

令和 2 年 7 月 2 日
都市整備政策部住宅管理課

令和元年度指定管理施設に係る事業報告について
(都市整備常任委員会所管分)

1 主旨

区では、「世田谷区指定管理者制度運用に係るガイドライン」に基づき、指定管理者制度の透明性をより一層高めるため、毎年度指定管理者より区に提出されている事業報告の内容を整理等し、公表している。

今般、令和元年度の事業報告が、指定管理者より区に提出されたので、別紙のとおり報告する。

2 対象施設(都市整備常任委員会所管分)

63施設

内訳 裏面のとおり

3 内容(共通項目)

- ・業務実績、利用状況に関する事項
- ・指定管理に関する業務の収支
- ・入居者アンケート
- ・事業計画書で提案した事業等の実施状況
- ・事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)
- ・事業実績の評価(施設所管課による評価)

4 公表方法

区ホームページに掲載するとともに、区政情報センター、区政情報コーナーに閲覧冊子を備える。

対象施設(都市整備常任委員会所管分)

施設名称	指定管理者	指定期間	担当課
区営住宅50団地 (内訳) ・都から移管及び区建設 37団地 ・借上げ13団地 区立住宅13団地 (内訳) ・特定公共賃貸住宅2団地 ・ファミリー住宅6団地 ・高齢者借上住宅5団地 計63施設	株式会社 東急コミュニティー	平成 29 年 4 月 1 日 ~ 令和 4 年 3 月 31 日	都市整備政策部 住宅管理課

令和元年度 指定管理施設の事業報告

1 指定管理施設の概要

(1)施設概要

施設名称:世田谷区営住宅等63施設

施設住所:粕谷4-11-8 外

(2)指定管理情報

指定管理者:株式会社東急コミュニティー

指定期間:平成29年4月1日～令和4年3月31日

2 業務実績、利用状況に関する事項

(1)維持管理業務

項目	実施内容
一般修繕	受付件数:476件 入居者等からの修繕受付 結果報告書の作成・提出
空き室修繕	実施件数:90件 修繕業者の選定、空き室管理 6月、11月募集住戸の修繕実施
緊急修繕 (夜間休日の緊急修繕の対応)	受付件数:9件 現状確認及び応急処置 修繕対応及び報告
修繕提案	冷暖房機器の更新:2件 テレビ用電波増幅器更新:3件 住戸内サッシ戸車の改修:2件 火災報知器設備更新:6件 各種設備機器の劣化状況及び改修提案

(2)保守点検

項目	実施内容
エレベーター保守点検管理	12団地 1回/月 実施 (豪徳寺アパート、上馬四丁目アパート、 上北沢一丁目アパートは4回/年及び 遠隔監視)
消防設備保守管理	2回/年(9月・3月)実施
火災警報機用戸外ブザー電池交換	1回/2年 実施(9月・10月) ※今年度対象 19団地 620個交換済
受水槽清掃水質検査	1回/年 (7月・8月)実施
圧送式給水装置保守点検	1回/年 (7月・8月)実施
増圧直結式装置保守	1回/年(10月～12月順次実施)
湧水ポンプ保守点検業務	4団地 1回/年
建築設備定期点検	40団地 1回/年
コンクリートブロック塀点検	11団地 1回/年
清掃業務 日常清掃	16団地 1回～2回/週
清掃業務 定期清掃	17団地 1回/月

項目	実施内容
清掃業務 外部排水清掃	55 団地 1 回/年
植栽管理 高木剪定	9 団地 1 回/3 年
植栽管理 中低木・生垣剪定	31 団地 1 回/年
植栽管理 害虫駆除等	54 団地 1 回/年
植栽管理 緊急剪定	11 件
雑排水管洗浄作業	1 回/年 実施(10 月～1 月順次実施) 今年度対象 39 団地 1,026 件実施

(3)管理上必要となる業務

項目	実施内容
防火管理 防火管理者選任届提出	27 団地(該当する団地すべて)
防火管理 立入検査対応	1 団地(北烏山八丁目アパート)
巡回点検 移管住宅	39 団地 1 回/月
借上住宅	18 団地 2 回/月
緊急通報	緊急時随時対応 (高齢者住宅:ホームセキュリティー)
休日・夜間対応	81 件

(4)入居者管理

項目	実施内容
都営・都民住宅の入居者募集	5 月、8 月、11 月、2 月 4 回/年 募集案内の仕分け 窓口対応
入居者決定	使用予定者の事務手続き 入居手続き
入居者管理	相談、受付、問い合わせに関する案内 実績報告書の提出 1 回/月 不正入居、不正同居等に関する指導 住まいる通信の発行 3 回/年(4 月、8 月、12 月) 連絡員任命通知の発行、謝礼の支払い 生活協力員の研修会補助、委嘱状の発送 各種届出受付、対応
住宅使用料の決定	収入調査、使用料の算定、収入認定
住宅使用料等の収納	使用料の調定、消込処理
滞納整理	滞納者に対する督促

(5) 事故件数等

項目		件数	主な内容と対応
事故		0件	
窓口への 相談・要望	①入居者間トラブル 等に関する事	32件	生活騒音、ごみの出し方に関する掲示 及び注意文を各戸へ配布
	②建物に関する事	16件	上階台所排水管より水漏れ、 排水管を交換し、解消した 洗面所排水管劣化の兆候あり 給湯器故障、経年劣化及び 部品調達困難により、交換を実施 サッシの開閉不良等
	③管理全般に関する 事	11件	高齢化に伴い、植栽の管理に手が 行き届かない為、落葉の時期に 近隣住戸より枯葉の清掃依頼があり、 事務所職員対応(弦巻五丁目住宅、 上祖師谷一丁目第二アパート)

(6) 日常管理業務

項目	実施内容
入居者対応	新規入居者へ「住まいのしおり」、「防災・防 犯対策ガイド」、「緊急連絡ステッカー」を 配布
自治会活動支援	植栽剪定、駐輪場整理

3 指定管理に関する業務の収支(税込)

項目	金額(円)
収入	
指定管理料	295,941,646
支出	
管理業務経費	134,716,298
入居者管理業務	43,069,404
修繕費	94,469,477
事務費	14,622,055
諸経費	9,064,412
収支差額	0

4 入居者アンケート(令和元年11月実施)

全体戸数	調査票配布数	回収数	回収率
1,581戸	1,495戸	708戸	47.4%

(1) アンケート結果に基づく改善への取組み

① 駐輪場の整理(不要自転車の撤去)

昨年に引き続き、駐輪場に置かれた不要自転車の撤去に関して通知文の作成から無料で引き取る業者の紹介まで自治会をサポートし、撤去を実施した。

(上用賀五丁目アパート)

②植栽管理

自治会役員の高齢化により植栽管理が思うようにできなくなったため、各団地の自治会から要望を聞き取り、剪定作業を実施した。

近隣からの苦情への対応について

1) 近隣住戸へ伸びた枝の伐採

対象の枝を剪定し、高木剪定の実施時期を前倒して全体の剪定作業を実施。
(桜新町一丁目アパート)

2) 落ち葉が近隣に飛散する。

落ち葉が集中する時期に、巡回点検時に落ち葉清掃を実施。
(弦巻五丁目住宅、上祖師谷一丁目第二アパート)

③要望事項に関する通知文の掲示または各戸配布の実施

1) ベランダ内での喫煙に関する注意文(宇奈根一丁目アパート)

2) 駐輪場以外に置かれた自転車、バイクへの注意文(上北沢一丁目アパート)

5 事業計画書で提案した事業等の実施状況

(1)福祉的取組

認知症サポーター講習会の実施(継続)

認知症に関する正しい知識を提供し、高齢者が安心して住まえる環境づくりをサポートするための講習会。

懇談会の日程と講師の日程が合わなかった為、健康体操へ切り替え実施した。

(パークサイド野沢)

また、2月実施を予定していたシティーコート世田谷給田においては、新型コロナウイルス対策の影響により令和2年4月以降に日程を調整する。

(2)危機管理

「防犯自己診断シート」を全戸配布。

(3)防災サポート

高齢化により消防訓練の実施が困難なため、自衛消防訓練のパンフレット(東京消防庁発行:火災に関する注意事項、訓練実施の必要性や初期消火、避難誘導等が記載されている)を27団地へ配布。

配布した住宅については、自衛消防訓練通知書を訓練実施の代わりとして各管轄消防署(世田谷、成城、玉川)に提出した。

(4)巡回見守りサポート(継続)

421世帯 月1回訪問

救急直接通報(緊急通報システム)が設置されていない住宅のうち65歳以上の高齢者宅を対象に訪問サービスを実施した。

(5)電話見守りサポート(継続)

16世帯 週1回電話連絡

65歳以上の高齢者のうち希望される世帯を対象に、週1回電話連絡し、生活状況等を確認した。

(6)フラワーサポート(継続)

入居者を主体に、団地内の植栽などが植えられているスペースを使って、花壇づくりのサポートを実施した。

上用賀五丁目アパート、中町四丁目アパート

上馬四丁目アパート、弦巻四丁目第二アパート(他11団地)

(7) コミュニティサポート(継続)

集会室・談話室を利用して、健康体操を実施した。

パークサイド野沢（認知症サポーター講習会の振替にて実施）

6 事業実績の評価と改善の取組み(指定管理者による評価)

(1) 事業実績の評価

- ①書類の受渡し、電話対応、窓口業務などの実務面において苦情や手続きの遅延等なく、また休日・夜間等の営業時間外の電話は緊急センターへ転送され、業務提携している専門業者を手配できる体制になっており、24時間迅速な対応を行った。
- ②空き室修繕において年間目標数である90戸を達成した。
- ③新たな取組みとして、台風19号によるり災者へ区営住宅の一時受け入れを実施し短期間で住戸の準備をする必要があったが、迅速に手配を行い、スムーズな入居手続きを行った。
- ④11月募集で応募がなかった住宅について1月に追加募集を初めて行ったが、書類審査や面接等を通常より短期間で行い、最終的に3月中に入居手続きを完了することができた。
- ⑤11月に行った入居者アンケートでは、指定管理者に対する窓口業務の評価で「良い」が51%と半数を超える結果となり、入居者から一定の評価を得ることができ今後も入居者により満足してもらえる管理業務に努める。

(2) 改善への取組み

①区営住宅の環境整備

入居者の方の利便性向上の観点から各戸へアンケートをとり、アンケート結果に対する業務改善の取組みを行った。(取組内容は4.(1)アンケート結果に基づく取組みを参照)

②入居者管理等に関する業務

台風や集中豪雨で全国的に大きな被害が出ていることから、台風発生が分かった時点で各戸に台風対策の通知文を配布し(ベランダに置かれている物を室内に取り込む、排水溝の清掃等)、台風発生後には建物及び外周を確認して指定管理者へ報告するように連絡員へ依頼した。

③区営住宅の維持管理業務

築年数が30年以上経過している住宅において配管からの水漏れ事故が起きている現状から、室内配管の交換工事を今年度より実施した。
また消防設備点検時の指摘事項や、誤発報が起きている火災報知器の一斉交換の提案を行い、令和2年度実施する予定。

④滞納整理等に関する業務

住宅使用料3～5ヶ月の滞納者を中心に令和2年2月より督促文書を本人と連帯保証人に同時に発送し、督促を行っても支払いが滞る滞納者には連帯保証人に対して支払いを行うよう納付書を送った。

また滞納している本人と面談し、一括して返済できない場合には分納の提案を行ったり、収入が低く支払いが困難な方に対しては、住宅使用料減免の手続きを行うなどの提案を行った。

⑤入居者募集から退去に関する業務

当選通知後や内覧会後の入居辞退者増加を鑑みて、令和元年11月募集より辞退届に辞退理由の記載欄を設けて辞退理由の把握を進めている。

現状、内覧を行ってからの辞退が多いため、設備や間取りなどの住戸状況について入居予定者の面談時に事前説明を行い、辞退者数が削減した。
 (令和元年6月募集の辞退者23人、令和元年11月募集の辞退者10人)

⑥高齢者サービス

室内の電球が交換できない高齢者の方に対して、交換を手伝うなどのサービスを継続して取り組んだ。

⑦設備機械監視システム導入の提案

現時点では火災警報を聞いた居住者・近隣からの通報により初期対応を実施しているが、迅速に初期対応を行うために火災警報が警備会社へ直接通報する工事の提案を行い、令和2年4月より運用を始める。

対象住宅は上馬四丁目アパート、上用賀五丁目アパート、赤堤一丁目アパート

7 事業実績の評価(施設管理所管課による評価)

① 令和元年度評価結果に対する現在までの取組み状況			
5年間の指定管理業務の内3年目になり、仕様書に基づいた管理を着実に実施すると共に、台風19号被災者に向けた区営住宅の一次貸出の対応や定期募集で応募がなかった住戸の再募集等、新たな取組みを問題なく実施する事が出来た。			
② 項目別評価結果			
評価点		1:要求水準を満たしているが、一部課題がある	
3:要求水準を上回っており、優れた点がある		0:要求水準を下回っている(改善指導等が必要となる)	
2:要求水準を満たしている			
評価分類及び評価			
1. 施設の維持管理			10/11
設備・機器等の保守管理	2/2	備品の管理	-/-
施設の修繕	2/2	第三者委託	2/2
清掃・衛生管理	2/2	環境配慮	2/3
2. 施設の運営			22/29
設置目的等の理解	2/3	個人情報管理	2/3
サービス提供	2/2	個人情報の漏洩防止	2/3
自主事業の成果	2/3	障害者差別解消法	2/3
職員配置	3/3	地域との関わり	2/3
障害者等の雇用	3/3	区内事業者の活用等	2/3
3. 事故や緊急時等への対応			8/9
事故防止等の対応	2/3	緊急時に備えた訓練	3/3
緊急時の対応	3/3		
4. サービス向上の取組み			25/30
職員研修	3/3	利用者の意向	2/3
利用者への対応	2/3	利用者意向の反映	2/3
利用しやすい環境整備	3/3	施設利用の促進	2/3
利用者対応	2/3	苦情等への対応	3/3
接遇	3/3	苦情等に対する改善	3/3
5. 収支状況			5/6
適正な予算執行	3/3	金銭管理	-/-
経費の効率化	2/3		

6. 改善の取組み		3/3
改善の取組み	3/3	
③ 項目別評価結果		
総合評価		
S:管理運営が良好で優れた取組み成果がある (配点の80%以上)		
A:管理運営が良好である (配点の70%以上)		
B:管理運営は概ね良好だが一部に課題がある (配点の60%以上)		
C:管理運営に課題があり改善が必要である (配点の60%未満)		
評価分類	評価	評価結果説明
1. 施設の維持管理	10/11	協定書・仕様書に基づき適切な維持管理を行っていた。
2. 施設の運営	22/29	協定書・仕様書に基づき適切な運営を行っていた。
3. 事故や緊急時等への対応	8/9	策定済みの危機管理マニュアル等の運用を行っていた。
4. サービス向上の取組み	25/30	サービス向上のために意欲的に取り組んだ。
5. 収支状況	5/6	予算内で効率的な予算執行に取り組んでいた。
6. 改善の取組み	3/3	区の指導した内容について改善された。
合計	73/88	
総合評価	S	
④ 年度評価所見		
<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書に基づき適切に業務を遂行した。 ・事故等なく管理・運営を行い、施設の不具合については迅速に対応した。 ・24時間対応緊急センターを活用することで、夜間・休日における対応を速やかに行った。 ・台風19号被災者に向けた区営住宅の一次貸出の対応や定期募集で応募がなかった住戸の再募集等、新たな取り組みを問題なく実施した。 		
⑤ 評価結果に対する今後の対応(指導・調整事項)		
引き続き仕様書に基づいた管理を継続し、利用者からの苦情・要望に対する必要な事務改善を実施しサービスを向上させるよう指導する。また、今年度実施した大型台風発生時の対応を元に被災時の対応マニュアルを整理していく。		