加入</p>	事業計画書P8等に記載のとおり個人情報の漏洩などの事故防止対策として個人情報保護マニュアルを作成。また、職員研修及び個人情報管理簿の整備を実施。	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・運用が行わ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について</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」と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><住民、周辺地域の安全対応(災害、事故、夜間等緊急時の対応等)について></p> <p>・管理センター及び時間外緊急連絡センターにて24時間365日受付</p> <p>・専門事業者の緊急時連絡先リストを作成</p> <p>・時間外・休日においても、災害・火災・事故等の緊急時は大阪府へ速報としてメール及び電話連絡</p>	火災等緊急事態発生時のマニュアル及び連絡網と共に対応職員、エリア・工種毎の対応リストを整備。入居者に対してはマグネット・住まいのしおり・ふれあいだより・HP等により時間外緊急連絡センターの連絡先を周知。	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」の電話番号と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ていることが確認でき、適切であった。	A

	<p>○緊急時のマニュアルの整備及び周知徹底について</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><危機管理体制及びマニュアルの整備について> 令和6年1月に改訂された「災害・事故等対応マニュアル(府営住宅 指定管理者用)」に基づき、入居者の安全の確保を最優先とし対応する ・住宅施設点検マニュアルに基づき、日常から異常の早期発見に努める ・事前に事業者と対応の流れについて協議を行ってフローを整備 ・停電に備え水道事業者やエレベーター保守会社などの連絡先を確認 <様々な状況に対応するため各種危機管理マニュアルを整備>緊急対応に係る対応方針を定めた各種マニュアルを整備しており、災害等が発生した場合は当該マニュアルで定めた方針や対応手順に従い、迅速に対応する体制を整備している ・緊急時対応マニュアル ・地震災害対応マニュアル ・都市型水害対応マニュアル ・管理物件火災対応マニュアル ・事業継続管理マニュアル</p>	<p>事業計画書P91のとおり緊急対応マニュアルを整備の上、各職員へ配付。また、5月22日・9月26日に職員を対象とした安否確認訓練を実施。12月18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した。 ・自治会と連携した防災訓練についても希望する自治会と調整のうえ実施し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>○システム運用者の事前報告について</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><住宅総合管理システムの管理方法> ルールを遵守し、必要に応じルールの改定・追加を行うことで適切に入居者の情報を扱う</p> <p><住宅管理システム使用時のルール(一部抜粋)> ・当社のパソコンと住宅管理システム専用のパソコンは一切接続しない ・アクセス者は大阪府に届出した者とし、その他の者は一切のアクセスを禁止 ・USBの使用を原則禁止(但し、大阪府の承諾を得た場合を除く) ・住宅管理システムの他者IDでのログイン禁止・使用後のログオフ徹底</p>	<p>業務仕様書に基づきシステム運用者は事前に貴府へ届け出た者に限り、変更の都度届出。</p>	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>○個人情報保護について</p> <p>・立入検査等において、システム運用ルール等が、「事業計画書」どおり運用されているか確認する。</p>		<p>事業計画書P7に記載のとおり情報セキュリティに関する管理者を定め、ルール・マニュアル等を整備して運用。</p>	A	<p>・情報セキュリティに関する管理者の定め、運用ルール、マニュアル等が整備されていることが確認でき、適切であった。</p>	A
実施状況の確認	<p>○月間業務報告書の提出及び、業務状況表の整備、保管について</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>	特筆事項なし	<p>業務仕様書に記載のとおり月間業務報告書は毎月15日までに貴府へ提出。業務日誌は日々作成し、ファイリング。</p>	A	<p>・定例の報告書については、業務仕様書どおりであり、当該報告書の日々の作成についても確認でき、適切であった。</p>	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	<p>○府営住宅の苦情処理等について</p> <p>・日常業務において、苦情、要望等についての実態把握、指導及び対処が適切に処理されているかどうか、毎月の定期報告等により確認する。</p>	<p><入居者等からの苦情に迅速に対応するための取組み> ・入居者からの苦情や相談等の連絡に、迅速かつ公平公正に対応できるよう「入居者対応マニュアル」を整備。 ・苦情を受けた際は、原則として30分・2時間・1週間ルールに従い、迅速な報告を行う。 ・解決に1週間以上かかる場合は、自治会や関係機関にも相談を持ち掛けて、連携するなど、粘り強く対応する。 ・進捗管理表の活用による一元管理(苦情等の対応状況を「進捗管理表」で可視化し、全職員で共有)</p>	<p>業務仕様書及び迷惑行為対応マニュアルに基づき指導等を実施。また、実施状況を毎月の月間業務報告書にて報告。</p>	A	<p>・毎月の定期報告において、日常業務の苦情、要望等について実態把握、指導及び対処しており、適切であった。</p>	A

<p>入居者満足度</p>	<p>○入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査の実施及び結果について</p> <p>・立入検査等において、独自に実施している各種アンケート等について、「アンケート文面」「アンケート集計」等の資料により、アンケート等の実施手法及び結果内容が適切かどうかを確認する。</p> <p>・府の指示により実施している「入居者・自治会長へのアンケート」が、適切に実施されているかどうか、報告により確認する。</p> <p>(参考) 「普通」以上というアンケート結果の平均値により、S(95%以上)、A(80%以上)、B(50%以上80%未満)、C(50%未満)としている。 また、アンケート回収率50%に満たない場合は、A以下としている。</p>	<p>特筆事項なし</p> <p>特筆事項なし</p>	<p>貴府の指示に基づき10月に入居者及び自治会長アンケートを実施。 アンケート回収率:入居者57.2%・自治会長100% 普通以上の割合:92.7%(入居者)・91.8%(自治会長)</p>	<p>A</p>	<p>・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、92.7%が「普通」以上という回答であり、適切であった。 (アンケート回収率 57.2%)</p>	<p>A</p>
<p>業務改善</p>	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等に対する取り組み及び結果について</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>特筆事項なし</p>	<p>会議等での貴府から指摘された問題点・改善点については、適正に解決・改善へ取組みを実施。</p>	<p>A</p>	<p>・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>自主事業内容の質</p>	<p>○自主事業について</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、公募時の「事業計画書」どおりに実施されているか確認する。実施されていない場合は、課題と課題の解決に向けた取組内容を確認する。</p>	<p>サービス向上を図る取組(主なもの)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・室内のパノラマ映像による仮想モデルルーム ・ふれあいサービス(訪問1回/2ヶ月、架電2回/1ヶ月) ・健康相談ダイヤル ・キッチンカー誘致ほか 	<p>高齢者を対象としたふれあいサービスや健康相談ダイヤルの開設、防犯講習会などの開催、窓口へのオンライン映像通訳機器の設置など、入居者サービスの向上に継続して取り組んでいる。 また、空家削減についても、賃貸検索サイトへの掲載等を実施し、令和7年度第1回総合募集よりメール配信サービスを実施。その他未実施項目は今年度実施に向け準備を行っている。</p>	<p>A</p>	<p>・サービス向上を図る取組として提案のあった、「単身高齢者への見守りサービス」等について実施されており、今後も計画的な取組が見込まれていることが確認でき、適切であった。</p> <p>※未実施である取組については、令和8年4月1日より実施に向け調整中であり、実施されることが見込まれる。</p>	<p>A</p>
<p>事業収支</p>	<p>○収支状況について</p> <p>・立入検査等において、「収支計画書」及び「業務に係る経理の状況」により収支状況が適切かどうかを確認する。</p> <p>・抽出により、総勘定元帳の科目(cf:「空家修繕」)に係る費用が報告書どおりであるか確認する。</p>	<p>＜提案価格の妥当性(人件費)＞ 豊富な公営住宅管理業務経験から、確実に業務が履行でき、最も効率的に業務を実施できる様々なパターンを検討し、費用対効果が最適である人数・職階・勤務時間・雇用形態を決定している 等</p> <p>＜提案価格の妥当性(事務費)＞ 人員数や規模等を勘案し5年間確実に事業を行うため、管理センターを維持する上で必要な事務所関係経費、各種リース費用、消耗品の購入等を計上している 等</p> <p>＜提案価格の妥当性(事業費)＞ 大阪府が定める仕様に基づいて5年間確実に業務を履行するための費用を計上</p> <p>＜入居に伴う空家修繕の各単価の妥当性＞ 現状同等以上の修繕レベルを維持することを前提とし、地元事業者と公募前から入念に協議を行った上で、適切な戸当たり単価を策定</p> <p>【単価算出に当たって参考にしたデータ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・過去の実績金額 ・空家見学会の際に確認した室内設備、材質等 ・他公営住宅管理業務で行っている空家修繕の品質基準・単価 <p>＜緊急修繕費用の妥当性＞ 緊急修繕で定義される修繕内容、負担区分、公募資料で開示された直近の実績額をもとに、他公営住宅の管理業務実績から算出した規模・単価と比較・検証等を行い計上</p> <p>特筆事項なし</p>	<p>12月末現在で黒字であり、事業継続に影響無し。</p>	<p>A</p>	<p>・収支状況については、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>	<p>A</p>

経営状況分析指標	<p>○経営状況分析指標における管理運営の効率性・安定性について</p> <p>・法人の経営状況分析指標の総資本売上総利益率【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><安定的に事業運営できる理由> 大規模なホールディングスグループ持株会社の事業会社であるため、流動的な資源活用が可能 主たる事業である建物管理はストックビジネス(時代や経済状況に左右されにくく一時的な収入に頼らない事業形態)であり、全国60ヵ所以上の事業所を設け、81万戸超の住宅、1,300件以上の施設を管理しており、安定的な収入を確保 10000名以上の社員を雇用し、教育・研修に重点を置き、会社の将来の担い手を育成 企業総合賠償責任保険(てん補限度額100億円)、企業財産包括保険(てん補限度額120億円)、個人情報取扱事業者包括保険(てん補限度額20億円)に加入 災害時にも事業継続早期復旧できるよう、緊急時対応基本マニュアル等を整備 内部統制、監査を実施し、業務・会計の適正化を継続 中期経営計画で公営住宅管理業務の拡大をビジョンとして定め、公営住宅管理事業に積極的に経営資源を投入 毎年約100名新卒社員を採用しており、継続的に一定数の新規社員を確保</p>	別途提出の経営分析8指標より妥当。	A	・経営状況分析指標の総資本売上総利益率は15.4%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。	A
法人等の経営状況	<p>○経営状況分析指標における法人の「収益性」と「安定性」について(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【経常利益÷売上高×100】及び自己資本比率【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>1.グループ組織として安定的な経営基盤を保有 HDグループの総合力と豊富な経営資源を活かし幅広い事業を展開</p> <p>2.持続的に成長可能な体制の構築 中期経営計画・長期経営方針を策定し、基盤収益の利益率改善と、関与収益の拡大によるビジネスモデル変革や事業領域拡大により、持続的に成長できる体制を構築</p> <p>3.ストック形成・事業投資による安定した経営 グループ・当社ともに安定した経営基盤をもとにシステム・サービス・人材育成等へ事業投資を行うことで、今後も安定した経営を行っていく</p> <p>4.システム・サービス・人材育成等への事業投資 サービス・人材育成等への事業投資を積極的に行っている</p> <p>6.長期的に安定した運営を行うための「長期ビジョン」を策定 「長期ビジョン」では、各事業領域を社会的役割との親和性の高さから再編する等、サステナブルにも配慮した計画となっている</p> <p>5.直近3期の経常収支一覧と詳細 直近3期の経常収支一覧を提案書に掲載</p>	別途提出の経営分析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は49.7%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8年2月13日		
チェック方法				管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
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7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

資料 2-2

【指定管理者名】(株)東急コミュニティー・守口(守口市、枚方市、寝屋川市、大東市、門真市、四條畷市、交野市地区)※大東朋来住宅・ペア大東朋来住宅を除く

募集関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
募集事務	<p>○募集事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・大阪府の事業により募集しない住戸や、火災のあった住戸、周辺の状況により入居者の生活環境を確保できない住戸等の「募集できない住戸」を除き、空家を原則すべて募集しているか確認する。 ・立入検査等において、特定入居(住宅替)について、待機者数や待機の期間を確認し、適切に住戸あわせんがされているかを確認するため、特定入居(住宅替)受付台帳を閲覧し、その状況を確認する。 ・日常業務において、ウェブサイトでの団地情報、総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載、モデルルームの実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうか確認する。 (参考:仕様書) 指定管理者は、前年度の応募倍率が5倍未満の公営住宅及び特公賃を対象に、寝室数(1寝室から4寝室)毎に各1戸以上の住戸をあらかじめ空家修繕を実施し、モデルルームとして使用すること。 ・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><専用ホームページを活用し、有用な情報を分かりやすく提供></p> <ul style="list-style-type: none"> ・専用ホームページは見やすさ・分かりやすさを考慮し、掲載する各種資料についても同様に文字の大きさやレイアウトなどに配慮して作成 ・入居者募集に関するコンテンツを充実させることで幅広い層に向けて広報 ・基本情報として建物の外観写真・間取図面の他、室内のパノラマ映像を掲載 ・学校や病院、スーパー等の周辺情報についても分かり易く掲載 ・募集住宅一覧とリンクさせる事により、興味のある住宅一覧から直接閲覧いただくことが可能 ・個別メール配信サービスの運用 ・個々の希望に沿った住宅の募集情報を個別にお知らせすることで申込み件数の増加に繋がるものとする。 <p><募集事務のシステム化></p> <ul style="list-style-type: none"> 管理センター内に募集業務専用チームを配置 募集業務支援システムを導入し、主に以下の処理を自動化 募集業務支援システムの有効活用を前提に最適な人員配置・チーム編成を行う <p><募集業務支援システムの機能></p> <ul style="list-style-type: none"> ・抽選管理 ・連絡カード作成・管理 ・申込者検索 ・郵便発送簿の作成 ・報告書作成 ・進捗管理 	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・募集対象住戸:適宜現地確認の上、可否を判断し選定。 ・特定入居:斡旋可能住戸が出れば受付台帳を基に待機者へ案内を実施。 ・情報提供:HP及び窓口で総合募集案内・抽選結果及び随時募集住戸を掲載。 また、住宅毎の代表間取図及び写真付き鳥瞰図も掲載。 ・対応記録:毎日に記録を保管。 ・モデルルームについては、募集との兼ね合いで1寝室タイプの該当住戸がなかったため、3タイプでの実施となっている。 	A	<ul style="list-style-type: none"> ・空家を原則すべて募集することについて、全住戸の現地確認により空家の状態を把握のうえ募集に出しており、火災のあった住戸等で募集していない住戸は、適切に募集候補が選定されていることが確認できた。(府による現地確認は3月中旬終了見込み) ・特定入居については、適宜待機者へ情報提供できていることが確認でき、適切であった。 ・ウェブサイトに関取図及び空家の状態別戸数が適宜掲載されており、モデルルームも適切に実施していることが確認でき、適切であった。 ・月次報告の元となる対応記録が適切に整備されていることが確認でき、適切であった。 <p>総合募集における募集戸数(4月~2月) 1674戸(3月末時点)</p> <p>モデルルーム実施戸数(11月~) 寝室数毎に3戸実施。</p>	A
募集事務	<p>○入居事務について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・立入検査等において、入居済み分の関係書類の整備状況が適切かどうか確認する。 ・立入検査等において、外国人、障がい者対応が適切かどうか入居説明会時の配布資料等により確認する。 ・日常業務において、書類不備による入居審査及び機関係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><専用ホームページを活用し、有用な情報を分かりやすく提供></p> <ul style="list-style-type: none"> ・よくある質問QAを作成(カテゴリー別にQA形式で解説を作成) <入居説明会の時間短縮について>入居書類審査の事前実施 <各種業務の処理フローの明確化>各種業務を俯瞰できるフローを作成し、全体のフローを踏まえた行動によりスムーズな業務実施へつなげる <業務マニュアルを整備し、運用>マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用 <専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査>トリプルチェックを実施 <管理センター内でのチェック体制>各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング <管理センター外の社員が業務一斉点検を実施>年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング <各種申請書類の分かりやすい記入例を作成>専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出、直接記入の支援 <必要書類チェックシートを作成>対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交 <利用援助の方針(外国人)>多言語通訳サービスを導入したタブレット対応 	<p>業務仕様書に基づき以下のとおり対応している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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>入居に伴う空き家修繕戸数 計画:790戸 実績:345戸※12月末時点</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・入居前の誓約書、請書等を速やかに提出させ、関係書類が保管されていることが確認でき、適切であった。 ・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。 ・外国人向け資料(住まいのしおり)も作成され、障がい者対応についても、筆談等の配慮をしており、適切であった。 ・令和7年4月~12月の書類管理システムによる「入居審査差戻率」が10%未満の2.05%(536件中、11件)であったことが確認でき、適切であった。 	A
			チェック日	令和8年2月13日		
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			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7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

資料 2-2

【指定管理者名】(株)東急コミュニティー・守口(守口市、枚方市、寝屋川市、大東市、門真市、四條畷市、交野市地区)※大東朋来住宅・ペア大東朋来住宅を除く

収納促進関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)	評価 (S~C)		
募集事務	○入居者の退去事務について ・日常業務及びヒアリングにより、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	<親族等の最新連絡先を把握し、的確かつ迅速に処理> ・収入申告の機会を活用し親族等緊急連絡先に関する届出書を同封 ・同居者の退去による世帯異動届があった場合は緊急連絡先として活用し努める ・ふれあいサービスを通じやり取りした内容について活用 ・地域連絡会議への出席等で綿密に協議	業務仕様書に基づき事務を実施。名義人が死亡した住宅の処理については、貴府の指示に基づき事務を実施。	A	「住宅返還届」、「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示どおり事務を行っており、適切であった。	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	○府営住宅に係る許認可について ・日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	特筆事項なし	業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類の審査を実施。	A	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○入居者の維持保管義務について ・日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。	特筆事項なし	地位承継不可者等のリストを作成し退去指導及び迷惑行為等の維持保管義務違反者への入居指導を実施。また、貴府の指示に基づく住宅の現地確認等も実施。	A	地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行っていることが確認でき、適切であった。	A
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きについて ・日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	<専用ホームページを活用し、有用な情報を分かりやすく提供> ・専用ホームページのコンテンツとして収入申告・減免申請の翻訳版案内 ・よくある質問QAを作成(カテゴリー別にQA形式で解説を作成) <各種業務の処理フローの明確化> 各種業務を俯瞰できるフローを作成し、全体のフローを踏まえた行動によりスムーズな業務実施へつなげる <業務マニュアルを整備し、運用> マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用 <専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査> トリプルチェックを実施 <管理センター内でのチェック体制> 各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング <管理センター外の社員が業務一斉点検を実施> 年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング <各種申請書類の分かりやすい記入例を作成> 専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出、直接記入の支援 <必要書類チェックシートを作成> 対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交	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>○家賃等の収納事務について</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><口座振替の利用を促進> 独自の取組み ・新規入居説明会 ・初期滞納時 ・収入申告案内時 ・ホームページでの啓発</p>	<p>業務仕様書に基づき家賃等の口座振替手続及び納入通知書の送付。また、現金収納については、受領後翌営業日に貴府指定の金融機関へ入金し毎月定期報告を実施。</p>	<p>A</p>	<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>	<p>A</p>
<p>○家賃等の滞納対策について</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><家賃等の納付指導、分納制度の利用案内、実態に即した世帯状況への是正指導>申請等のご相談を受けた際には、必ず家賃等の納付状況を確認のうえ適宜納付指導を行う。滞納解消が難しいと判断した場合には、家賃分納制度の利用を案内することで納付を促す。 入居実態のヒアリングを行い、必要に応じて登録又は実態とのアンマッチ解消についての指導を行い、審査中断による遅延等の発生を防止する。 <適切な収納及び滞納の解消のための対応について> ・適切な収納業務を実施するために以下の基本方針を定めており、継続的な収納率向上を目指す ・セーフティネットの役割を持つことを改めて認識した上で、適切に実施する <方針> ・滞納を長期化・恒常化させないために、初期段階における滞納への対応を重視 ・大阪府営住宅が公の施設であるとともにセーフティネットの役割を持つことを認識した上で、無理のない督促を実施 ・大阪府が定める各規則等を遵守した上で、当社の規則に則り家賃等の取扱い基準を明確にし、正確かつ適切に処理を実施 ・現在の高い水準の収納率を最低限の目標として設定 ・文書送付、架電、訪問を実施 ・納付相談について積極的に対応 ・日時・対応者・内容・結果等を正確に記録 ・毎月1回滞納会議を行い確認・練習等を行う ・滞納強化期間の設定 ・減免制度等のご案内 ・分納誓約の取交わり ・オートコールによる滞納督促</p>	<p>貴府より提供される滞納者情報を基に入金案内を実施し、システムの交渉経過へ入力及び実施報告書を提出。</p>	<p>A</p>	<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>	<p>A</p>
<p>家賃等の収納に関する業務</p> <p>○入居者の収入額認定等の事務補助について</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><各種業務の処理フローの明確化> 各種業務を俯瞰できるフローを作成し、全体のフローを踏まえた行動によりスムーズな業務実施へつなげる <業務マニュアルを整備し、運用> マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用 <専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査> トリプルチェックを実施 <管理センター内でのチェック体制> 各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング <管理センター外の社員が業務一斉点検を実施> 年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング <各種申請書類の分かりやすい記入例を作成> 専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出、直接記入の支援 <必要書類チェックシートを作成> 対象期間の窓口に持参するチェックシートを作成し、手交</p>	<p>貴府の指示に基づき6月に収入申告書を発送し、業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>「収入申告」は毎年6～7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助について</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>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>

<p>○家賃の減免決定補助について</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><各種業務の処理フローの明確化> 各種業務を俯瞰できるフローを作成し、全体のフローを踏まえた行動によりスムーズな業務実施へつなげる <業務マニュアルを整備し、運用> マニュアルを毎月定例の業務研修資料として活用 <専属チームによるトリプルチェック体制で迅速かつ適正に審査> トリプルチェックを実施 <管理センター内でのチェック体制> 各業務統括、所長がチェック、必要に応じた教育・マニュアル・フローの見直し、職員全体への共有、月次セルフモニタリング <管理センター外の社員が業務一斉点検を実施> 年2回の業務一斉点検、社内業務監査者によるヒアリング <各種申請書類の分かりやすい記入例を作成> 専用ホームページからのダウンロード、申請書記入例と必要書類一覧を作成のうえ提出、直接記入の支援 <必要書類チェックシートを作成> 対象期間の窓口を持参するチェックシートを作成し、手交 <適切な収納及び滞納の解消のための対応について> 入居者のご相談に応じて丁寧な状況をヒアリングし、適用可能な制度と手続きの方法を丁寧にお知らせ</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>○敷金の徴収猶予決定補助について</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>特筆事項なし</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>チェック日</p>			<p>令和8年2月13日</p>		
<p>チェック方法</p>			<p>管理センターへ現地モニタリング、書面確認</p>		
<p>チェック職員</p>			<p>経営管理課 収納促進G</p>		

<p>■評価基準</p>	<p>S(優良)</p>	<p>○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。</p>
	<p>A(良好)</p>	<p>○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。</p>
	<p>B(ほぼ良好)</p>	<p>○業務仕様書等の内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。</p>
	<p>C(要改善)</p>	<p>○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。</p>

令和7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

資料 2-2

【指定管理者名】(株)東急コミュニティー・守口(守口市、枚方市、寝屋川市、大東市、門真市、四條畷市、交野市地区)※大東朋来住宅・ペア大東朋来住宅を除く

施設保全関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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	<p>○施設の維持修繕について</p> <p>・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。</p>	<p><入居者及び自治会、周辺地域への対応について></p> <p>点検等を踏まえ建物の将来を考慮「見通す」ことにより「的確な維持管理・修繕」を行い、建物の長寿命化及び長期的な目線でのコスト削減を目指し、入居者が安心して生活でき、かつ、大阪府に満足いただける修繕工事を行う。</p> <p><住民の安心・安全への対応について></p> <p>日頃から危険箇所の解消や入居者・周辺地域住民等からの緊急連絡に迅速に対応できるよう努める。</p> <p>点検時には大阪府の「住宅施設点検マニュアル」に基づき、大雨による排水不良が発生する箇所の確認や落下の恐れのあるものの確認・応急対応等 入居者や周辺地域の住民が安心して過ごせるよう適切に対応する。</p> <p><入居者・近隣住民等からの連絡へ適切に対応する取組み></p> <p>入居者や近隣住民等から不具合等の連絡が入った際は、日中は管理センター・夜間休日は時間外緊急連絡センターで受付。府内事業者と連携し迅速に駆けつけられる体制を構築する。</p> <p>・事象・団地・発生時間別の専門事業者等の連絡先リストを作成。迅速に対応する。</p> <p><補修工事等に係る連絡・調整等の対応について></p> <p>・断水・停電・通行止め・車両移動等を伴う保守点検や修繕工事を行う際は、事前(実施の1~2週間前)に電話連絡や書面の配付・掲示を行い周知</p> <p>・エリア・工種別の「対応事業者一覧表」を作成</p> <p>・公営住宅に特化した「公営住宅管理システム」を開発し、令和6年度より試験的に運用を開始</p>	<p>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。</p>	A	<p>○施設の維持修繕に関する立入り検査等を実施し、以下の通り第1四半期及びその他の期ともに適切であった。</p> <p>・空家修繕:522件(うち立入り検査:50件)※数字は12月末の実績</p> <p>・緊急修繕:1,779件 ※数字は12月末の実績</p> <p>・緊急修繕のアンケート回収率:100% 9割以上の入居者が業者の対応に不満がなかったと回答。 ※数字は12月末の実績</p>	A
		<p>↓</p> <p><迅速かつ的確な空家修繕等の実施について></p> <p>・品質確保・底上げのため求められる水準をクリアした事業者を中心に発注</p> <p>判断材料として完成図書及び画一の「空家完成検査チェックリスト」を用いる他、安全施工体制や手直し指示への対応状況等も加味したうえで公平かつ厳正な判断を心掛ける。</p> <p>・施設チーム9名のうち3名で空家修繕の専属チームを構築し施設統括を中心に対応</p> <p>・空家修繕インスペクション実施による修繕内容の平準化</p> <p>・「空家修繕実施フロー」に従い各過程を確実に履行</p> <p>・余裕のある工期で空家修繕を実施(コンディション維持、手直し工事の抑止)</p> <p>・施設チーム職員による品質確保(鍵渡し後も1年間は無償でアフター対応)</p> <p><緊急修繕の24時間対応の実施について></p> <p>・公営住宅管理システムにてデータベース化一元管理</p> <p>・週次ミーティング時に進捗確認を行い対応の遅延防止</p> <p>・府の計画修繕の参考となるデータ提供を積極的に行う</p> <p>・台風等により被害が発生した場合は全体工程表を策定、各修繕工程を順次一括発注</p> <p>・連絡先を記載したマグネットを作成・全戸配付</p> <p>・緊急修繕実施フローに基づき実施</p> <p>・写真付き修繕負担区分表を作成</p> <p>・府内事業者に対して担当エリアを定め発注</p> <p>・安全な施行のための近隣への配慮(声かけ、安全確保)</p>				

<p>○施設の保守点検について</p> <p>・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。</p>	<p><年間事業計画を作成し適切に保守点検を実施></p> <p>・保守点検実施計画表を作成し管理センターだけでなく所管部門も含めて業務履行確認を行う体制を構築</p> <p>・入居者に1～2週間前に周知し、点検作業中においても安全確保を最優先に実施</p> <p><保守点検業務の再委託先の選定・発注方法について></p> <p>「外注管理マニュアル」を定め審査の上で承認された事業者を登録して発注、登録後も業務履行の確認を実施し、業務品質の維持・向上に努める</p>	<p>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。</p>	<p>A</p>	<p>業務仕様書等に基づき、年間作業計画を作成するとともに、設備関係維持管理報告書により点検結果の報告を行うなど、全体として適切であった。</p>	<p>A</p>	
<p>○新築住宅等引継ぎ業務について</p> <p>・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>特筆事項なし</p>	<p>（斜線）</p>	<p>（斜線）</p>	<p>（斜線）</p>	<p>（斜線）</p>	
<p>○施設管理にかかるデータ等の整理について</p> <p>・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>特筆事項なし</p>	<p>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。</p>	<p>A</p>	<p>修繕履歴のデータ整理等は適切であった。</p>	<p>A</p>	
<p>○住戸内バリアフリー化事業等の実施について ※令和2年度からの指定の地区のみ</p> <p>・執行状況の報告により、適切かどうか確認する。</p>	<p>（斜線）</p>	<p>（斜線）</p>	<p>（斜線）</p>	<p>（斜線）</p>	<p>（斜線）</p>	
<p>駐車場の管理運営に関する業務</p>	<p>○駐車場の利用承認等について</p> <p>・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうか確認する。</p> <p>○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、迷惑駐車への取締り等）について</p> <p>・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p>特筆事項なし</p> <p><迷惑駐車対策など、駐車場に関するトラブルへの対応について></p> <p>・駐車場チームを中心に対応</p> <p>・管理受託者・巡回管理員との連携（毎月の業務報告書、適宜現地の確認、貼り紙・写真撮影・指導等を実施した対応記録の提出、所有者への訪問指導、ブロックによる区画閉鎖、車両撤去に向けた対応）</p> <p>・日常管理による迷惑駐車防止（除草や看板の劣化状況にも目を配る、消防活動区域、ゴミ置き場前等の要所に蛍光塗料によるゼブララインの施工、又はセンサー付きライトの設置を提案、駐車場稼働状況リストを毎月更新のうえ駐車場管理業務受託者に情報提供、巡回管理員による必要に応じたブロックによる区画閉鎖や撤去指導）</p> <p>・口座振替手続きをさせていただくよう案内・確認（収納G）</p> <p>・滞納者への架電及び訪問による納付指導を毎月実施（収納G）</p> <p>・駐車場保管場所使用承諾証明書の発行手数料のキャッシュレス化</p> <p>・コインパーキングや予約制駐車場サービスの利用促進</p>	<p>業務仕様書及び事務マニュアルに基づき必要書類等を審査の上、貴府へ提出。</p> <p>業務仕様書等に基づき業務を実施。</p>	<p>A</p> <p>A</p>	<p>駐車場の利用承認等業務を適切に実施していた。</p> <p>迷惑駐車への対応を適切に実施していた。</p>	<p>A</p> <p>A</p>
			<p>チェック日</p> <p>チェック方法</p> <p>チェック職員</p>	<p>令和8年2月13日</p> <p>管理センターへ現地モニタリング、書面確認</p> <p>施設保全課 施設管理G(住宅改善G)</p>		

<p>■評価基準</p>	<p>S(優良)</p>	<p>○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。</p>
	<p>A(良好)</p>	<p>○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。</p>
	<p>B(ほぼ良好)</p>	<p>○業務仕様書等の内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。</p>
	<p>C(要改善)</p>	<p>○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。</p>

令和7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

資料 2-2

【指定管理者名】(株)東急コミュニティー・守口(守口市、枚方市、寝屋川市、大東市、門真市、四條畷市、交野市地区)※大東朋来住宅・ペア大東朋来住宅を除く

資産活用関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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	○用地管理等について ・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。	特筆事項なし	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
	○各種申請手続きについて ・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。	特筆事項なし	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ついて ・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。	特筆事項なし	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8年2月13日		
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			チェック職員	施設保全課 資産活用G		

■評価基準	S(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。その課題について、指定管理者において解決に向けて取り組んでいる、または、今後の取り組みが見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。

令和7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

資料 2-2

【指定管理者名】(株)穴吹ハウジングサービス・布施(東大阪市地区、大東朋来住宅及びペア大東朋来住宅)

指定管理関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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>○人員配置について(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」等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><豊富な経験を有する人材配置と効率的な組織運営></p> <p>センター長 1名 副センター長 1名 入居管理G長 1名 収納G長(副センター長が兼務) 1名 技術G長 1名 その他職員 14名 計19名</p>	<p>人員配置は下記の通りとなります(公募時より1名増員)。</p> <p>センター長 1名 副センター長 1名 (入居管理G長(副センター長が兼務) (収納G長(副センター長が兼務) 技術G長 1名 その他職員 17名 計20名</p>	A	<p>・管理センターに配置されている職員を「従業員名簿」、「組織図」、「事務所内配置図」等により確認したところ、適切であった。</p>	A
	<p>○研修(人権研修、個人情報保護)等の実施について</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><研修基本方針「安定運営研修」+「感動運営研修」></p> <p>指定管理者として公の施設を安全に管理運営する(安定運営)を実行し、かつ利用者から「良かった」と思ってもらえる(感動運営)を行うことを狙いとして、効果的な研修を実施します。</p> <p><関係法令の理解></p> <p>関係法令、指針、計画等を遵守、コンプライアンス遵守やハラスメント防止等、公の施設の担い手として相応しい環境整備、人材育成を実施。</p> <p>新人研修(教養) 入社・配転スタッフ 入社時 新人研修(専門) 入社・配転スタッフ 配属時 指定管理者制度研修 入社・配転スタッフ 年1回 安全教育 全スタッフ 常時 危機対応研修(消防訓練・防災訓練) 全スタッフ 年1回 マナー研修 全スタッフ 年1回 モラル研修 全スタッフ 年1回 リーダー研修 責任者・施設長 環境衛生教育 清掃担当者 随時 類似施設間交流 全員 随時 「認知症サポーター養成講座」を研修に取り入れる</p>	<p>研修実績は以下の通りです(職員研修実績一覧表作成済み)。</p> <p>4月 個人情報に関するミーティング 5月 外国人へのマナーに関するミーティング 6月 個人情報に関するミーティング 7月 入居説明時の外国人対応の確認 8月 募集住戸の増加に関する対応 9月 募集住戸の増加(10月最大)に関する対応</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。なお、公募時の提案内容のとおり実施は出来ていないものについては、今年度中に実施する見込みであることを確認した。</p> <p>(未実施の研修) 認知症サポーター養成講座</p>	A
	<p>○必要な資格を有する人員の確保について</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>(参考:仕様書) 「A 1級又は2級建築士」、「B 1級又は2級建築施工管理技士」及び「C 設備に関する知識を有する者」による維持修繕及び保守管理業務の検査確認及び計画修繕等の補助業務を実施する体制をとること。(一名が複数の要件(A、B、C)を兼ねることは可)</p>	<p><想定している保有資格等></p> <p>マンション管理士 管理業務主任者 宅地建物取引士 賃貸不動産経営管理士 マンション維持修繕技術者 認知症サポーター 防火管理者 公共施設マネジャー 認定コンプライアンスアドバイザー 一級・二級施工管理技士 二級建築士 電気工事士 管工事施工管理技士 消防設備士 応急救命技能認定者</p>	<p>センター配置人員の保有資格は以下の通りです。</p> <p>管理業務主任者 宅地建物取引士 賃貸不動産経営管理士 認知症サポーター 防火管理者</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たが、提案のあった有資格者の配置を満たすものではなかった。</p> <p>«センターに配置していないが法人として体制をとっている者» マンション管理士 マンション維持修繕技術者 公共施設マネジャー 認定コンプライアンスアドバイザー 一級・二級施工管理技士 二級建築士 電気工事士 管工事施工管理技士 消防設備士 応急救命技能認定者</p>	A

外部委託	<p>○外部委託における府の事前承認について</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」とおり委託されているか確認する。</p>	特筆事項なし	外部委託にあたっては、府に事前申請を行い、事前承認を頂いております。また、事業計画書通り委託しております。	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>○外部委託業者に対する協定書の遵守について</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><再委託先に対する個人情報保護の徹底を求めるための取組> 1再委託先の選定 特定情報等の保護体制が十分であることを確認した上で再委託先を選定 2契約の締結 特定個人情報に関する機密保持義務、事業所内からの特定個人個人情報持ち出しの禁止、特定個人情報の目的外利用の禁止、再委託における条件、漏えい事案等が発生した場合の委託先の責任、委託契約終了後の特定個人情報の返却又は廃棄、従業者に対する監督・教育、契約内容の遵守状況についての報告等を記載した契約を締結 3再委託先への定期研修会の開催 再委託先用の個人情報保護についてのマニュアルを作成し、再委託先の業者を集め定期的に研修会を実施</p>	外部委託業者への再委託時には、相手先が特定個人情報等の保護体制が十分であることを確認し、契約締結にあたっては、契約書の個人情報に関する機密保持義務(守秘義務)、暴力団員の排除の条項等を確認しています。暴力団員排除に関して、別途、覚書も締結しております。	A	・契約書等において、暴力団排除及び機密保持義務に関する事項が規定されているなど、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について</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」とおりの対策が講じられているか確認する。</p>	<p><個人情報保護対策> 基本的な考え方として、お客様(入居者等)の情報ははじめ保有する情報資産を漏洩、改ざん、破壊、盗難などのあらゆる脅威から保護し、リスクを最小限に抑え、安全に活用することが極めて重要な責務であると認識し、厳格な情報管理を行う ・個人情報保護方針の公表 個人情報保護方針(プライバシーポリシー)をホームページにおいて公表し、管理センター職員に研修等により、方針の遵守を徹底 個人情報保護を含む情報セキュリティマネジメントシステムを確立し、これを当社従業者その他関係者に周知徹底させ、実施し維持し継続的に改善 ほか ・情報セキュリティマネジメント教育の実施 ・情報セキュリティマネジメント(ISMS)定期監査 ・ソフト面の対策⇒職員教育 ・ハード面の対策⇒パソコン利用のルール ・仕組み面の対策⇒個人情報取扱担当者の主な業務 <マイナンバー(特定個人情報)に関する取組>・情報システムの管理 ・マイナンバーの活用の推進 <個人情報が記載された書類等の取扱い方法>個人情報の記載された書類は、当社の「情報セキュリティマネジメントマニュアル」に従い取扱いルールを作成し、厳重に取り扱う 本指定管理業務で管理する各種の個人情報を含む書類やデータは、個人情報処理担当者が全ファイルを毎年棚卸し「情報資産洗い出しシート」にまとめる <管理センターにおける情報セキュリティ対策>・事務所全体機械警備による防犯対策 ・出入り管理システム カードキーによるセキュリティ ・セキュリティゾーン 登録された職員のみが出入り可能 ・窓口カウンターへ仕切りを設置 ・セキュリティゾーン 安全領域 <個人情報保護のための人的資源・力量の確保>必要な資源(要員、施設、設備、作業環境等)を毎月2回の経営会議において、適宜協議し提供する。</p>	<p>個人情報保護方針(プライバシーポリシー)をホームページにおいて公表し、管理センター職員に研修等により、方針の遵守を徹底しております。 職員に情報セキュリティマネジメント教育(個人情報)の実施し、情報セキュリティマネジメント(ISMS)定期監査済みの状態です。個人情報取り扱いマニュアルを作成しております。 また、管理センターにおける情報セキュリティ対策として、事務所の機械警備による防犯対策を施し、また、窓口カウンターへ仕切りを設置しております。 2026年2月3日に確認いたしました本社サーバーへ(香川県高松市)のランサムウェア攻撃によるシステム障害につきまして、外部の専門セキュリティ会社と連携し、原因や侵入経路、不正アクセスの有無等について調査・解析を継続しております。現在のところ、布施管理センターで扱う個人情報の漏洩は確認出来ておりませんが、漏洩など確認できた場合には、関係当局への報告を行い、必要な対応を慎重に進めて参ります。</p>	B	<p>・個人情報の漏洩などの事故防止対策として、「個人情報の取り扱いマニュアル」が作成され、職員研修の実施・個人情報管理簿の整備・運用が行われていることが確認でき、概ね適切であった。 なお、2月3日に発生したランサムウェア感染による影響について2月18日に報告を受けたが、引き続き報告を求める。</p>	B

緊急対応	<p>○事故、災害等の緊急時の連絡体制について</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><関係機関と連携し、緊急・安否確認の要請等に迅速に対応できる体制></p> <p>深夜や休日にも利用者入居者等が常時いるという府営住宅管理業務の特性上、住宅の設備トラブルや救急出動、安否確認等の緊急時に24時間365日対応することができる眠らない管理センターを開設</p> <p><緊急対策本部></p> <p>「自社運営コールセンター」は災害時などの有事が発生した際は速やかに緊急対策本部として立ち上がり、現場統制と情報収集の役割を担う。自社運営コールセンターでは、地震・気象情報のモニタリングシステムが常時稼働。必要に応じ、被災エリアの近隣県からの応援体制を整え、人員や資材・生活物資の応援を行う。また、大規模災害による災害対策本部としての機能がストップをしないよう、高松と札幌の2拠点にコールセンター機能を分散させ、災害による機能リスクを回避。</p> <p><事故等発生時の支援体制></p> <p>当社は大阪府内に営業拠点があり、101名の職員が業務に従事。必要に応じて、兵庫県3箇所(明石市・西宮市・姫路市)の営業拠点からの支援も可能。</p> <p><24時間365日の受付体制></p> <p>コールセンターにて一次対応をタイムリーに報告・連絡・相談を行っているため、現場に到着したセンター職員への進捗状況引継をスムーズに行え、センター職員の現場到着後は関係機関、修繕業者との連絡業務の司令塔の役割を果たす。</p>	<p>深夜や休日にも利用者入居者等が常時いるという府営住宅管理業務の特性上、住宅の設備トラブルや救急出動、安否確認等の緊急時に24時間365日対応することができる外部委託による眠らない管理センターを開設。また、センター内で緊急連絡網を作成しております。</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」の電話番号と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ていることが確認でき、適切であった。</p>	A
	<p>○緊急時のマニュアルの整備及び周知徹底について</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><関係機関と連携し、緊急・安否確認の要請等に迅速に対応できる体制></p> <p>人身事故が起きた場合は「災害・事故等対応マニュアル」に基づき、直ちに緊急通報するとともに、傷病者の救助・救護を迅速に行い、大阪府に連絡</p> <p><台風や災害等の緊急対応体制></p> <p>緊急時の行動計画や手順については、「府営住宅緊急時連絡体制」や「災害・事故等対応マニュアル」を策定のうえ、全職員への周知を徹底し、緊急連絡先一覧表を掲示</p> <p>1 危機管理責任者の指揮命令と班別担当の役割の明確化 2 センター長が緊急時には管理・統括 3 緊急時の連絡体制について、平日、休日、営業時間内・外等を考慮して構築</p> <p><緊急時対応体制></p> <p>1. 緊急時の備蓄の整備 2. 「災害時対応ポケットマニュアル」の携行 3. 事故、事件発生後対応フロー</p>	<p>台風や災害などが発生した場合や人身事故が起きた場合は「災害事故等対応マニュアル」に基づき、直ちに緊急通報するとともに、傷病者の救助・救護を迅速に行い、大阪府に連絡を行う体制となっております。</p> <p>台風や災害等の緊急対応体制については、「府営住宅緊急時連絡体制」を作成し職員への周知を徹底し、緊急連絡先一覧表を掲示しております。</p>	A	<p>・緊急対応マニュアルが整備されており、各職員にマニュアルを配布していることを確認した。</p> <p>・職員に対する防災訓練も実施済であることを確認した。</p> <p>・自治会と連携した防災訓練についても希望する自治会と調整のうえ実施し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	○システム運用者の事前報告について ・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。	<大阪府営住宅管理システムの管理方法> ・管理システムを使用するパソコンは専用の端末を使用し、管理センター職員が使用するパソコンとはネットワークをつながない ・使用するパソコンを物理的にも固定することで、持ち出しができないように厳重に管理 ・メモにパスワードを書いて壁やパソコンなどに貼っておくことを禁止 ・情報セキュリティ管理責任者の許可を得ないでプログラム壁紙やスクリーンセ이버を含むをインストールを禁止 ・許可なく外部ネットワークへ接続するための通信機器モバイル通信機器、無線LAN用アダプタをパソコンに付けることは禁止 ・情報セキュリティ管理責任者の許可を得ないでCD R等の可搬媒体の読み取りや、コピーは不可 ・ウイルスに関するメッセージが表示されたり、実害が生じたと思われるときは、直ちにLANケーブルを抜いてWi-Fi利用の場合はWi-Fiを切断して、ITシステム委託先担当者に連絡し指示を仰ぐ ・信頼できないあるいは不明な発信元の電子メール、また、アルファベットのみタイトル電子メール、添付ファイルは開かないように指導 ・信頼される発信元からの添付ファイルであっても、なりすましでないかを疑い、ファイルを開かずデスクトップに保存して、ウイルススキャンを実行し、ウイルスに感染していないことを確認	セキュリティ管理者選任及びシステム利用者名簿の届出を適切行っております。また、情報セキュリティガイドスに従って、センター内の情報管理を行っております。	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
	○個人情報保護について ・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」とおり運用されているか確認する。				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。
実施状況の確認	○月間業務報告書の提出及び、業務状況表の整備、保管について ・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。	特筆事項なし	月間報告書や業務状況表を作成しております。	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ついて ・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。	<保管義務違反者、迷惑行為等への対応例> 入居者が府営住宅の使用について必要な注意を払い、正常な状態で維持するよう周知し、保管義務違反事項に抵触しないように指導。保管義務違反者、迷惑行為等を行う入居者に対しては、事情聴取、現地調査等により事実関係を把握したうえで、改善を指導し、必要に応じて書面による改善勧告等を行う。 ・迷惑行為に関しては、発見時に事実を文章及び写真等で記録。また、事件等へ発展する可能性を鑑み、訪問時には2名以上で対応。迷惑行為の種類により、遅滞なく大阪府への報告・相談を行う。 事案によっては、必要に応じ、HG内部統制室・危機管理室・顧問弁護士及び警察への相談を行い、安全を担保したうえで、迅速に対応。 外部の方への対応として、簡易型のモバイル防犯カメラを用いる。このカメラは電源が必要な設置も簡単なことから、自治会より相談を受けた際は、期間限定で無償貸与し問題解決と注意喚起につなげ、再発防止に寄与。 ・ペットの飼育に関しては、重要な点は入居時に禁止事項である旨を重点的に説明し、ご理解いただいたことを確認したうえで入居手続きを進める。 啓発ポスター等の掲示をするともに巡回時等で発見した場合は、直接の注意喚起と職員間で情報を共有。職員間で共有することにより、ペット飼育入居者が、来訪時等の面談する機会に対応する職員が都度、注意喚起を行う。 <住宅管理システムで対応記録を蓄積> まず管理センター職員にて現場確認を行い、確認次第、当該入居者へ再度ルールの確認・指導を実施。それでも改善されない場合は大阪府と相談し、今後の対応について検討。 指導等の記録については管理システムにて保存し、指導内容・経過等をすぐに確認・報告できる体制を確保。	苦情については一覧を作成し、苦情、要望等についての実態把握を行っております。	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

<p>入居者満足度</p>	<p>○入居者、自治会へのアンケート・ヒアリング調査の実施及び結果について</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><入居者等ニーズの把握> 年間を通して、随時受付可能なアンケートと、定期的なアンケートを実施、ニーズの把握及び結果にもとづいた改善を行い満足度の向上を図る。また、専用ホームページ・紙媒体やメール等だけでなくQRコード等の時代に即した方法も取り入れアンケート回収率向上を目指す。 <入居者アンケートの実施> より多くの意見を取り入れた府営住宅の管理運営をするためにも、年1回全入居者を対象にしたアンケートを実施。アンケートの結果は、全ての府営住宅にセンターだよりにてお知らせ。</p>	<p>府のアンケート実施済みです。また、ニーズの把握及び結果把握のため、定期的なアンケートを実施して参ります。</p>	<p>A</p>	<p>・アンケート結果における①窓口対応、②電話対応、③申請・手続、④修繕の4つの項目について、それぞれの項目で「普通」以上と回答したものを加重計算により平均値を算出した。</p> <p>・結果、入居者アンケートでは、94.8%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 51.5%)</p>	<p>A</p>
<p>業務改善</p>	<p>○管理運営会議等で府から指摘された問題点等に対する取り組み及び結果について</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>特筆事項なし</p>	<p>管理運営会議、モニタリング等で指摘された問題点については、対応を都度を行っております。</p>	<p>A</p>	<p>・管理運営会議等には常に出席し、府からの指示事項等を遂行していることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>自主事業内容の質</p>	<p>○自主事業について</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、公募時の「事業計画書」どおりに実施されているか確認する。実施されていない場合は、課題と課題の解決に向けた取組内容を確認する。</p>	<p>サービス向上を図る取組(主なもの) ・高齢者の異変を通知する見守りIoTサービス ・高齢者見守り業務 ・高齢者向けイベントの開催 ・移動販売サービス ・キッチンカーの派遣ほか</p>	<p>高齢者見守り業務は開始済み、今後高齢者向けイベントの開催、移動販売サービス、キッチンカーの派遣等自治会と協議のうえ、進めて参ります。</p>	<p>B</p>	<p>・サービス向上を図る取組として提案のあった、「単身高齢者への見守りサービス」等について実施されており、今後も計画的な取組が見込まれていることが確認でき、適切であった。</p> <p>※未実施である取組については、令和8年4月1日より実施に向け調整中であるが、現在、協議に至っていないものが多くあり、実施が遅れることが見込まれる。</p>	<p>B</p>

事業収支	<p>○収支状況について</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><提案価格の妥当性(人件費)について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理センターの常勤職員18名の給与、賞与、各種手当、法定福利費、諸経費(健康診断、ストレスチェック等)を計上。 ・職員の賃金は大阪府最低賃金を十分に回るのはもちろんのこと、指定期間中の最低賃金改定を見据えて設定。等 <p><提案価格の妥当性(事務費)について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費(管理事務所)は、管理センターの光熱水費を計上。 ・本部経費には、自社運営のコールセンター業務費、研修教育費等の本社間接部門諸経費、繁忙期の応援社員の人件費等を計上。等 <p><提案価格の妥当性(事業費)について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・専有部分の修繕については、修繕負担区分により大阪府(指定管理者)負担となる項目の修繕費を計上。等 <p><入居を伴う空家修繕の各単価の妥当性について></p> <p><緊急修繕費用の妥当性について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・空家修繕は、複数住戸の修繕を同時に進行し、それぞれの修繕箇所について必要な日数を考慮して工程管理を行うことで、効率的な修繕完了が可能。 ・発注する協力業者は対応可能な業者を複数社選定しておくことで、工程の遅れを未然に防止。 ・既存の住宅設備が廃番や生産中止になっているケースがあるため、修繕時の一般的な仕様の汎用品を代替することで、費用の低減に努める。 ・負担区分を遵守し入居者(空家修繕の場合は退去者)に丁寧に説明することで、入居者負担の修繕を行わない。 ・技術グループ、巡回管理員による軽微な修繕の内製化により、修繕費の軽減を図る。 ・入居に伴う空家修繕に係る管理事務費は、技術グループの職員にて業務を行うことから、空家修繕費には計上せず、人件費にて100%計上。 	<p>法人の収支状況は黒字であり問題はない。なお、初年度である管理センターの収支状況については、計画値に対して大幅な相違がないか等、適宜検証している。</p> <p>元帳を基に報告書を作成しております。</p>	<p>・収支状況については、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>○経営状況分析指標における管理運営の効率性・安定性について</p> <p>・法人の経営状況分析指標の総資本売上総利益率【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><グループ総合力を基にした安定した経営基盤></p> <p>当社は、指定管理事業をはじめ、不動産・人材・流通・介護・施設運営等を行う総合サービス企業グループの親会社。</p> <p>当社は、下表の「親会社グループ」に属しており、グループ全体の親会社。</p> <p>親会社グループは令和5年度売上655億円営業利益40.3億円。</p> <p>また、東証スタンダード市場に上場する子会社グループを合わせると、令和5年度売上高1,995億円営業利益113.3億円超、従業員11,400名超となり、財務基盤が健全であるとともに、多数の公の施設を管理・運営を行っているため、府営住宅の指定管理事業に必要な資金・人材・備品等は十分にある。</p>	<p>総資本売上総利益率は、約25.5%(2025年6月期決算)となります。</p>	<p>・経営状況分析指標の総資本売上総利益率は25.5%であり、資本を効率よく運用していることが確認でき、適切であった。</p>	A

法人等の経営状況	<p>○経営状況分析指標における法人の「収益性」と「安定性」について(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【経常利益÷売上高×100】及び自己資本比率【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><グループ総合力を基にした安定した経営基盤> 当社は、指定管理事業をはじめ、不動産・人材・流通・介護・施設運営等を行う総合サービス企業グループの親会社。 当社は、下表の「親会社グループ」に属しており、グループ全体の親会社。 親会社グループは令和5年度売上655億円営業利益40.3億円。 また、東証スタンダード市場に上場する子会社グループを合わせると、令和5年度売上高1,995億円営業利益113.3億円超、従業員11,400名超となり、財務基盤が健全であるとともに、多数の公の施設を管理・運営を行っているため、府営住宅の指定管理事業に必要な資金・人材・備品等は十分にある。</p>	<p>売上高経常利益率約74.8%であり、自己資本比率は28%です(2025年6月期決算)。また、2023年6月期から2025年6月期決算において、売上高、営業利益、経常利益等が安定的に推移しております。</p>	<p>・経営状況分析指標の売上高経常利益率は4.76%であり、効率的に利益をあげていることが確認でき、適切であった。</p> <p>・経営状況分析指標の自己資本比率は28.0%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	A
	<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>特筆事項なし</p>	<p>チェック日 令和8年2月13日</p> <p>チェック方法 管理センターへ現地モニタリング、書面確認</p> <p>チェック職員 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7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

資料 2-2

【指定管理者名】(株)穴吹ハウジングサービス・布施(東大阪市地区、大東朋来住宅及びペア大東朋来住宅)

募集関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
募集事務	<p>○募集事務について</p> <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>・大阪府の事業により募集しない住戸や、火災のあった住戸、周辺の状況により入居者の生活環境を確保できない住戸等の「募集できない住戸」を除き、空家を原則すべて募集しているか確認する。</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、適切に入居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、ウェブサイトでの団地情報、総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載、モデルルームの実施状況について、府民等への情報提供が適切かどうか確認する。</p> <p>(参考:仕様書) 指定管理者は、前年度の応募倍率が5倍未満の公営住宅及び特公賃を対象に、寝室数(1寝室から4寝室)毎に各1戸以上の住戸をあらかじめ空家修繕を実施し、モデルルームとして使用すること。</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><公平な運営により募集関係業務を履行> 募集・受付・抽選・審査関係業務については、全ての応募者に対して公正・公平な対応を基本とした運営を実施。 募集期間中(募集開始から抽選終了まで)における業務量の増加期間については、増員や窓口時間の延長等を活用。公開抽選、書類審査においては、作業を複数員で行うことにより、チェック漏れなどのミスを失くすと共にあらゆる応募者に対して平等・確実な審査を行う。 ・当社のノウハウとマニュアルにより確実な業務を実施 ・オンラインによる募集受付 ・専用ホームページによるお知らせ ・管理センターのLINE公式アカウントを作成 ・公開抽選を行い当選者決定の透明性を確保</p> <p><IT・SNSを利用した募集受付> IT・SNSを活用し、情報をタイムリーに発信。 ホームページやSNSにて発信する情報は入居募集情報だけでなく、前述の外観・内装・設備のVR画像や、物件の周辺環境等の情報を掲載。 ・電子申請での受付 ・郵送での受付</p> <p><募集事務> ・総合募集月の2~3か月前に、前回までの募集における登録者の状況や特定入居登録者等のあっせん予定住戸等の空家確保の状況を精査した後、「募集予定リスト」を作成。(その時点の空家について、当該募集回及び次回以降に募集する住戸の募集予定時期を記載。)等</p>	<p>募集対象可能である住戸の選定について、応募倍率を考慮しております。 大阪府の事業により募集しない住戸や、火災のあった住戸、周辺の状況により入居者の生活環境を確保できない住戸等の「募集できない住戸」を除き、空家を原則、募集しています。 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、住戸あっせんしています。 日常業務において、ウェブサイトでの団地情報、総合募集案内、抽選結果の掲載及び随時募集住戸の掲載、モデルルームの実施状況について、府民等への情報提供を行っております。 空室の全部屋を訪問し、可否リストにより募集可能か確認しました。 ※モデルルームについては、募集との兼ね合いで1寝室タイプの該当住戸がなかったため、3タイプでの実施となっている。</p>	A	<p>・空家を原則すべて募集することについて、全住戸の現地確認により空家の状態を把握のうえ募集に出しており、火災のあった住戸等で募集していない住戸は、適切に募集候補が選定されていることが確認できた。(府による現地確認は3月中旬終了見込み)</p> <p>・特定入居については、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>・ウェブサイトに関り図及び空家の状態別戸数が適宜掲載されており、モデルルームも適切に実施していることが確認でき、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>総合募集における募集戸数(4月~2月) 990戸(3月末時点)</p> <p>モデルルーム実施戸数(11月~) 寝室数毎に3戸実施。 ※1寝室については未実施。</p>	A
募集事務	<p>○入居事務について</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係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><審査における適正な処理> 確認・審査にあたっては、募集の種類、応募区分また提出書類の内容等に応じて、面談等の必要な調査確認と説明を実施。 当選者等が指定期間内に入居資格審査を受けなかった場合等は ・経緯を大阪府に報告し、失格等の判断があった場合は、通知を行う。(補欠者に対し「入居資格審査の案内」などを送付。 外国籍の入居予定者に対しては、状況に応じて、外国語で作成した入居説明資料を使用して注意事項を説明。 入居手續完了後、入居関係書類についてはファイルにまとめて前年度分を一年間保管。また、入居関係書類は電子情報PDF化としてシステムに登録。 ・ノウハウとマニュアルにより確実な業務を実施</p>	<p>入居済み分の関係書類の整備を行っております。 外国人に合わせて入居説明会時の配布資料を整備し、配付を行っております。</p>	B	<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、障がい者対応についても、筆談等の配慮をしており、適切であった。</p> <p>・令和7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7.30%(233件中、17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8年2月13日		
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			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7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

資料 2-2

【指定管理者名】(株)穴吹ハウジングサービス・布施(東大阪市地区、大東朋来住宅及びピア大東朋来住宅)

収納促進関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)	評価 (S~C)		
募集事務	○入居者の退去事務について ・日常業務及びヒアリングにより、「住宅返還届」「還付請求書」の提出など、適切な退去事務が行われているか確認する。	＜単身死亡未返還住宅内の残置物＞ 国土交通省から示された「残置物の処理等に関するモデル契約条項」等を参照し、残置物撤去に関する統一な方策について大阪府へご提案。 大阪府が実施されている「貴重品等の移動保管」については、大阪府の残置物の選別完了後、指定管理者にて指定された保管部屋への荷物の移動等に協力。特に応募倍率の高い人気住宅等の優先度を高く設定し、残置物撤去までの処理を迅速かつ的確に行う。	「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おります。	A	「住宅返還届」「還付請求書」について、業務仕様書に即した手順で事務を行っていることが確認でき、また、名義人が死亡した住宅の処理について府の指示どおり事務を行っており、適切であった。	A
入居者等への指導及び連絡に関する業務	○府営住宅に係る許認可について ・日常業務及び個別協議等により、「保証人変更」「同居承認」「一時不在承認」等の申請書について、法令等に基づいた適切な審査を経て府に提出されているか確認する。	特筆事項なし	「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しております。	A	決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。	A
	○入居者の維持保管義務について ・日常業務において、入居者の維持保管義務に違反する行為(故意毀損、転貸禁止等)への対処が適切なものかどうか確認する。	特筆事項なし	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)への対処を適切に行っております。	A	地位承継不可者等への対応について、リストを作成し退去指導を行っているほか、府の指示に基づき住宅の現地確認等も行っていることが確認でき、適切であった。	A
家賃等の収納に関する業務	○調定手続きについて ・日常業務において、家賃減免・収入更正等の書類等を通じ、審査事務等が適切に処理されているかどうか確認する。	＜収納率向上の取組＞ ・口座振替促進による向上 ・巡回・訪問時の現金収納 ・生活保護世帯の住宅扶助費の代理納付に関する事務 ＜的確な状況把握による効率の向上＞ ・家賃減免申請、分割納付の相談指導 家賃減免制度を適正に運用し、真に経済的に困窮する入居者の居住の安定を支えるため、家賃の支払が困難な入居者に対しては、家賃の減免申請や滞納家賃・共益費の分割納付の相談指導を行うとともに、援助制度(生活保護・年金等)の活用について、相談指導を行う。(支払は口座振替が原則であることを説明)	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ます。	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>○家賃等の収納事務について</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><収納率向上の取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ・口座振替促進による向上 ・巡回・訪問時の現金収納 ・生活保護世帯の住宅扶助費の代理納付に関する事務 	<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、適切な業務を行っております。</p>	<p>A</p>	<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>	<p>A</p>
<p>○家賃等の滞納対策について</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><滞納回収率向上の手法></p> <ul style="list-style-type: none"> ・家賃滞納整理業務を確実に履行 ・督促会議の実施 ・督促の機会を増やす ・収入サイクルの把握 ・情報発信ツールによる周知徹底 <p><的確な状況把握による効率の向上></p> <p>滞納者対応に関しては督促担当責任者(センター長)を中心に、情報の一元化と指示命令系統のスリム化に取り組むとともに、電話・文書・訪問等で収納率向上に努める。緊急入院や介護施設への入居・事件・事故等の事情がある場合はセンター職員及び大阪府で共有し、適切な対応方法を検討のうえ実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・より効果的な督促業務 ・法的措置に関する補助業務 ・督促記録 ・家賃減免申請、分割納付の相談指導 ・退去滞納者への対応 	<p>滞納者対応に関しては電話・文書等で収納率向上に努めております。</p>	<p>A</p>	<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り状況等、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>	<p>A</p>
<p>家賃等の収納に関する業務</p> <p>○入居者の収入額認定等の事務補助について</p> <p>・日常業務において、「収入申告」等の審査書類及び府の収入認定・家賃決定後に行われる入居者への通知により、適切な業務が行われているか確認する。</p>	<p><収入調査・収入認定業務></p> <ul style="list-style-type: none"> ・正確な所得確認 <p>収入申告書の未提出者に個別の訪問や電話、文書による連絡にて未提出者への督促を強化。</p> <p>課税証明書に記載されない所得がないか丁寧に所得条件を拝聴し、入居者の状況をヒアリング。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収入申告における実施方法及び提案 <p>ホームページやSNS、府営住宅掲示板を含め様々な媒体により、公営住宅法に基づく収入申告制度の内容・期限・スケジュール等の周知徹底。</p> <p>書類の書き方がわからない入居者には個別相談・指導。</p> <p>センター職員のみでは対応が困難なため、本社部門からの人員の応援、臨時職員の雇用等で増員を行う。</p> <p>事前に府営住宅の掲示板に相談会開催のお知らせを掲示し、ホームページやSNSを活用して、できる限り多くの入居者に集まっていたりよう努める。</p>	<p>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ついて、適切な業務が行っております。また、収入申告業務の業務量が増加する多くなる4月～6月には、派遣社員を2名増員し対応しました。</p>	<p>A</p>	<p>「収入申告」は毎年6～7月に全入居者に対し、案内を同封した申告の用紙を配布し、郵送により回収後、指定管理者が書類審査し、その内容をパンチカードに記録して府に送付する。府の指示どおり業務が行われていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>

<p>○家賃変更(収入更正)等事務補助について</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>特筆事項なし</p>	<p>「収入更正申請書」等の関係書類が適切なものを使用し、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しております。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>○家賃の減免決定補助について</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>＜的確な状況把握による効率の向上＞ 滞納者対応に関しては督促担当責任者(センター長)を中心に、情報の一元化と指示命令系統のスリム化に取り組むとともに、電話・文書・訪問等で収納率向上に努める。 緊急入院や介護施設への入居・事件・事故等の事情がある場合はセンター職員及び大阪府で共有し、適切な対応方法を検討のうえ実施。 ・家賃減免申請、分割納付の相談指導 家賃減免制度を適正に運用し、真に経済的に困窮する入居者の居住の安定を支えるため、家賃の支払が困難な入居者に対しては、家賃の減免申請や滞納家賃・共益費の分割納付の相談指導を行うとともに、援助制度(生活保護・年金等)の活用について、相談指導を行う。(支払は口座振替が原則であることを説明)</p>	<p>「家賃減免申請書」等の関係書類が適切なものを使用し、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しています。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>○敷金の徴収猶予決定補助について</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>特筆事項なし</p>	<p>「敷金徴収猶予申請書」等の関係書類が適切なものを使用し、申請に不備があった場合に、入居者に対して、適切に対応しております。</p>	<p>A</p>	<p>決裁時に府に送付される申請書及び添付書類について、関連法令等に従い、業務仕様書及び事務マニュアルどおり審査を行っていることが確認でき、適切であった。</p>	<p>A</p>
<p>チェック日 チェック方法 チェック職員</p>			<p>令和8年2月13日 管理センターへ現地モニタリング、書面確認 経営管理課 収納促進G</p>		

<p>■評価基準</p>	<p>S(優良)</p>	<p>○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。</p>
	<p>A(良好)</p>	<p>○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。</p>
	<p>B(ほぼ良好)</p>	<p>○業務仕様書等の内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。</p>
	<p>C(要改善)</p>	<p>○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。</p>

令和7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

資料 2-2

【指定管理者名】(株)穴吹ハウジングサービス・布施(東大阪市地区、大東朋来住宅及びペア大東朋来住宅)

施設保全関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	指定管理者の自己評価 年間		施設所管課の評価 年間	
			評価 (S~C)		評価 (S~C)	
施設管理に関する業務	○施設の維持修繕について ・立入検査等において、書面及び写真により、適切に修繕が実施されているかどうかを確認し、現場での空家修繕検査により、品質を確認する。また、毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、業務執行状況の書面報告により確認する。	<p><施設維持管理の考え方> 安全で快適な建物環境を維持するため、確実性、安全性、迅速性、満足度、サステナブルの5つの項目にサービスレベルを設定した維持管理を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> 当社独自の住宅管理システムにより対応漏れをなくす 入居者への工事案内文配布 協力業者への勉強会の開催 各現場での災害防止協議会の開催 作業範囲・危険区画の明確化 安全ハットロールの実施 入居者からの相談は、即日または翌日対応が原則 明確に負担区分を説明 	適切に修繕が実施されているおります。	A	○施設の維持修繕に関する立入り検査等を実施し、以下の通り第1四半期及びその他の期ともに適切であった。 ・空家修繕: 277件(うち立入り検査: 36件) ※数字は12月末の実績 ・緊急修繕: 1,326件 ※数字は12月末の実績 ・緊急修繕のアンケート回収率: 100% 9割以上の入居者が業者の対応に不満がなかったと回答。 ※数字は12月末の実績	A
	○施設の保守点検について ・再委託の点検記録により、適切かどうかを確認する。また、毎月の大阪府営住宅施設保全業務調整会議において、設備関係維持管理報告書により確認する。	<p><施設の保守点検業務に関する対応> 当社が管理、監督し、それぞれ協力業者へ再委託する制度 経験豊富な設備担当を配置し、指導・アドバイスを実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 保守点検業務計画と実施徹底 日常の巡回点検と迅速な対応体制 設備の長寿命化と修繕コストの削減(中・長期的な視野に立った修繕計画) ※ライフサイクルマネジメント 維持管理業務の改善計画とPDCA 長寿命化の方策 長寿命化のための部位ごとの対応手法 施設保全と効用の発掘 施設・設備の日常点検、施設・設備の定期点検、信頼と実績のある企業に再委託、大阪府内業者との積極的な業務連携による地域への貢献 	再委託の点検は適切に行われております。	A	○業務仕様書等に基づき、年間作業計画を作成するとともに、設備関係維持管理報告書により点検結果の報告を行うなど、全体として適切であった。	A
	○新築住宅等引継ぎ業務について ・引継ぎ会議及び現場引継ぎの際に、適切に処理されているかどうかを確認する。	特筆事項なし				
駐車場の管理運営に関する業務	○施設管理にかかるデータ等の整理について ・提出されたデータにより、適切に処理されているかどうかを確認する。	特筆事項なし	適切に実施しております。	A	○修繕履歴のデータ整理等は適切であった。	A
	○住戸内バリアフリー化事業等の実施について ※令和2年度からの指定の地区のみ ・執行状況の報告により、適切かどうかを確認する。					
	○駐車場の利用承認等について ・府に上申された入居者からの利用承認申請書を通じ、適切に処理されているかどうかを確認する。	特筆事項なし	入居者からの利用承認申請書を適切に処理しております。	A	駐車場の利用承認等業務を適切に実施していた。	A

<p>○駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)について</p> <p>・入力された住宅管理システムのデータ及び業務報告書により、適切に処理されているかどうか確認する。</p>	<p><的確な状況把握による効率の向上></p> <ul style="list-style-type: none"> ・駐車場利用料金の滞納者への対応 <p><外部開放の推進></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市場調査による利用料金の適正化 ・カーシェアリング事業による利便性の向上 ・周辺住民への駐車場月極賃貸により収益の向上を図りま <p>ず</p> <p>パーキング事業部、賃貸事業部との連携で早期入庫率アップ。</p> <p>滞納者への納付督促・回収を徹底。</p> <p>駐車場使用料の滞納には納付督促を行い、長期滞納者には予告のうえ利用許可の取消を行う。</p> <p>周辺住民からも申込がなく空区画が多い駐車場については、芝生化等の入居者等への開放を提案。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コインパーキングとしての活用 ・予約制駐車場 	<p>駐車場に関するその他業務(施設の維持管理、車庫証明の発行、迷惑駐車取締り等)について、適切に行っております。</p>	<p>A</p>	<p>迷惑駐車への対応を適切に実施していた。</p>	<p>A</p>
		<p>チェック日</p>	<p>令和8年2月13日</p>		
		<p>チェック方法</p>	<p>管理センターへ現地モニタリング、書面確認</p>		
		<p>チェック職員</p>	<p>施設保全課 施設管理G(住宅改善G)</p>		

<p>■評価基準</p>	<p>S(優良)</p>	<p>○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。</p>
	<p>A(良好)</p>	<p>○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。</p>
	<p>B(ほぼ良好)</p>	<p>○業務仕様書等の内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。</p>
	<p>C(要改善)</p>	<p>○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。</p>

令和7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

資料 2-2

【指定管理者名】(株)穴吹ハウジングサービス・布施(東大阪市地区、大東朋来住宅及びペア大東朋来住宅)

資産活用関係

評価項目	評価基準 (確認内容)	公募時の提案内容 (事業計画書記載内容)	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	○用地管理等について ・住宅敷地に係る問合せ等の対応・処理状況について、平素の業務施行状況及びヒアリング等を通じて、適切に処理されているかどうかを確認する。	<府営住宅を活用したまちづくり> 大阪府が売却を予定している土地についての周知を管理センターホームページ等で積極的に周知。	府営住宅敷地に係る問合せ等があった場合、事案に応じて現地調査等を実施し、業務仕様書に沿って事務を行っています。	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
	○各種申請手続きについて ・各種申請書の記載内容や添付書類の精度等について、日常業務の施行状況や記録簿などにより、申請手続きの補助状況が適切かどうかを確認する。	特筆事項なし	各種申請書の記載内容や添付書類等について、申請手続きの補助を適切に行っております。	A	各種申請書提出の事前段階において、法令等に基づく指導、書類の記入方法等の指導が行なわれている。また、各種申請書の受付日、社内起案日等が記録簿等により管理され、申請書受付後、速やかに処理しており、年間を通して適切であった。	A
	○各種許可書等の交付について ・日常業務において、各種許可書等の府からの受理状況及び申請者等への交付状況について、記録簿などにより、適切に処理されているかどうかを確認する。	特筆事項なし	各種許可書等の交付等を適切に行っております。	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8年2月13日		
			チェック方法	管理センターへ現地モニタリング、書面確認		
			チェック職員	施設保全課 資産活用G		

■評価基準	S(優良)	○業務仕様書等の内容を遵守し、その内容より優れた管理内容である。
	A(良好)	○業務仕様書等の内容を遵守した管理内容である。
	B(ほぼ良好)	○業務仕様書等の内容を概ね遵守しているが、一部課題とすべき事項がある。その課題について、指定管理者において解決に向けて取り組んでいる、または、今後の取り組みが見込まれる。
	C(要改善)	○業務仕様書等を遵守しておらず、今後も適切な管理運営が見込めない。