

# 大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

評価対象年度	令和2年度
自己評価実施日	令和3年7月19日

## 1 施設概要

施設名	大田区立シルバーピア 7棟、大田区営シルバーピア 13棟、大田区高齢者アパート 10棟		
所在地	大田区中央4-7-2 他29か所		
指定管理者	名称 株式会社大田まちづくり公社		
	代表者 代表取締役 川野 正博		
	住所 東京都大田区南蒲田一丁目20番20号		
指定期間	平成31年4月 ～ 令和6年3月		
施設の設置目的	住宅に困窮する高齢者の生活安定と福祉の増進に寄与するため、区が建設または借上げた住宅を提供する。		
施設の沿革	昭和53年高齢者アパート事業(旧老人アパート)開始、平成5年区立シルバーピア事業開始、平成9年区営シルバーピア事業開始		
担当部課 (問合せ先)	大田区福祉部高齢福祉課		
	電話 03(5744)1449	FAX 03(5744)1522	

## 2 業務履行状況確認

項目	確認内容	指定管理者自己評価	施設所管課所見(確認方法・頻度)	施設所管課評価
管理	事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか	事業計画書の提出書類は、内容に不備がないことを確認して、期日までに提出している。	期日までに提出され、内容についても不備がないことを確認している。	○
	各種業務日誌等が整備・保管されているか	業務日誌等は、施設別・月別に整理して、鍵付書庫で保管している。	鍵付きの書庫において、適切に管理されていることを随時確認している。	○
	区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか	区からの指示は、確実に実施している。当社からは密に報告を行い、業務に支障がでないように努めている。	日々、業務において、指定管理者は区と密接かつ迅速な連絡調整を行っている。	○
職員	必要な知識・経験をもった職員を配置しているか	高齢者福祉や建物、住宅設備に必要な知識・経験を持った社員を配置している。	住宅の管理に精通している職員や専門的知識を持つ職員を配置していることを日常業務において確認している。	○
	施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等)	窓口職員、技術職員は、業務に必要な人員を配置し、居住者に安心・安全な住宅を提供している。	指定管理者と締結した基本協定書のとおり、効率的、効果的な職員配置となっている。	○
	業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか	窓口職員は、区職員の指導を仰ぎ機会をとりながらOJTを実施し、資質向上に努めている。生活協力員には、年2回外部講師による研修を実施している。	区職員からの助言等にもとづき、指定管理者自身によるOJTを日々実施している。また、生活協力員に対しては、年2回の社内研修を実施し、報告を受けている。	○
	職員の服装及び接客態度は適切か	窓口来客者、居住者に不快感を与えないように、清潔な服装や丁寧な接遇を行っている。	節度のある服装、丁寧な接遇やわかりやすい説明に努めている。	○
運営	施設、設備の公正な利用が確保されているか	団らん室や駐輪場などの共用スペースは、居住者が公平に使用できるよう適切に管理している。	掲示板の活用等によって、居住者への周知に努めている。	○
	自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか	非該当	非該当	—
	使用料等の会計管理は適切か	住宅使用料は、住宅管理システムにより適切に管理している。滞納が発生した居住者には、督促状を発行するとともに、自宅訪問して納付を促している。また、分納希望者には、分納計画を作成して滞納額の縮減に努めている。	住宅使用料及び共益費について、適切な会計管理を住宅管理システムによって実施している。また、滞納者への督促等にも努めている。	○
	施設の利用方法は分かりやすく説明されているか	新規入居者には、入居手続き時に、冊子「住まいのしおり」を渡し、高齢者住宅で生活していくルールを丁寧に説明している。また、入居後、生活協力員から設置してある住宅設備の使用方法を説明している。	窓口職員が新規入居者へ、すまいのしおりと口頭により、丁寧に住宅の使用についての説明を行っている。また、日々居住者からの問い合わせに生活協力員が対応していることを月例報告書により確認している。	○

		施設の稼働率向上に向けた取組みは有効か	空室期間を短期間にするため、退去手続き、原状回復工事、入居者決定、入居手続き等の業務を、効率的に進めている。	退去手続き及び入居手続きについて、対象者との連絡調整を迅速に行うと共に、工事期間の短縮化を図り、空室期間の縮減に努めている。	○
		利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか	クレーム内容を丁寧に聞き、問題解決のため迅速に対応している。	丁寧な接遇で居住者の話を真摯に受け止め、問題解決や合意形成に向け、適切、迅速に対応している。	○
		専用ホームページは適切に管理運営されているか	当社ホームページは、適時更新を行い、最新の情報を発信している。	指定管理者において適切に管理している。	○
		施設の周辺地域との関係は良好か	周辺住民とは、良好な関係が築かれている。トラブルが発生した時は、解決に向けて民生委員、地域包括支援センターなど関係機関の方の協力を得て、解決に向けて誠意をもって当事者と協議している。	周辺地域とは良好な関係を保ち、トラブル発生時には関係機関等と連携し、解決に向けて善処している。	○
情報管理		個人情報は適正に管理されているか	「個人情報取扱規程」「特定個人情報取扱管理規程」等の社内規程に基づき、適正に管理している。社員には、各規程の主旨を徹底し、個人情報等の適正な管理を行っている。	個人情報等の取り扱いについて、十分に留意し、職員に周知を徹底している。個人情報のある書類等は鍵のかかる書庫で適切に保管している。	○
		個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか			○
安全・危機管理		防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか	「緊急事態発生時対応マニュアル」「緊急通報マニュアル」を策定している。社員研修の際、主旨を周知徹底している。	策定されたマニュアルを用いて、職員に対して周知徹底している。	○
		緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか	緊急時の連絡網を整備している。また、避難訓練や、通報訓練等の机上訓練を施設の状況に併せて実施している。	緊急時の初動連絡体制は緊急事態発生時対応マニュアルが整備されている。また居住者への避難誘導訓練が行われている。	○
		日常の防犯・防災管理体制は適切か	生活協力員が防犯のために施設内の巡回を実施している。また、施設訪問者に対して声がけを行い安全面に留意している。併せて、居住者に大規模災害発生時の避難場所や防火・防犯の注意喚起を図るため、関係機関からのポスター等を掲示板へ掲示している。	生活協力員による確認及び対応については業務終了報告書にて報告を受けている。また、掲示板の活用等については、高齢者に分かりやすい表現を用いる等、工夫して居住者への周知に努めている。	○
		鍵の保管、施錠管理が適切になされているか	鍵は、鍵付き保管庫で厳重管理している。	鍵付きの保管箱を使用し、鍵の管理を適切に行っている。	○
施設管理	共通	日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品)	月1回各施設の巡回点検を実施し、記録簿を作成して、区へ提出している。	指定管理者が定期的に各施設の巡回点検を行い、提出された記録簿にて区は確認している。	○
		修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品)	年間計画工事や、小破修繕工事・緊急工事が発生した場合には、速やかに区へ報告して指示を受けている。	随時、区は指定管理者から状況の報告を受け、区からの指示を指定管理者は適切に実行している。	○
		修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品)	修繕等が必要となった場合には、最善な方法を検討して、迅速に対応している。	区は現場対応職員に対して、不具合について連絡し、迅速に対応している。	○
		業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備)	当社「外注管理規程」に基づき、適切に運用している。再委託業者に変更が出た場合にはその都度「再委託業者一覧」を提出している。	指定管理者において、業務の再委託についての外注管理規定にもとづき、適切に行われており、再委託事業一覧表を区は確認している。	○
		省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備)	共用部(廊下、外回り等)の照明は、センサーやタイマーにより点灯、消灯を行っている。併せて、過剰な照明については、間引きを実施している。また、老朽化した照明器具については、区と相談しながらLED照明への転換を進めている。	センサーやタイマーによる点灯、照明等の間引きや時間帯による照明点灯、LED照明への順次転換により、省エネルギーの取組に努めている。	○
	設備管理	機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に、整備・保管している。	指定管理者により適切に管理されている。	○
		機器の取扱説明書等は整備・保管されているか	適切に、整備・保管している。	指定管理者により適切に管理されている。	○
	備品管理	備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか	備品台帳を整備し、適切に整理整頓している。	指定管理者により適切に管理されている。	○
		日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか	共用部の定期清掃・特別清掃は業者が実施。そのほか、日常清掃は、居住者により実施され清潔に保たれている。	日常清掃については、居住者自身によって清潔に保たれている。定期清掃については、各管理会社により実施され、施設の清潔が維持されている。	○

清掃	洗面所等の消耗品は常に補充されているか	団らん室の洗面所の消耗品は、適宜点検して欠品が発生しないように補充している。	住宅共用部分である団らん室について、適切に管理されている。	○
	ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか	居住者には、入居時等の機会を捉えて、ごみの分別、リサイクルについて指導している。ごみ集積所には、注意喚起を促すため、独自に製作した看板を掲出している。	ごみの分別等については、指定管理者による徹底指導や看板等による周知の成果によって、適切に実施されている。	○
	施設周辺的美観は維持されているか	居住者と協力が員が協力して、建物周辺的美観の維持に努めている。	居住者の協力によって住宅周辺的美観が維持されている。	○

評価基準（きちんと履行している＝○、もう少し努力が必要＝△、履行されていない＝×）

### 3 指定管理者総合所見（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

・高齢である居住者の心身の状態や日常生活の変化を的確に捉え、親族や地域包括支援センター等支援機関と連携・協力して、本人に寄り添った支援に努めている。  
 ・連帯保証人や身元引受人について、保証人無しや親族以外が保証人となっている居住者の調査を行い、生活協力が員による個別訪問や管理窓口からの連絡により現状を確認し、必要なケースには変更手続き等を促して、本人の支援に向けた相談・連絡先の確保を行った。  
 ・居住者の年齢がより高くなってきている中で、現地に配置されている生活協力が員のさらなるスキルアップが欠かせない。研修体制として、年2回の研修を計画しており、外部講師を招へいして、地域包括支援センターの役割やサービス内容等の研修を開催した。  
 次年度は、災害に対する生活協力が員研修を計画しており、日常からの備えや避難方法の確認等、意識啓発を図る。また、風水害による浸水被害が想定されるシルバーピアについては、その状況にあわせた対応を検討する。

### 4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

指定管理者(株式会社おおたまづくり公社)は、区立・区営シルバーピア及び高齢者アパート、全30棟の入居者管理と一部建物管理について、居住者に寄り添った適切な管理を実施している。  
 居住者への対応は、管理窓口への個別相談や現地の生活協力が員からの情報提供等を通じて、心身状況や居室の乱れなど日常生活の変化を捉え、親族や地域包括支援センター等関係機関と連携を図って居住者個々の状況に応じたきめ細かな対応を行っている。また、課題となっていることや区の高齢者施策をテーマとするなど業務研修内容を工夫して、窓口従事職員や生活協力が員のスキルアップを図っている。

### 5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による審査の結果、財務状況は良好との報告があった。  
 そのため、財務面からは当該施設の管理運営を適正に代行できる状況にあると判断する。

### 6 労働環境に関する施設所管課所見

社会保険労務士による書類及び施設訪問による審査の結果、労働環境は良好との結果であった。労働条件、書類等の管理の状況に軽微な改善点は認められるが、従業員の労働条件には不利益ならず、すぐに改善できる内容であるとの助言があった。改善状況については随時確認を行っていく。