

神奈川県県土整備局
指定管理者選定審査委員会住宅部会
審査報告書

平成28年5月

1 委員会委員（◎は委員長、○は副委員長）

委員名	職業等	委員区分
◎大江 守之	慶應義塾大学総合政策学部教授	学識経験者
加藤 ゆり	公認会計士、税理士、中小企業診断士	経理
斉藤 克彦	独立行政法人都市再生機構 東日本賃貸住宅本部住宅経営部長	住宅事業者
○三品 篤	弁護士	法務
山崎 智美	公益社団法人神奈川県社会福祉士会副会長	利用者側の視点に立った有識者

2 スケジュール

平成27年10月19日	委員会開催（選定基準、委員会スケジュールの確認）		
平成28年1月8日	募集要項配布		
平成28年1月8日	質問の受付		
平成28年1月21日	募集説明会	参加団体	6団体
平成28年3月8日	募集受付終了	応募団体	延べ9団体
		横浜等地域	2団体
		川崎地域	2団体
		相模原等地域	3団体
		横須賀三浦地域	2団体
平成28年3月22日	委員会開催（選定基準、評価方法の確認）		
平成28年3月24日	委員会開催（川崎地域の申請団体のヒアリング）		
平成28年4月7日	委員会開催（横須賀三浦地域の申請団体のヒアリング）		
平成28年4月14日	委員会開催（横浜等地域の申請団体のヒアリング）		
平成28年4月21日	委員会開催（相模原等地域の申請団体のヒアリング）		
平成28年4月28日	委員会開催（評価等の協議・決定）		

3 評価の実施方法

(1) 会議の公開・非公開について

第1回委員会及び第2回委員会は指定管理者の選定に係る基準の協議を、第3回～第7回委員会は評価点の協議を行うため、公開することにより率直な意見の交換若しくは意思決定の中立性が損なわれる恐れがあることから、神奈川県情報公開条例第5条第3号に該当すると判断し委員会の協議・評価については非公開とした。

(2) 書類審査、ヒアリングの方法について

申請書類の受理後、神奈川県県土整備局建築住宅部公共住宅課において資格審査を行った後、外部の学識経験者等計5名により構成された外部評価委員会において、書類審査及びヒアリングによる審査を行った。

(3) 外部評価委員会の評価の決定方法

選定基準に基づき、各委員による仮採点を行った後、ヒアリングを実施し、各評価項目について委員間で協議を行い、委員会としての評価点を決定し、順位付けを行った。

4 選定基準

大項目	評価項目	評価の視点	配点	指定の基準(条例、規則)	評価の対象とする申請書類の該当箇所
I サービスの向上 (50)	ア 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	①公営住宅法等の関係法令及び条例等を遵守し、県営住宅等の果たすべき役割を踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方が適切であるか ②県営住宅の特性を理解しているか ③業務の一部を委託する場合の考え方	5	○第68条第1号、第3号	事業計画書項目番号1
	イ 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針	①県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針 ②共益施設管理業務、法定点検の実施方針 ③国の交付金対象となる修繕業務の実施方針	5		事業計画書項目番号3
	ウ 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制	①県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制 ②共益施設管理業務、法定点検の実施体制 ③国の交付金対象となる修繕業務の実施体制	5		事業計画書項目番号2、4
	エ 入居管理業務（入居者対応等）の実施方針	①入居者からの要望・苦情・トラブル等に対処しているか ②手話言語条例や外国籍県民への対応が適切か ③諸手続き（許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理）の実施方針 ④市町村などの関係機関と確実な連絡体制が確立できるか	5	○第68条第3号	事業計画書項目番号5
	オ 入居管理業務（入居者対応等）の実施体制	①入居者対応、諸手続きの対応体制等が適切であるか（巡回含む） ②手話言語条例や外国籍県民への対応体制等が適切か ③公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等が適切であるか ④サービスセンターの設置規準や情報提供（ホームページ開設含む）	10	○第70条第1項第1号 ○規則第54条	事業計画書項目番号2、6
	カ 県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組	①健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案となっているか ②その提案に実現性があるか ③募集戸数の確保に向けた空き住戸の確認や地域別募集計画案の作成方法が適切であるか ④健康団地づくりにおける空き住戸や空き施設の効果的な改修に向けたノウハウを有しているか	10		事業計画書項目番号7

		⑤サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等の取組			
	キ 危機管理等に対する計画と備え	①台風接近時等における予防・措置の体制及びその考え方が適切であるか ②災害及び事故が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか ③県や関係機関等との連絡体制及びその考え方が適切であるか	5		事業計画書項目番号8
	ク 地域と連携した魅力ある施設づくり	①地域人材の活用、地域との協力体制の構築及びボランティア団体等の連携状況 ②健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制 ③迅速な対応などを図るための県内企業等への業務委託（維持修繕業務等の実施における県内企業への発注等の配慮）	5		事業計画書項目番号9
II 管理経費の節減等 (30)	ア 適切な積算(※1)	①人件費、施設の維持管理費、事業実施に要する費用に係る積算単価等の妥当性及び積算の適切性 ②事業の実現可能性 ③健全経営の視点からの積算の妥当性	5	○第68条第5号	事業計画書項目番号2、 「4 申請のための書類等」の(1)ア④から⑧
	イ 節減努力等(※2)	$\frac{\text{積算価格(提案対象)} - \text{申請者の提案額}}{\text{積算価格(提案対象)}} \times 10 \times 25 \text{点}$	25		「4 申請のための書類等」の(1)ア④から⑧
III 団体の業務遂行能力 (20)	ア 人的な能力執行体制	①管理開始直後から滞りなく業務を実施するための人員を確保できるか(業務経験を有する者や有資格者等の雇用の有無) ②指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用が可能か	5	○第68条第4号	事業計画書項目番号2、10
	イ 財政的な能力	①指定管理業務を安定確実に実行できる経営規模を有しているか ②指定期間内に安定的に指定管理業務を継続できる財務体質を有しているか ③財務諸表が適正に作成されているか	5	○第68条第5号	「4 申請のための書類等」の(1)イ②から⑥及びウの書類

	<p>ウ コンプライ アンス、 個人情報 保護、 社会貢献</p>	<p>①関係法令及び条例等を遵守し、県が求める指定管理業務の水準を達成するための体制があり、諸規程類が整備、職員に周知徹底されているか</p> <p>②募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故又は不祥事の有無と併せて事故等があった場合の対応及び再発防止策の構築状況</p> <p>③個人情報保護制度に関する考え方が適切であるか</p> <p>④情報管理体制が規程等により確立されているか</p> <p>⑤職員の法令遵守に関する考え方や行動など確認し、必要に応じた改善を行う体制があるか</p> <p>⑥各種の維持修繕業務を発注する立場として、環境負荷に対する考え方、対応が適切であるか</p>	5	<p>○第68条第3号</p> <p>○第70条第1項第3項</p>	<p>事業計画書項目番号11</p> <p>「4 申請のための書類等」の(1)ア⑮</p>
	<p>エ これまでの 実績</p>	<p>①共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績が適切であるか</p> <p>②他の自治体における指定取消しの有無</p>	5	<p>○第68条第3号</p>	<p>「4 申請のための書類等」の(1)ア⑪、⑫</p>
合計			100		

※1 「適切な積算」の評価について

- 積算に重大な誤りがある等、提案額に信憑性がない場合、または、積算の内容が法令の規定に抵触している場合等は、選外となることがあります。
- 積算に重大な誤りは無いが、指定管理業務の実施への支障や地域への悪影響が懸念される場合は、「適切な積算」の評価を0点とすることがあります。

※2 「節減努力等」の評価について

- 「適切な積算」において満点である5点を得た場合にのみ評価します。
- 計算式の算定結果が「節減努力等」の配点を超える場合でも、「節減努力等」の配点が上限となります。

県営住宅（横浜等地域）

5 評価結果

外部評価委員会において厳正な評価を行った結果、提案者の順位は次のとおりであった。

順位	団体名（所在地）	大項目別点数			合計点
		サービスの向上	経費の節減	団体の業務遂行能力	
1	株式会社東急コミュニティー （東京都世田谷区）	40	28	18	86
2	一般社団法人かながわ土地建物保全協会 （横浜市）	40	30	16	86

- ※ 2団体とも評価点は86点で同点であったが、次のような意見により最も優秀な提案者として推薦する委員が多かったため、株式会社東急コミュニティーを第1位とした。
- 横浜等地域は、管理戸数が多く、場所的な地域の広がりもあることから全国規模の会社が持つバックアップ体制がより生かされる。
 - 研修システムやネットワークシステムなど現代的なツールを装備して、公平で品質のそろったサービスの提供に努力している。
 - 評価内容の詳細を確認すると、全体として株式会社東急コミュニティーの方が少し上回っていると考えられる。
 - ヒアリング等を通じて、新しい取組みをしてくれるのではないかと期待が持てた。

6 提案概要及び評価の内容

提案者	株式会社東急コミュニティー
-----	---------------

(1) 提案の概要

<p>（利用者サービスの向上について）</p> <p>【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 関係法令を遵守し適法に業務を遂行（特に入居者の個人情報に関して、個人情報保護管理者を配置し、厳重に管理） ○ 高齢者や障害者、外国籍の方等、課題を抱える配慮が必要な方が多く、民間住宅とは異なる特性を持っており、公平公正な立場で適切な判断に基づき管理を行う <p>【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 維持修繕業務実施の基本方針を明確にし、適切な業務実施を目指す ○ 維持修繕業務等の実施後は、「作業評価チェック表」「会社評価チェックポイント」を策定・活用し確認を行う ○ 保守点検等の履行状況を独自のシステム「Key-Net」へ履歴としてデータベース化し、効率的な業務実施につなげる ○ 会計検査対応を見据え各資料を整備し必要時に提示できるよう常日頃より書類整備 <p>【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ サービスセンターを中心に、業務内容によりバックアップ部門である所管部署、リフォ

ーム事業部等と連携を取り対応

- サービスセンター開設時間外の連絡はコールセンターにて24時間365日受付、状況により地域の緊急対応業者に連絡して迅速に対応
- 共益施設管理業務及び法定点検等の実施に際しては、サービスセンターとバックアップ部門が連携して発注、履行管理、品質管理等を行う
- 入札の執行に関しては、実務を担当する部門と入札執行機関を区別した体制を構築し、公正・公平に対応

【入居者管理業務の実施方針】

- 入居者等からいただいたご意見は、迅速に、平等性・公平性をもって、人権に配慮した誠実な対応を心がける
- 国際語である英語に関して研修や自主的な学習を通じて、日常会話程度の語学力を身につけることに努める
- 入居者等の状況によって申請・届出いただく書類は異なるため、主要な条件の「各種申請・届出チェックリスト」を作成し、書類受領時に確認

【入居者管理業務の実施体制】

- サービスセンター開設時間の延長
(8:30～12:00、13:00～17:15 → 8:30～19:00)
- サービスセンターの業務時間外は24時間365日受付可能なコールセンターで対応
- サービスセンターに手話に関する資格を持った職員を1名以上配置
- 窓口へ14カ国語対応の翻訳機を備え付け
- 受領した現金は「公金取扱者⇒副責任者⇒管理統括責任者」のトリプルチェックを行った上で安全・確実に入金処理を行う

【県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組み】

- サービスセンター職員が認知症サポーター、高齢者コミュニケーター等の資格を取得
- 単身高齢者世帯への電話連絡を中心とした取組みを「ふれあいコール」として位置づけきめ細やかに対応
- リーダーとなりうる入居者を発掘する「次世代リーダー発掘活動」を30歳代から50歳代までの入居者に対して実施
- 管理するマンションの高齢者向けリフォーム実績を、健康団地における空き住戸等の改修に活かす

【危機管理等に対する計画と備え】

- 台風接近時に、サービスセンター職員が24時間体制で待機しバックアップ部門や協力企業も含め対応体制を構築する
- 全住宅の防災時の行動指針及び避難するべき経路を記した避難経路図の作成を行う
- 日本全国で営業活動を行っている優位性から、神奈川県において万が一の事態が発生した場合でも、被災地以外から人的資源を投入できるサポート体制がある

【地域と連携した魅力ある施設づくり】

- 野菜市場（マルシェ）の開催
- 地域の大学と連携したボランティアイベントの実施

- 高齢者施設・障害者福祉施設等と連携した「手作り品販売イベント」等の活動を実施
- 健康団地で実施する再生案推進準備協議への参加

(管理経費の節減等について)

提案額 1,705,440千円 (税込み)

節減率 9.3 %

年度別提案額

(単位：千円、税込み)

平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33年度	合計
341,088	341,088	341,088	341,088	341,088	1,705,440

(団体の業務遂行能力について)

【人的な能力、執行体制】

- 本業務に必要なノウハウ・知識・経験を理解した上で、適切な人材育成や職員採用を行う
- 大規模の管理対象施設を、3ヶ月という短い期間で公益法人から引継ぎを行い、スムーズに管理開始した経験あり
- 高度な専門性とビジネススキルを習得するために企業内大学「東急コミュニティービジネスカレッジ」での研修を実施

【法令等を遵守する能力、社会貢献】

- 法令関係専門部署「法務・コンプライアンス課」を設置
- 毎月コンプライアンスチェックシートを実施、年に1度のe-ラーニングでも様々なジャンルの法令や考え方・自分の行動をテストできるよう整備
- 「緑化推進用自動販売機 (AED付き)」設置の提案
- 駐車場等の外灯のLED化の提案

(2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果(順不同)					委員会としての 評価点
				A	B	C	D	E	
サービスの向上	ア 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	①公営住宅法等の関係法令及び条例等を遵守し、県営住宅等の果たすべき役割を踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方が適切であるか ②県営住宅の特性を理解しているか ③業務の一部を委託する場合の考え方	5	4	4	4	4	5	4

イ	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針 ①県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針 ②共益施設管理業務、法定点検の実施方針 ③国の交付金対象となる修繕業務の実施方針	5	4	3	4	4	5	4
ウ	維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制 ①県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制 ②共益施設管理業務、法定点検の実施体制 ③国の交付金対象となる修繕業務の実施体制	5	4	3	4	4	4	4
エ	入居管理業務（入居者対応等）の実施方針 ①入居者からの要望・苦情・トラブル等に対処しているか ②手話言語条例や外国籍県民への対応が適切か ③諸手続き（許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理）の実施方針 ④市町村などの関係機関と確実な連絡体制が確立できるか	5	4	4	4	4	5	4
オ	入居管理業務（入居者対応等）の実施体制 ①入居者対応、諸手続きの対応体制等が適切であるか（巡回含む） ②手話言語条例や外国籍県民への対応体制等が適切か ③公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等が適切であるか ④サービスセンターの設置規準や情報提供（ホームページ開設含む）	10	8	8	8	8	8	8
カ	県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組 ①健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案となっているか ②その提案に実現性があるか ③募集戸数の確保に向けた空き住戸の確認や地域別募集計画案の作成方法が適切であるか ④健康団地づくりにおける空き住戸や空き施設の効果的な改修に向けたノウハウを有しているか ⑤サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等の取組	10	8	8	8	8	10	8
キ	危機管理等に対する計画と備え ①台風接近時等における予防・措置の体制及びその考え方が適切であるか ②災害及び事故が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか	5	5	4	4	3	5	4

		③県や関係機関等との連絡体制及びその考え方が適切であるか							
	ク 地域と連携した魅力ある施設づくり	①地域人材の活用、地域との協力体制の構築及びボランティア団体等の連携状況 ②健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制 ③迅速な対応などを図るための県内企業等への業務委託（維持修繕業務等の実施における県内企業への発注等の配慮）	5	4	4	4	4	4	4
管理経費の節減等	ア 適切な積算	①人件費、施設の維持管理費、事業実施に要する費用に係る積算単価等の妥当性及び積算の適切性 ②事業の実現可能性 ③健全経営の視点からの積算の妥当性	5	5	5	5	5	5	5
	イ 節減努力等	積算価格（提案対象）－申請者の提案額 積算価格（提案対象） ×10×25点	25	23	23	23	23	23	23
団体の業務遂行能力	ア 人的な能力、執行体制	①管理開始直後から滞りなく業務を実施するための人員を確保できるか（業務経験を有する者や有資格者等の雇用の有無） ②指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用が可能か	5	5	4	4	4	5	4
	イ 財政的な能力	①指定管理業務を安定確実に実行できる経営規模を有しているか ②指定期間内に安定的に指定管理業務を継続できる財務体質を有しているか ③財務諸表が適正に作成されているか	5	5	5	4	5	5	5
	ウ コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献	①関係法令及び条例等を遵守し、県が求める指定管理業務の水準を達成するための体制があり、諸規程類が整備、職員に周知徹底されているか ②募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故又は不祥事の有無と併せて事故等があった場合の対応及び再発防止策の構築状況 ③個人情報保護制度に関する考え方が適切であるか ④情報管理体制が規程等により確立されているか	5	4	4	4	4	4	4

		⑤職員の法令遵守に関する考え方や行動など確認し、必要に応じた改善を行う体制があるか ⑥各種の維持修繕業務を発注する立場として、環境負荷に対する考え方、対応が適切であるか							
エ	これまでの実績	①共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績が適切であるか ②他の自治体における指定取消しの有無	5	5	5	5	5	5	5
合 計			100						86

(3) 評価講評

<p>サービスの向上に関しては以下の点が評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 苦情や要望があった場合の回答時間を定めるなど、どの居住者に対しても公平・公正な対応を徹底している。 ○ 管理業務システム（Key-Net）を導入し、社内で情報共有を図っている。 <p>団体の業務遂行能力については以下の点が評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ eラーニングの活用や従業員育成制度「東急コミュニティービジネスカレッジ」など研修制度が充実している。 ○ 自己資本にボリュームがあり、3期連続して安定した利益や高い利益率を上げるなど財政的な能力が優れている。 ○ 関連法令研修の徹底やコンプライアンスのチェックシートの導入など個人情報保護やコンプライアンスに関する取組みが充実している。 <p>ただし、以下の点が今後期待される。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 地域の活動団体やボランティアとの協働をさらに充実して欲しい。 ○ 管理経費の節減努力により一層取り組んで欲しい。 <p>なお、総合的な評価を行った結果、委員会としての評価点が86点となり、他の団体と同点となったが、以下の理由により最も優秀な提案者として推薦する委員が多数となり第1位とした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 横浜等地域は、管理戸数が多く、場所的な地域の広がりもあることから全国規模の会社が持つバックアップ体制がより生かされる。 ○ 研修システムやネットワークなど現代的なツールを装備して、公平で品質のそろったサービスの提供に努力している。 ○ 評価内容の詳細を確認すると、全体として株式会社東急コミュニティーの方が少し上回っていると考えられる。 ○ ヒアリング等を通じて、新しい取組みをしていくのではないかと期待が持てた。

提案者	一般社団法人かながわ土地建物保全協会
-----	--------------------

(1) 提案の概要

(利用者サービスの向上について)

【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 関係法令等の遵守はもとより、地域に密着した公平・平等で快適な入居者サービスを提供
- 高齢化が進展している県営住宅の特性を踏まえ、高齢者・障がい者等を対象として、安否確認を主とした見守り業務等を実施するほか、外国籍県民をやさしくサポート

【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針】

- スtockマネジメントの視点に立った定期的な巡回や良質な維持管理業務の提供
- 効率的・効果的な修繕手法の採用によるコスト削減の徹底
- 共益施設管理業務は、安全・安心に徹した点検に心がけ、スケールメリットを最大限に活かした、無理のない低廉化を実現
- 入札業務の公平性・透明性を確保するため、入札適正監視委員会を設置

【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制】

- サービスセンターで発注する緊急修繕や空家修繕については、本部技術職員によるチェック・指導を適宜実施し、適正な執行に取り組む
- 夜間、休日は緊急連絡センター(24時間対応)が受信し、特にライフラインに関わる事故は、緊急連絡センターから対応業者への指示と並行してサービスセンターが連絡を受ける
- 保守点検業者に対し、協会担当者は随時各施設を巡回し、立会い確認や抜き打ち検査を実施するなど、管理監督を徹底

【入居者管理業務の実施方針】

- 相談者の立場になって考え、人権に十分配慮しつつ、早期解決に向けて平等かつ公平に対応
- 「住まいのマニュアル」等の冊子を7カ国語で作成・配布
- 収入申告及び家賃減免申請の受付期間中には、休日にも相談受付業務を実施

【入居者管理業務の実施体制】

- サービスセンター開設時間の延長
(8:30~12:00、13:00~17:15 → 8:30~19:00)
- 夜間・休日においては緊急連絡センターを中心とした社内連絡網や維持修繕・保守点検業者緊急連絡網により24時間体制で対応
- 手話通訳が必要な場合に、神奈川県聴覚障がい者福祉センターへ手話通訳者の派遣を依頼するなど必要な対応体制を構築
- 多文化まちづくり工房と連携・協力し、必要な通訳の派遣等、外国籍入居者等への対応がより円滑になるよう取り組む
- 現金取扱主任、現金取扱員、会計員を定め、公金取扱事務を厳正に遂行

【県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組み】

- 協会の自主事業(高齢者等ライフサポート事業)として、安否確認を主体とした見守り活動や居住相談業務を実施
- 「高齢者」の福祉増進活動や「障がい者」の支援活動に取り組むNPO法人への助成金制度

(ライフフリー事業助成金制度) を創設 (団地自治会を助成対象とすることを検討)

- 空き住戸解消に向けて、常時募集の募集時期等に合わせてモデルルームを設置して情報提供に努める

【危機管理等に対する計画と備え】

- 台風接近時には、レベルに応じて職員が待機態勢に入り、緊急連絡センター要員を増員し、本部がサービスセンターをサポート。さらに、災害対応に関する覚書を結ぶ維持修繕業者54者と保守点検業者13業者が待機態勢に入る
- 災害時の連絡手段として事務所及び配置車両にIP無線を配備し通信網を確保
- 減災に向けた取組みとして、団地別に避難所や広域避難所までの経路を記載した地図等を整備し掲示・周知するなどの広報活動に努める

【地域と連携した魅力ある施設づくり】

- 高齢者等の見守り活動であるライフサポート事業では、団地自治会、民生委員、地域包括支援センター及び行政関係機関が連携して取組む体制を強化
- 高齢者や子ども・保護者向けの防犯教室を開催するなど、入居者の防犯意識の高揚や自主防犯活動の推進に取り組む
- 健康団地推進協議会への参画

(管理経費の節減等について)

提案額 1,691,910千円 (税込み)

節減率 10.0%

年度別提案額

(単位：千円、税込み)

平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33年度	合計
338,382	338,382	338,382	338,382	338,382	1,691,910

(団体の業務遂行能力について)

【人的な能力、執行体制】

- 職務や経験に合わせた必要な研修のほか、計画的な人材育成や職員採用により複雑・多様化する顧客ニーズに対応
- PDCAサイクルの理念を踏まえ、三体系 (一般研修、業務別研修、技術研修) の人材育成のための研修を実施
- 全役職員に対し、より多くの研修機会を提供することを目的として、インターネットを活用したe-ラーニングを採用

【法令等を遵守する能力、社会貢献】

- 「コンプライアンス基本方針」、「コンプライアンスマニュアル」を策定し、社内イントラネットを活用した周知を徹底
- 平成26年度に不祥事があったため、不祥事防止対策委員会からの答申を受け不祥事防止策を構築(コンプライアンス委員会の設置、内部通報制度の導入、設計額の算出方法の改善など)
- ISO14001を認証取得し、常に環境負荷の低減を念頭においた事業遂行を実施
- 修繕業務における施工条件に、環境に配慮した商品及び資材の購入促進等を明記し、設計時においても環境配慮型の材料の使用を義務付け

(2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果(順不同)					委員会としての 評価点
				A	B	C	D	E	
サービスの向上	ア 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	①公営住宅法等の関係法令及び条例等を遵守し、県営住宅等の果たすべき役割を踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方が適切であるか ②県営住宅の特性を理解しているか ③業務の一部を委託する場合の考え方	5	4	4	4	3	4	4
	イ 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針	①県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針 ②共益施設管理業務、法定点検の実施方針 ③国の交付金対象となる修繕業務の実施方針	5	4	4	4	4	5	4
	ウ 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制	①県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制 ②共益施設管理業務、法定点検の実施体制 ③国の交付金対象となる修繕業務の実施体制	5	4	4	4	4	4	4
	エ 入居管理業務(入居者対応等)の実施方針	①入居者からの要望・苦情・トラブル等に対処しているか ②手話言語条例や外国籍県民への対応が適切か ③諸手続き(許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理)の実施方針 ④市町村などの関係機関と確実な連絡体制が確立できるか	5	4	4	4	4	4	4
	オ 入居管理業務(入居者対応等)の実施体制	①入居者対応、諸手続きの対応体制等が適切であるか(巡回含む) ②手話言語条例や外国籍県民への対応体制等が適切か ③公金(家賃、駐車場使用料)の収納管理体制等が適切であるか ④サービスセンターの設置規準や情報提供(ホームページ開設含む)	10	8	8	8	8	8	8

	カ 県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組	①健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案となっているか ②その提案に実現性があるか ③募集戸数の確保に向けた空き住戸の確認や地域別募集計画案の作成方法が適切であるか ④健康団地づくりにおける空き住戸や空き施設の効果的な改修に向けたノウハウを有しているか ⑤サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等の取組	10	8	8	8	8	10	8
	キ 危機管理等に対する計画と備え	①台風接近時等における予防・措置の体制及びその考え方が適切であるか ②災害及び事故が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか ③県や関係機関等との連絡体制及びその考え方が適切であるか	5	4	4	4	3	5	4
	ク 地域と連携した魅力ある施設づくり	①地域人材の活用、地域との協力体制の構築及びボランティア団体等の連携状況 ②健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制 ③迅速な対応などを図るための県内企業等への業務委託（維持修繕業務等の実施における県内企業への発注等の配慮）	5	4	4	4	4	4	4
管理経費の節減等	ア 適切な積算	①人件費、施設の維持管理費、事業実施に要する費用に係る積算単価等の妥当性及び積算の適切性 ②事業の実現可能性 ③健全経営の視点からの積算の妥当性	5	5	5	5	5	5	5
	イ 節減努力等	$\frac{\text{積算価格（提案対象）}-\text{申請者の提案額}}{\text{積算価格（提案対象）}} \times 10 \times 25 \text{点}$	25	25	25	25	25	25	25
団体の業務遂行能力	ア 人的な能力、執行体制	①管理開始直後から滞りなく業務を実施するための人員を確保できるか（業務経験を有する者や有資格者等の雇用の有無） ②指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用が可能か	5	4	4	4	4	4	4
	イ 財政的な能力	①指定管理業務を安定確実に実行できる経営規模を有しているか	5	4	4	4	4	4	4

		②指定期間内に安定的に指定管理業務を継続できる財務体質を有しているか ③財務諸表が適正に作成されているか							
ウ	コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献	①関係法令及び条例等を遵守し、県が求める指定管理業務の水準を達成するための体制があり、諸規程類が整備、職員に周知徹底されているか ②募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故又は不祥事の有無と併せて事故等があった場合の対応及び再発防止策の構築状況 ③個人情報保護制度に関する考え方が適切であるか ④情報管理体制が規程等により確立されているか ⑤職員の法令遵守に関する考え方や行動など確認し、必要に応じた改善を行う体制があるか ⑥各種の維持修繕業務を発注する立場として、環境負荷に対する考え方、対応が適切であるか	5	4	4	4	3	3	3
エ	これまでの実績	①共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績が適切であるか ②他の自治体における指定取消しの有無	5	5	5	5	5	5	5
合 計			100						86

(3) 評価講評

<p>サービスの向上に関しては以下の点が評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 国の交付金の対象となる維持修繕業務を実施する際に、有資格者（公共工事事業確保技術者等）を効果的に配置するなど、公的な事業を行うノウハウに優れている。 ○ 自主事業として地域の活動団体との協働を進めている。（「高齢者等ライフサポート事業」（安否確認を主体とした見守り活動や居住相談）や「ライフフリー事業助成金制度」（高齢者の支援活動等を行っているNPO法人への支援）など） ○ 地域固有の自然災害に関する認識を有しているとともに、長年の自治会等との信頼関係の構築により、地域団体と災害時の協力体制が整備できる状況にある。 管理経費の節減等に関しは以下の点が評価できる。 ○ 管理経費の節減努力を常に行っている。 ただし、以下の点が今後期待される。 ○ 既に取り組んでいるコンプライアンス対策について、より実効性のある運用を行ってほしい。 <p>なお、総合的な評価を行った結果、委員会としての評価点が86点となり、他の団体と同点となったが、他団体を最も優秀な提案者として推薦する委員が多数であったことから第2位となったため、優秀な提案者とした。</p>

県営住宅（川崎地域）

5 評価結果

外部評価委員会において厳正な評価を行った結果、提案者の順位は次のとおりであった。

順位	団体名（所在地）	大項目別点数			合計点
		サービスの向上	経費の節減	団体の業務遂行能力	
1	一般社団法人かながわ土地建物保全協会 （横浜市）	40	29	16	85
2	株式会社東急コミュニティー （東京都世田谷区）	40	25	18	83

6 提案概要及び評価の内容

提案者	一般社団法人かながわ土地建物保全協会
-----	--------------------

(1) 提案の概要

（利用者サービスの向上について）

【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 関係法令等の遵守はもとより、地域に密着した公平・平等で快適な入居者サービスを提供
- 高齢化が進展している県営住宅の特性を踏まえ、高齢者・障がい者等を対象として、安否確認を主とした見守り業務等を実施するほか、外国籍県民をやさしくサポート

【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針】

- スtockマネジメントの視点に立った定期的な巡回や良質な維持管理業務の提供
- 効率的・効果的な修繕手法の採用によるコスト縮減の徹底
- 共益施設管理業務は、安全・安心に徹した点検に心がけ、スケールメリットを最大限に活かした、無理のない低廉化を実現
- 入札業務の公平性・透明性を確保するため、入札適正監視委員会を設置

【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制】

- サービスセンターで発注する緊急修繕や空家修繕については、本部技術職員によるチェック・指導を適宜実施し、適正な執行に取り組む
- 夜間、休日は緊急連絡センター(24時間対応)が受信し、特にライフラインに関わる事故は、緊急連絡センターから対応業者への指示と並行してサービスセンターが連絡を受ける
- 保守点検業者に対し、協会担当者は随時各施設を巡回し、立会い確認や抜き打ち検査を実施するなど、管理監督を徹底

【入居者管理業務の実施方針】

- 相談者の立場になって考え、人権に十分配慮しつつ、早期解決に向けて平等かつ公平に対応
- 「住まいのマニュアル」等の冊子を7カ国語で作成・配布
- 収入申告及び家賃減免申請の受付期間中には、休日にも相談受付業務を実施

【入居者管理業務の実施体制】

- サービスセンター開設時間の延長
(8:30～12:00、13:00～17:15 → 8:30～19:00)
- 夜間・休日においては緊急連絡センターを中心とした社内連絡網や維持修繕・保守点検業者緊急連絡網により24時間体制で対応
- 手話通訳が必要な場合に、神奈川県聴覚障がい者福祉センターへ手話通訳者の派遣を依頼するなど必要な対応体制を構築
- 多文化まちづくり工房と連携・協力し、必要な通訳の派遣等、外国籍入居者等への対応がより円滑になるよう取り組む
- 現金取扱主任、現金取扱員、会計員を定め、公金取扱事務を厳正に遂行

【県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組み】

- 協会の自主事業（高齢者等ライフサポート事業）として、安否確認を主体とした見守り活動や居住相談業務を実施
- 「高齢者」の福祉増進活動や「障がい者」の支援活動に取り組むNPO法人への助成金制度（ライフフリー事業助成金制度）を創設（団地自治会を助成対象とすることを検討）
- 空き住戸解消に向けて、常時募集の募集時期等に合わせてモデルルームを設置して情報提供に努める

【危機管理等に対する計画と備え】

- 台風接近時には、レベルに応じて職員が待機態勢に入り、緊急連絡センター要員を増員し、本部がサービスセンターをサポート。さらに、災害対応に関する覚書を結ぶ維持修繕業者54者と保守点検業者13業者が待機態勢に入る
- 災害時の連絡手段として事務所及び配置車両にIP無線を配備し通信網を確保
- 減災に向けた取組みとして、団地別に避難所や広域避難所までの経路を記載した地図等を整備し掲示・周知するなどの広報活動に努める

【地域と連携した魅力ある施設づくり】

- 高齢者等の見守り活動であるライフサポート事業では、団地自治会、民生委員、地域包括支援センター及び行政関係機関が連携して取り組む体制を強化
- 高齢者や子ども・保護者向けの防犯教室を開催するなど、入居者の防犯意識の高揚や自主防犯活動の推進に取り組む
- 健康団地推進協議会への参画

（管理経費の節減等について）

提案額 281,220千円（税込み）

節減率 10.0%

年度別提案額

（単位：千円、税込み）

平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33年度	合計
56,244	56,244	56,244	56,244	56,244	281,220

(団体の業務遂行能力について)

【人的な能力、執行体制】

- 職務や経験に合わせた必要な研修のほか、計画的な人材育成や職員採用により複雑・多様化する顧客ニーズに対応
- PDCAサイクルの理念を踏まえ、三体系（一般研修、業務別研修、技術研修）の人材育成のための研修を実施
- 全役職員に対し、より多くの研修機会を提供することを目的として、インターネットを活用したe-ラーニングを採用

【法令等を遵守する能力、社会貢献】

- 「コンプライアンス基本方針」、「コンプライアンスマニュアル」を策定し、社内イントラネットを活用した周知を徹底
- 平成26年度に不祥事があったため、不祥事防止対策委員会からの答申を受け不祥事防止策を構築(コンプライアンス委員会の設置、内部通報制度の導入、設計額の算出方法の改善など)
- ISO14001を認証取得し、常に環境負荷の低減を念頭においた事業遂行を実施
- 修繕業務における施工条件に、環境に配慮した商品及び資材の購入促進等を明記し、設計時においても環境配慮型の材料の使用を義務付け

(2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果(順不同)					委員会としての 評価点
				A	B	C	D	E	
サービスの向上	ア 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	①公営住宅法等の関係法令及び条例等を遵守し、県営住宅等の果たすべき役割を踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方が適切であるか ②県営住宅の特性を理解しているか ③業務の一部を委託する場合の考え方	5	4	4	3	4	4	4
	イ 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針	①県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針 ②共益施設管理業務、法定点検の実施方針 ③国の交付金対象となる修繕業務の実施方針	5	4	4	4	5	4	4
	ウ 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制	①県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制 ②共益施設管理業務、法定点検の実施体制 ③国の交付金対象となる修繕業務の実施体制	5	4	4	4	4	4	4

エ	入居管理業務（入居者対応等）の実施方針	①入居者からの要望・苦情・トラブル等に対処しているか ②手話言語条例や外国籍県民への対応が適切か ③諸手続き（許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理）の実施方針 ④市町村などの関係機関と確実な連絡体制が確立できるか	5	4	4	4	4	4	4
オ	入居管理業務（入居者対応等）の実施体制	①入居者対応、諸手続きの対応体制等が適切であるか（巡回含む） ②手話言語条例や外国籍県民への対応体制等が適切か ③公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等が適切であるか ④サービスセンターの設置規準や情報提供（ホームページ開設含む）	10	8	8	8	8	8	8
カ	県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組	①健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案となっているか ②その提案に実現性があるか ③募集戸数の確保に向けた空き住戸の確認や地域別募集計画案の作成方法が適切であるか ④健康団地づくりにおける空き住戸や空き施設の効果的な改修に向けたノウハウを有しているか ⑤サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等の取組	10	8	8	8	10	8	8
キ	危機管理等に対する計画と備え	①台風接近時等における予防・措置の体制及びその考え方が適切であるか ②災害及び事故が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか ③県や関係機関等との連絡体制及びその考え方が適切であるか	5	4	4	3	5	4	4
ク	地域と連携した魅力ある施設づくり	①地域人材の活用、地域との協力体制の構築及びボランティア団体等の連携状況 ②健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制 ③迅速な対応などを図るための県内企業等への業務委託（維持修繕業務等の実施における県内企業への発注等の配慮）	5	4	4	4	4	4	4

管理経費の節減等	ア 適切な積算	①人件費、施設の維持管理費、事業実施に要する費用に係る積算単価等の妥当性及び積算の適切性 ②事業の実現可能性 ③健全経営の視点からの積算の妥当性	5	5	5	5	5	5	5
	イ 節減努力等	積算価格（提案対象）－申請者の提案額 積算価格（提案対象） ×10×25点	25	24	24	24	24	24	24
団体の業務遂行能力	ア 人的な能力、執行体制	①管理開始直後から滞りなく業務を実施するための人員を確保できるか（業務経験を有する者や有資格者等の雇用の有無） ②指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用が可能か	5	4	4	4	4	4	4
	イ 財政的な能力	①指定管理業務を安定確実に実行できる経営規模を有しているか ②指定期間内に安定的に指定管理業務を継続できる財務体質を有しているか ③財務諸表が適正に作成されているか	5	4	4	4	4	4	4
	ウ コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献	①関係法令及び条例等を遵守し、県が求める指定管理業務の水準を達成するための体制があり、諸規程類が整備、職員に周知徹底されているか ②募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故又は不祥事の有無と併せて事故等があった場合の対応及び再発防止策の構築状況 ③個人情報保護制度に関する考え方が適切であるか ④情報管理体制が規程等により確立されているか ⑤職員の法令遵守に関する考え方や行動など確認し、必要に応じた改善を行う体制があるか ⑥各種の維持修繕業務を発注する立場として、環境負荷に対する考え方、対応が適切であるか	5	4	4	3	3	4	3
	エ これまでの実績	①共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績が適切であるか ②他の自治体における指定取消しの有無	5	5	5	5	5	5	5
合 計			100						85

(3) 評価講評

サービスの向上に関しては以下の点が評価できる。

- 国の交付金の対象となる維持修繕業務を実施する際に、有資格者（公共工事品質確保技術者等）を効果的に配置するなど、公的な事業を行うノウハウに優れている。
 - 自主事業として地域の活動団体との協働を進めている。（「高齢者等ライフサポート事業」（安否確認を主体とした見守り活動や居住相談）や「ライフフリー事業助成金制度」（高齢者の支援活動等を行っているNPO法人への支援）など）
 - 地域固有の自然災害に関する認識を有しているとともに、長年の自治会等との信頼関係の構築により、地域団体と災害時の協力体制が整備できる状況にある。
- 管理経費の節減等に関しは以下の点が評価できる。
- 管理経費の節減努力を常に行っている。
- ただし、以下の点が今後期待される。
- 既に取り組んでいるコンプライアンス対策について、より実効性のある運用を行ってほしい。

総合的な評価を行った結果、委員会としての評価点が85点となり、他の団体との比較において第1位となったため、最も優秀な提案者とした。

提案者	株式会社東急コミュニティー
-----	---------------

(1) 提案の概要

（利用者サービスの向上について）

【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 関係法令を遵守し適法に業務を遂行（特に入居者の個人情報に関して、個人情報保護管理者を配置し、厳重に管理）
- 高齢者や障害者、外国籍の方等、課題を抱える配慮が必要な方が多く、民間住宅とは異なる特性を持っており、公平公正な立場で適切な判断に基づき管理を行う

【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針】

- 維持修繕業務実施の基本方針を明確にし、適切な業務実施を目指す
- 維持修繕業務等の実施後は、「作業評価チェック表」「会社評価チェックポイント」を策定・活用し確認を行う
- 保守点検等の履行状況を独自のシステム「Key-Net」へ履歴としてデータベース化し、効率的な業務実施につなげる
- 会計検査対応を見据え各資料を整備し必要時に提示できるよう常日頃より書類整備

【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制】

- サービスセンターを中心に、業務内容によりバックアップ部門である所管部署、リフォーム事業部等と連携を取り対応
- サービスセンター開設時間外の連絡はコールセンターにて24時間365日受付、状況により地域の緊急対応業者に連絡して迅速に対応
- 共益施設管理業務及び法定点検等の実施に際しては、サービスセンターとバックアップ部門が連携して発注、履行管理、品質管理等を行う

- 入札の執行に関しては、実務を担当する部門と入札執行機関を区別した体制を構築し、公正・公平に対応

【入居者管理業務の実施方針】

- 入居者等からいただいたご意見は、迅速に、平等性・公平性をもって、人権に配慮した誠実な対応を心がける
- 国際語である英語に関して研修や自主的な学習を通じて、日常会話程度の語学力を身につけることに努める
- 入居者等の状況によって申請・届出いただく書類は異なるため、主要な条件の「各種申請・届出チェックリスト」を作成し、書類受領時に確認

【入居者管理業務の実施体制】

- サービスセンター開設時間の延長
(8:30~12:00、13:00~17:15 → 8:30~19:00)
- サービスセンターの業務時間外は24時間365日受付可能なコールセンターで対応
- サービスセンターに手話に関する資格を持った職員を1名以上配置
- 窓口へ14カ国語対応の翻訳機を備え付け
- 受領した現金は「公金取扱者⇒副責任者⇒管理統括責任者」のトリプルチェックを行った上で安全・確実に入金処理を行う

【県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組み】

- サービスセンター職員が認知症サポーター、高齢者コミュニケーター等の資格を取得
- 単身高齢者世帯への電話連絡を中心とした取組みを「ふれあいコール」として位置づけきめ細やかに対応
- リーダーとなりうる入居者を発掘する「次世代リーダー発掘活動」を30歳代から50歳代までの入居者に対して実施
- 管理するマンションの高齢者向けリフォーム実績を、健康団地における空き住戸等の改修に活かす

【危機管理等に対する計画と備え】

- 台風接近時に、サービスセンター職員が24時間体制で待機しバックアップ部門や協力企業も含め対応体制を構築する
- 全住宅の防災時の行動指針及び避難するべき経路を記した避難経路図の作成を行う
- 日本全国で営業活動を行っている優位性から、神奈川県において万が一の事態が発生した場合でも、被災地以外から人的資源を投入できるサポート体制がある

【地域と連携した魅力ある施設づくり】

- 野菜市場（マルシェ）の開催
- 地域の大学と連携したボランティアイベントの実施
- 高齢者施設・障害者福祉施設等と連携した「手作り品販売イベント」等の活動を実施
- 健康団地で実施する再生案推進準備協議への参加

（管理経費の節減等について）

提案額 286,370千円（税込み）

節減率 8.4 %

年度別提案額

(単位：千円、税込み)

平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33年度	合計
57,274	57,274	57,274	57,274	57,274	286,370

(団体の業務遂行能力について)

【人的な能力、執行体制】

- 本業務に必要なノウハウ・知識・経験を理解した上で、適切な人材育成や職員採用を行う
- 大規模の管理対象施設を、3ヶ月という短い期間で公益法人から引継ぎを行い、スムーズに管理開始した経験あり
- 高度な専門性とビジネススキルを習得するために企業内大学「東急コミュニティービジネスカレッジ」での研修を実施

【法令等を遵守する能力、社会貢献】

- 法令関係専門部署「法務・コンプライアンス課」を設置
- 毎月コンプライアンスチェックシートを実施、年に1度のe-ラーニングでも様々なジャンルの法令や考え方・自分の行動をテストできるよう整備
- 「緑化推進用自動販売機（AED付き）」設置の提案
- 駐車場等の外灯のLED化の提案

(2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果(順不同)					委員会としての 評価点
				A	B	C	D	E	
サービスの向上	ア 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	①公営住宅法等の関係法令及び条例等を遵守し、県営住宅等の果たすべき役割を踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方が適切であるか ②県営住宅の特性を理解しているか ③業務の一部を委託する場合の考え方	5	4	4	4	5	4	4
	イ 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針	①県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針 ②共益施設管理業務、法定点検の実施方針 ③国の交付金対象となる修繕業務の実施方針	5	3	4	4	5	4	4
	ウ 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制	①県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制 ②共益施設管理業務、法定点検の実施体制 ③国の交付金対象となる修繕業務の実施体制	5	3	4	4	4	4	4

エ	入居管理業務 (入居者対応 等)の実施 方針	①入居者からの要望・苦情・トラブル等 に対処しているか ②手話言語条例や外国籍県民への対応が 適切か ③諸手続き(許認可補助、家賃関連補 助、駐車場使用者管理)の実施方針 ④市町村などの関係機関と確実な連絡体 制が確立できるか	5	4	4	4	5	4	4
オ	入居管理業務 (入居者対応 等)の実施 体制	①入居者対応、諸手続きの対応体制等が 適切であるか(巡回含む) ②手話言語条例や外国籍県民への対応体 制等が適切か ③公金(家賃、駐車場使用料)の収納管 理体制等が適切であるか ④サービスセンターの設置規準や情報提 供(ホームページ開設含む)	10	8	8	8	8	8	8
カ	県営住宅等を 取り巻く様々 な課題につい での取組	①健康団地づくりや県営住宅の課題を踏 まえた提案となっているか ②その提案に実現性があるか ③募集戸数の確保に向けた空き住戸の確 認や地域別募集計画案の作成方法が適 切であるか ④健康団地づくりにおける空き住戸や空 き施設の効果的な改修に向けたノウハ ウを有しているか ⑤サービス向上のために行う利用者ニー ズ・苦情の把握及びその内容の事業等 への反映の仕組み等の取組	10	8	8	8	10	8	8
キ	危機管理等に 対する計画と 備え	①台風接近時等における予防・措置の体 制及びその考え方が適切であるか ②災害及び事故が発生した場合の体制及 びその考え方が適切であるか ③県や関係機関等との連絡体制及びその 考え方が適切であるか	5	4	4	3	5	5	4
ク	地域と連携し た魅力ある施 設づくり	①地域人材の活用、地域との協力体制の 構築及びボランティア団体等の連携状 況 ②健康団地づくりに向けた団地自治会等 への協力体制 ③迅速な対応などを図るための県内企業 等への業務委託(維持修繕業務等の実 施における県内企業への発注等の配 慮)	5	4	4	4	4	4	4

管理経費の節減等	ア 適切な積算	①人件費、施設の維持管理費、事業実施に要する費用に係る積算単価等の妥当性及び積算の適切性 ②事業の実現可能性 ③健全経営の視点からの積算の妥当性	5	5	5	5	5	5	5
	イ 節減努力等	積算価格（提案対象）－申請者の提案額 積算価格（提案対象） ×10×25点	25	20	20	20	20	20	20
団体の業務遂行能力	ア 人的な能力、執行体制	①管理開始直後から滞りなく業務を実施するための人員を確保できるか（業務経験を有する者や有資格者等の雇用の有無） ②指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用が可能か	5	4	4	4	5	5	4
	イ 財政的な能力	①指定管理業務を安定確実に実行できる経営規模を有しているか ②指定期間内に安定的に指定管理業務を継続できる財務体質を有しているか ③財務諸表が適正に作成されているか	5	5	4	5	5	5	5
	ウ コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献	①関係法令及び条例等を遵守し、県が求める指定管理業務の水準を達成するための体制があり、諸規程類が整備、職員に周知徹底されているか ②募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故又は不祥事の有無と併せて事故等があった場合の対応及び再発防止策の構築状況 ③個人情報保護制度に関する考え方が適切であるか ④情報管理体制が規程等により確立されているか ⑤職員の法令遵守に関する考え方や行動など確認し、必要に応じた改善を行う体制があるか ⑥各種の維持修繕業務を発注する立場として、環境負荷に対する考え方、対応が適切であるか	5	4	4	4	4	4	4
	エ これまでの実績	①共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績が適切であるか ②他の自治体における指定取消しの有無	5	5	5	5	5	5	5
合 計			100						83

(3) 評価講評

サービスの向上に関しては以下の点が評価できる。

- 苦情や要望があった場合の回答時間を定めるなど、どの居住者に対しても公平・公正な対応を徹底している。
- 管理業務システム（Key-Net）を導入し、社内で情報共有を図っている。
団体の業務遂行能力については以下の点が評価できる。
- eラーニングの活用や従業員育成制度「東急コミュニティービジネスカレッジ」など研修制度が充実している。
- 自己資本にボリュームがあり、3期連続して安定した利益や高い利益率を上げるなど財政的な能力が優れている。
- 関連法令研修の徹底やコンプライアンスのチェックシートの導入など個人情報保護やコンプライアンスに関する取組みが充実している。
ただし、以下の点が今後期待される。
- 地域の活動団体やボランティアとの協働をさらに充実して欲しい。
- 管理経費の節減努力により一層取り組んで欲しい。

総合的な評価を行った結果、委員会としての評価点が83点となり、他の団体との比較において第2位となったため、優秀な提案者とした。

県営住宅（相模原等地域）

5 評価結果

外部評価委員会において厳正な評価を行った結果、提案者の順位は次のとおりであった。

順位	団体名（所在地）	大項目別点数			合計点
		サービスの向上	経費の節減	団体の業務遂行能力	
1	一般社団法人かながわ土地建物保全協会 （横浜市）	40	29	16	85
2	株式会社東急コミュニティー （東京都世田谷区）	40	26	18	84
選外 ※	共同企業体ウイツ （相模原市）				

※申請資格を満たしていなかったため選外とした。

6 提案概要及び評価の内容

提案者	一般社団法人かながわ土地建物保全協会
-----	--------------------

(1) 提案の概要

（利用者サービスの向上について）

【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 関係法令等の遵守はもとより、地域に密着した公平・平等で快適な入居者サービスを提供
- 高齢化が進展している県営住宅の特性を踏まえ、高齢者・障がい者等を対象として、安否確認を主とした見守り業務等を実施するほか、外国籍県民をやさしくサポート

【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針】

- スtockマネジメントの視点に立った定期的な巡回や良質な維持管理業務の提供
- 効率的・効果的な修繕手法の採用によるコスト縮減の徹底
- 共益施設管理業務は、安全・安心に徹した点検に心がけ、スケールメリットを最大限に活かした、無理のない低廉化を実現
- 入札業務の公平性・透明性を確保するため、入札適正監視委員会を設置

【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制】

- サービスセンターで発注する緊急修繕や空家修繕については、本部技術職員によるチェック・指導を適宜実施し、適正な執行に取り組む
- 夜間、休日は緊急連絡センター(24時間対応)が受信し、特にライフラインに関わる事故は、緊急連絡センターから対応業者への指示と並行してサービスセンターが連絡を受ける
- 保守点検業者に対し、協会担当者は随時各施設を巡回し、立会い確認や抜き打ち検査を実施するなど、管理監督を徹底

【入居者管理業務の実施方針】

- 相談者の立場になって考え、人権に十分配慮しつつ、早期解決に向けて平等かつ公平に対応

- 「住まいのマニュアル」等の冊子を7カ国語で作成・配布
- 収入申告及び家賃減免申請の受付期間中には、休日にも相談受付業務を実施

【入居者管理業務の実施体制】

- サービスセンター開設時間の延長
(8:30~12:00、13:00~17:15 → 8:30~19:00)
- 夜間・休日においては緊急連絡センターを中心とした社内連絡網や維持修繕・保守点検業者緊急連絡網により24時間体制で対応
- 手話通訳が必要な場合に、神奈川県聴覚障がい者福祉センターへ手話通訳者の派遣を依頼するなど必要な対応体制を構築
- 多文化まちづくり工房と連携・協力し、必要な通訳の派遣等、外国籍入居者等への対応がより円滑になるよう取り組む
- 現金取扱主任、現金取扱員、会計員を定め、公金取扱事務を厳正に遂行

【県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組み】

- 協会の自主事業（高齢者等ライフサポート事業）として、安否確認を主体とした見守り活動や居住相談業務を実施
- 「高齢者」の福祉増進活動や「障がい者」の支援活動に取り組むNPO法人への助成金制度（ライフフリー事業助成金制度）を創設（団地自治会を助成対象とすることを検討）
- 空き住戸解消に向けて、常時募集の募集時期等に合わせてモデルルームを設置して情報提供に努める

【危機管理等に対する計画と備え】

- 台風接近時には、レベルに応じて職員が待機態勢に入り、緊急連絡センター要員を増員し、本部がサービスセンターをサポート。さらに、災害対応に関する覚書を結ぶ維持修繕業者54者と保守点検業者13業者が待機態勢に入る
- 災害時の連絡手段として事務所及び配置車両にIP無線を配備し通信網を確保
- 減災に向けた取組みとして、団地別に避難所や広域避難所までの経路を記載した地図等を整備し掲示・周知するなどの広報活動に努める

【地域と連携した魅力ある施設づくり】

- 高齢者等の見守り活動であるライフサポート事業では、団地自治会、民生委員、地域包括支援センター及び行政関係機関が連携して取り組む体制を強化
- 高齢者や子ども・保護者向けの防犯教室を開催するなど、入居者の防犯意識の高揚や自主防犯活動の推進に取り組む
- 健康団地推進協議会への参画

（管理経費の節減等について）

提案額 307,095千円（税込み）

節減率 10.0%

年度別提案額

（単位：千円、税込み）

平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33年度	合計
61,419	61,419	61,419	61,419	61,419	307,095

(団体の業務遂行能力について)

【人的な能力、執行体制】

- 職務や経験に合わせた必要な研修のほか、計画的な人材育成や職員採用により複雑・多様化する顧客ニーズに対応
- PDCAサイクルの理念を踏まえ、三体系（一般研修、業務別研修、技術研修）の人材育成のための研修を実施
- 全役職員に対し、より多くの研修機会を提供することを目的として、インターネットを活用したe-ラーニングを採用

【法令等を遵守する能力、社会貢献】

- 「コンプライアンス基本方針」、「コンプライアンスマニュアル」を策定し、社内イントラネットを活用した周知を徹底
- 平成26年度に不祥事があったため、不祥事防止対策委員会からの答申を受け不祥事防止策を構築(コンプライアンス委員会の設置、内部通報制度の導入、設計額の算出方法の改善など)
- ISO14001を認証取得し、常に環境負荷の低減を念頭においた事業遂行を実施
- 修繕業務における施工条件に、環境に配慮した商品及び資材の購入促進等を明記し、設計時においても環境配慮型の材料の使用を義務付け

(2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果(順不同)					委員会としての 評価点
				A	B	C	D	E	
サービスの向上	ア 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	①公営住宅法等の関係法令及び条例等を遵守し、県営住宅等の果たすべき役割を踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方が適切であるか ②県営住宅の特性を理解しているか ③業務の一部を委託する場合の考え方	5	3	4	4	4	4	4
	イ 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針	①県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針 ②共益施設管理業務、法定点検の実施方針 ③国の交付金対象となる修繕業務の実施方針	5	4	5	4	4	4	4
	ウ 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制	①県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制 ②共益施設管理業務、法定点検の実施体制 ③国の交付金対象となる修繕業務の実施体制	5	4	4	4	4	4	4

エ	入居管理業務（入居者対応等）の実施方針	①入居者からの要望・苦情・トラブル等に対処しているか ②手話言語条例や外国籍県民への対応が適切か ③諸手続き（許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理）の実施方針 ④市町村などの関係機関と確実な連絡体制が確立できるか	5	4	4	4	4	4	4
オ	入居管理業務（入居者対応等）の実施体制	①入居者対応、諸手続きの対応体制等が適切であるか（巡回含む） ②手話言語条例や外国籍県民への対応体制等が適切か ③公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等が適切であるか ④サービスセンターの設置規準や情報提供（ホームページ開設含む）	10	8	8	8	8	8	8
カ	県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組	①健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案となっているか ②その提案に実現性があるか ③募集戸数の確保に向けた空き住戸の確認や地域別募集計画案の作成方法が適切であるか ④健康団地づくりにおける空き住戸や空き施設の効果的な改修に向けたノウハウを有しているか ⑤サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等の取組	10	8	10	8	8	8	8
キ	危機管理等に対する計画と備え	①台風接近時等における予防・措置の体制及びその考え方が適切であるか ②災害及び事故が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか ③県や関係機関等との連絡体制及びその考え方が適切であるか	5	3	5	4	4	4	4
ク	地域と連携した魅力ある施設づくり	①地域人材の活用、地域との協力体制の構築及びボランティア団体等の連携状況 ②健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制 ③迅速な対応などを図るための県内企業等への業務委託（維持修繕業務等の実施における県内企業への発注等の配慮）	5	4	4	4	4	4	4

管理経費の節減等	ア 適切な積算	①人件費、施設の維持管理費、事業実施に要する費用に係る積算単価等の妥当性及び積算の適切性 ②事業の実現可能性 ③健全経営の視点からの積算の妥当性	5	5	5	5	5	5	5
	イ 節減努力等	積算価格（提案対象）－申請者の提案額 積算価格（提案対象） ×10×25点	25	24	24	24	24	24	24
団体の業務遂行能力	ア 人的な能力、執行体制	①管理開始直後から滞りなく業務を実施するための人員を確保できるか（業務経験を有する者や有資格者等の雇用の有無） ②指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用が可能か	5	4	4	4	4	4	4
	イ 財政的な能力	①指定管理業務を安定確実に実行できる経営規模を有しているか ②指定期間内に安定的に指定管理業務を継続できる財務体質を有しているか ③財務諸表が適正に作成されているか	5	4	4	4	4	4	4
	ウ コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献	①関係法令及び条例等を遵守し、県が求める指定管理業務の水準を達成するための体制があり、諸規程類が整備、職員に周知徹底されているか ②募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故又は不祥事の有無と併せて事故等があった場合の対応及び再発防止策の構築状況 ③個人情報保護制度に関する考え方が適切であるか ④情報管理体制が規程等により確立されているか ⑤職員の法令遵守に関する考え方や行動など確認し、必要に応じた改善を行う体制があるか ⑥各種の維持修繕業務を発注する立場として、環境負荷に対する考え方、対応が適切であるか	5	3	3	4	4	4	3
	エ これまでの実績	①共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績が適切であるか ②他の自治体における指定取消しの有無	5	5	5	5	5	5	5
合 計			100						85

(3) 評価講評

サービスの向上に関しては以下の点が評価できる。

- 国の交付金の対象となる維持修繕業務を実施する際に、有資格者（公共工事品質確保技術者等）を効果的に配置するなど、公的な事業を行うノウハウに優れている。
- 自主事業として地域の活動団体との協働を進めている。（「高齢者等ライフサポート事業」（安否確認を主体とした見守り活動や居住相談）や「ライフフリー事業助成金制度」（高齢者の支援活動等を行っているNPO法人への支援）など）
- 地域固有の自然災害に関する認識を有しているとともに、長年の自治会等との信頼関係の構築により、地域団体と災害時の協力体制が整備できる状況にある。

管理経費の節減等に関しは以下の点が評価できる。

- 管理経費の節減努力を常に行っている。
ただし、以下の点が今後期待される。
- 既に取り組んでいるコンプライアンス対策について、より実効性のある運用を行ってほしい。

総合的な評価を行った結果、委員会としての評価点が85点となり、他の団体との比較において第1位となったため、最も優秀な提案者とした。

提案者	株式会社東急コミュニティー
-----	---------------

(1) 提案の概要

（利用者サービスの向上について）

【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 関係法令を遵守し適法に業務を遂行（特に入居者の個人情報に関して、個人情報保護管理者を配置し、厳重に管理）
- 高齢者や障害者、外国籍の方等、課題を抱える配慮が必要な方が多く、民間住宅とは異なる特性を持っており、公平公正な立場で適切な判断に基づき管理を行う

【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針】

- 維持修繕業務実施の基本方針を明確にし、適切な業務実施を目指す
- 維持修繕業務等の実施後は、「作業評価チェック表」「会社評価チェックポイント」を策定・活用し確認を行う
- 保守点検等の履行状況を独自のシステム「Key-Net」へ履歴としてデータベース化し、効率的な業務実施につなげる
- 会計検査対応を見据え各資料を整備し必要時に提示できるよう常日頃より書類整備

【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制】

- サービスセンターを中心に、業務内容によりバックアップ部門である所管部署、リフォーム事業部等と連携を取り対応
- サービスセンター開設時間外の連絡はコールセンターにて24時間365日受付、状況により地域の緊急対応業者に連絡して迅速に対応
- 共益施設管理業務及び法定点検等の実施に際しては、サービスセンターとバックアップ部門が連携して発注、履行管理、品質管理等を行う

- 入札の執行に関しては、実務を担当する部門と入札執行機関を区別した体制を構築し、公正・公平に対応

【入居者管理業務の実施方針】

- 入居者等からいただいたご意見は、迅速に、平等性・公平性をもって、人権に配慮した誠実な対応を心がける
- 国際語である英語に関して研修や自主的な学習を通じて、日常会話程度の語学力を身につけることに努める
- 入居者等の状況によって申請・届出いただく書類は異なるため、主要な条件の「各種申請・届出チェックリスト」を作成し、書類受領時に確認

【入居者管理業務の実施体制】

- サービスセンター開設時間の延長
(8:30~12:00、13:00~17:15 → 8:30~19:00)
- サービスセンターの業務時間外は24時間365日受付可能なコールセンターで対応
- サービスセンターに手話に関する資格を持った職員を1名以上配置
- 窓口へ14カ国語対応の翻訳機を備え付け
- 受領した現金は「公金取扱者⇒副責任者⇒管理統括責任者」のトリプルチェックを行った上で安全・確実に入金処理を行う

【県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組み】

- サービスセンター職員が認知症サポーター、高齢者コミュニケーター等の資格を取得
- 単身高齢者世帯への電話連絡を中心とした取組みを「ふれあいコール」として位置づけきめ細やかに対応
- リーダーとなりうる入居者を発掘する「次世代リーダー発掘活動」を30歳代から50歳代までの入居者に対して実施
- 管理するマンションの高齢者向けリフォーム実績を、健康団地における空き住戸等の改修に活かす

【危機管理等に対する計画と備え】

- 台風接近時に、サービスセンター職員が24時間体制で待機しバックアップ部門や協力企業も含め対応体制を構築する
- 全住宅の防災時の行動指針及び避難するべき経路を記した避難経路図の作成を行う
- 日本全国で営業活動を行っている優位性から、神奈川県において万が一の事態が発生した場合でも、被災地以外から人的資源を投入できるサポート体制がある

【地域と連携した魅力ある施設づくり】

- 野菜市場（マルシェ）の開催
- 地域の大学と連携したボランティアイベントの実施
- 高齢者施設・障害者福祉施設等と連携した「手作り品販売イベント」等の活動を実施
- 健康団地で実施する再生案推進準備協議への参加

（管理経費の節減等について）

提案額 311,480千円（税込み）

節減率 8.7 %

年度別提案額						(単位：千円、税込み)
平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33年度	合 計	
62,296	62,296	62,296	62,296	62,296	311,480	

(団体の業務遂行能力について)

【人的な能力、執行体制】

- 本業務に必要なノウハウ・知識・経験を理解した上で、適切な人材育成や職員採用を行う
- 大規模の管理対象施設を、3ヶ月という短い期間で公益法人から引継ぎを行い、スムーズに管理開始した経験あり
- 高度な専門性とビジネススキルを習得するために企業内大学「東急コミュニティービジネスカレッジ」での研修を実施

【法令等を遵守する能力、社会貢献】

- 法令関係専門部署「法務・コンプライアンス課」を設置
- 毎月コンプライアンスチェックシートを実施、年に1度のe-ラーニングでも様々なジャンルの法令や考え方・自分の行動をテストできるよう整備
- 「緑化推進用自動販売機（AED付き）」設置の提案
- 駐車場等の外灯のLED化の提案

(2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果(順不同)					委員会としての 評価点
				A	B	C	D	E	
サービスの向上	ア 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	①公営住宅法等の関係法令及び条例等を遵守し、県営住宅等の果たすべき役割を踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方が適切であるか ②県営住宅の特性を理解しているか ③業務の一部を委託する場合の考え方	5	4	5	4	4	4	4
	イ 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針	①県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針 ②共益施設管理業務、法定点検の実施方針 ③国の交付金対象となる修繕業務の実施方針	5	4	5	4	4	3	4
	ウ 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制	①県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制 ②共益施設管理業務、法定点検の実施体制 ③国の交付金対象となる修繕業務の実施体制	5	4	4	4	4	3	4

エ	入居管理業務（入居者対応等）の実施方針	①入居者からの要望・苦情・トラブル等に対処しているか ②手話言語条例や外国籍県民への対応が適切か ③諸手続き（許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理）の実施方針 ④市町村などの関係機関と確実な連絡体制が確立できるか	5	4	5	4	4	4	4
オ	入居管理業務（入居者対応等）の実施体制	①入居者対応、諸手続きの対応体制等が適切であるか（巡回含む） ②手話言語条例や外国籍県民への対応体制等が適切か ③公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等が適切であるか ④サービスセンターの設置規準や情報提供（ホームページ開設含む）	10	8	8	8	8	8	8
カ	県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組	①健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案となっているか ②その提案に実現性があるか ③募集戸数の確保に向けた空き住戸の確認や地域別募集計画案の作成方法が適切であるか ④健康団地づくりにおける空き住戸や空き施設の効果的な改修に向けたノウハウを有しているか ⑤サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等の取組	10	8	10	8	8	8	8
キ	危機管理等に対する計画と備え	①台風接近時等における予防・措置の体制及びその考え方が適切であるか ②災害及び事故が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか ③県や関係機関等との連絡体制及びその考え方が適切であるか	5	3	5	5	4	4	4
ク	地域と連携した魅力ある施設づくり	①地域人材の活用、地域との協力体制の構築及びボランティア団体等の連携状況 ②健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制 ③迅速な対応などを図るための県内企業等への業務委託（維持修繕業務等の実施における県内企業への発注等の配慮）	5	4	4	4	4	4	4

管理経費の節減等	ア 適切な積算	①人件費、施設の維持管理費、事業実施に要する費用に係る積算単価等の妥当性及び積算の適切性 ②事業の実現可能性 ③健全経営の視点からの積算の妥当性	5	5	5	5	5	5	5
	イ 節減努力等	積算価格（提案対象）－申請者の提案額 積算価格（提案対象） ×10×25点	25	21	21	21	21	21	21
団体の業務遂行能力	ア 人的な能力、執行体制	①管理開始直後から滞りなく業務を実施するための人員を確保できるか（業務経験を有する者や有資格者等の雇用の有無） ②指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用が可能か	5	4	5	5	4	4	4
	イ 財政的な能力	①指定管理業務を安定確実に実行できる経営規模を有しているか ②指定期間内に安定的に指定管理業務を継続できる財務体質を有しているか ③財務諸表が適正に作成されているか	5	5	5	5	4	5	5
	ウ コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献	①関係法令及び条例等を遵守し、県が求める指定管理業務の水準を達成するための体制があり、諸規程類が整備、職員に周知徹底されているか ②募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故又は不祥事の有無と併せて事故等があった場合の対応及び再発防止策の構築状況 ③個人情報保護制度に関する考え方が適切であるか ④情報管理体制が規程等により確立されているか ⑤職員の法令遵守に関する考え方や行動など確認し、必要に応じた改善を行う体制があるか ⑥各種の維持修繕業務を発注する立場として、環境負荷に対する考え方、対応が適切であるか	5	4	4	4	4	4	4
	エ これまでの実績	①共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績が適切であるか ②他の自治体における指定取消しの有無	5	5	5	5	5	5	5
合 計			100						84

(3) 評価講評

サービスの向上に関しては以下の点が評価できる。

- 苦情や要望があった場合の回答時間を定めるなど、どの居住者に対しても公平・公正な対応を徹底している。
- 管理業務システム（Key-Net）を導入し、社内で情報共有を図っている。
団体の業務遂行能力については以下の点が評価できる。
- eラーニングの活用や従業員育成制度「東急コミュニティービジネスカレッジ」など研修制度が充実している。
- 自己資本にボリュームがあり、3期連続して安定した利益や高い利益率を上げるなど財政的な能力が優れている。
- 関連法令研修の徹底やコンプライアンスのチェックシートの導入など個人情報保護やコンプライアンスに関する取組みが充実している。
ただし、以下の点が今後期待される。
- 地域の活動団体やボランティアとの協働をさらに充実して欲しい。
- 管理経費の節減努力により一層取り組んで欲しい。

総合的な評価を行った結果、委員会としての評価点が84点となり、他の団体との比較において第2位となったため、優秀な提案者とした。

県営住宅等（横須賀三浦地域）

5 評価結果

外部評価委員会において厳正な評価を行った結果、提案者の順位は次のとおりであった。

順位	団体名（所在地）	大項目別点数			合計点
		サービスの向上	経費の節減	団体の業務遂行能力	
1	一般社団法人かながわ土地建物保全協会 （横浜市）	40	29	16	85
2	株式会社東急コミュニティー （東京都世田谷区）	40	25	18	83

6 提案概要及び評価の内容

提案者	一般社団法人かながわ土地建物保全協会
-----	--------------------

(1) 提案の概要

（利用者サービスの向上について）

【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 関係法令等の遵守はもとより、地域に密着した公平・平等で快適な入居者サービスを提供
- 高齢化が進展している県営住宅の特性を踏まえ、高齢者・障がい者等を対象として、安否確認を主とした見守り業務等を実施するほか、外国籍県民をやさしくサポート

【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針】

- スtockマネジメントの視点に立った定期的な巡回や良質な維持管理業務の提供
- 効率的・効果的な修繕手法の採用によるコスト縮減の徹底
- 共益施設管理業務は、安全・安心に徹した点検に心がけ、スケールメリットを最大限に活かした、無理のない低廉化を実現
- 入札業務の公平性・透明性を確保するため、入札適正監視委員会を設置

【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制】

- サービスセンターで発注する緊急修繕や空家修繕については、本部技術職員によるチェック・指導を適宜実施し、適正な執行に取り組む
- 夜間、休日は緊急連絡センター(24時間対応)が受信し、特にライフラインに関わる事故は、緊急連絡センターから対応業者への指示と並行してサービスセンターが連絡を受ける
- 保守点検業者に対し、協会担当者は随時各施設を巡回し、立会い確認や抜き打ち検査を実施するなど、管理監督を徹底

【入居者管理業務の実施方針】

- 相談者の立場になって考え、人権に十分配慮しつつ、早期解決に向けて平等かつ公平に対応
- 「住まいのマニュアル」等の冊子を7カ国語で作成・配布
- 収入申告及び家賃減免申請の受付期間中には、休日にも相談受付業務を実施

【入居者管理業務の実施体制】

- サービスセンター開設時間の延長
(8:30～12:00、13:00～17:15 → 8:30～19:00)
- 夜間・休日においては緊急連絡センターを中心とした社内連絡網や維持修繕・保守点検業者緊急連絡網により24時間体制で対応
- 手話通訳が必要な場合に、神奈川県聴覚障がい者福祉センターへ手話通訳者の派遣を依頼するなど必要な対応体制を構築
- 多文化まちづくり工房と連携・協力し、必要な通訳の派遣等、外国籍入居者等への対応がより円滑になるよう取り組む
- 現金取扱主任、現金取扱員、会計員を定め、公金取扱事務を厳正に遂行

【県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組み】

- 協会の自主事業（高齢者等ライフサポート事業）として、安否確認を主体とした見守り活動や居住相談業務を実施
- 「高齢者」の福祉増進活動や「障がい者」の支援活動に取り組むNPO法人への助成金制度（ライフフリー事業助成金制度）を創設（団地自治会を助成対象とすることを検討）
- 空き住戸解消に向けて、常時募集の募集時期等に合わせてモデルルームを設置して情報提供に努める

【危機管理等に対する計画と備え】

- 台風接近時には、レベルに応じて職員が待機態勢に入り、緊急連絡センター要員を増員し、本部がサービスセンターをサポート。さらに、災害対応に関する覚書を結ぶ維持修繕業者54者と保守点検業者13業者が待機態勢に入る
- 災害時の連絡手段として事務所及び配置車両にIP無線を配備し通信網を確保
- 減災に向けた取組みとして、団地別に避難所や広域避難所までの経路を記載した地図等を整備し掲示・周知するなどの広報活動に努める

【地域と連携した魅力ある施設づくり】

- 高齢者等の見守り活動であるライフサポート事業では、団地自治会、民生委員、地域包括支援センター及び行政関係機関が連携して取り組む体制を強化
- 高齢者や子ども・保護者向けの防犯教室を開催するなど、入居者の防犯意識の高揚や自主防犯活動の推進に取り組む
- 健康団地推進協議会への参画

（管理経費の節減等について）

提案額 307,585千円（税込み）

節減率 10.0%

年度別提案額

（単位：千円、税込み）

平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33年度	合計
61,517	61,517	61,517	61,517	61,517	307,585

(団体の業務遂行能力について)

【人的な能力、執行体制】

- 職務や経験に合わせた必要な研修のほか、計画的な人材育成や職員採用により複雑・多様化する顧客ニーズに対応
- PDCAサイクルの理念を踏まえ、三体系（一般研修、業務別研修、技術研修）の人材育成のための研修を実施
- 全役職員に対し、より多くの研修機会を提供することを目的として、インターネットを活用したe-ラーニングを採用

【法令等を遵守する能力、社会貢献】

- 「コンプライアンス基本方針」、「コンプライアンスマニュアル」を策定し、社内イントラネットを活用した周知を徹底
- 平成26年度に不祥事があったため、不祥事防止対策委員会からの答申を受け不祥事防止策を構築(コンプライアンス委員会の設置、内部通報制度の導入、設計額の算出方法の改善など)
- ISO14001を認証取得し、常に環境負荷の低減を念頭においた事業遂行を実施
- 修繕業務における施工条件に、環境に配慮した商品及び資材の購入促進等を明記し、設計時においても環境配慮型の材料の使用を義務付け

(2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果(順不同)					委員会としての 評価点
				A	B	C	D	E	
サービスの向上	ア 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	①公営住宅法等の関係法令及び条例等を遵守し、県営住宅等の果たすべき役割を踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方が適切であるか ②県営住宅の特性を理解しているか ③業務の一部を委託する場合の考え方	5	4	3	4	4	4	4
	イ 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針	①県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針 ②共益施設管理業務、法定点検の実施方針 ③国の交付金対象となる修繕業務の実施方針	5	5	4	4	4	4	4
	ウ 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制	①県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制 ②共益施設管理業務、法定点検の実施体制 ③国の交付金対象となる修繕業務の実施体制	5	4	4	4	4	4	4

エ	入居管理業務 (入居者対応 等)の実施 方針	①入居者からの要望・苦情・トラブル等 に対処しているか ②手話言語条例や外国籍県民への対応が 適切か ③諸手続き(許認可補助、家賃関連補 助、駐車場使用者管理)の実施方針 ④市町村などの関係機関と確実な連絡体 制が確立できるか	5	4	4	4	4	4	4
オ	入居管理業務 (入居者対応 等)の実施 体制	①入居者対応、諸手続きの対応体制等が 適切であるか(巡回含む) ②手話言語条例や外国籍県民への対応体 制等が適切か ③公金(家賃、駐車場使用料)の収納管 理体制等が適切であるか ④サービスセンターの設置規準や情報提 供(ホームページ開設含む)	10	8	8	8	8	8	8
カ	県営住宅等を 取り巻く様々 な課題につい での取組	①健康団地づくりや県営住宅の課題を踏 まえた提案となっているか ②その提案に実現性があるか ③募集戸数の確保に向けた空き住戸の確 認や地域別募集計画案の作成方法が適 切であるか ④健康団地づくりにおける空き住戸や空 き施設の効果的な改修に向けたノウハ ウを有しているか ⑤サービス向上のために行う利用者ニー ズ・苦情の把握及びその内容の事業等 への反映の仕組み等の取組	10	10	8	8	8	8	8
キ	危機管理等に 対する計画と 備え	①台風接近時等における予防・措置の体 制及びその考え方が適切であるか ②災害及び事故が発生した場合の体制及 びその考え方が適切であるか ③県や関係機関等との連絡体制及びその 考え方が適切であるか	5	5	3	4	4	4	4
ク	地域と連携し た魅力ある施 設づくり	①地域人材の活用、地域との協力体制の 構築及びボランティア団体等の連携状 況 ②健康団地づくりに向けた団地自治会等 への協力体制 ③迅速な対応などを図るための県内企業 等への業務委託(維持修繕業務等の実 施における県内企業への発注等の配 慮)	5	4	4	4	4	4	4

管理経費の節減等	ア 適切な積算	①人件費、施設の維持管理費、事業実施に要する費用に係る積算単価等の妥当性及び積算の適切性 ②事業の実現可能性 ③健全経営の視点からの積算の妥当性	5	5	5	5	5	5	5
	イ 節減努力等	積算価格（提案対象）－申請者の提案額 積算価格（提案対象） ×10×25点	25	24	24	24	24	24	24
団体の業務遂行能力	ア 人的な能力、執行体制	①管理開始直後から滞りなく業務を実施するための人員を確保できるか（業務経験を有する者や有資格者等の雇用の有無） ②指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用が可能か	5	4	4	4	4	4	4
	イ 財政的な能力	①指定管理業務を安定確実に実行できる経営規模を有しているか ②指定期間内に安定的に指定管理業務を継続できる財務体質を有しているか ③財務諸表が適正に作成されているか	5	4	4	4	4	4	4
	ウ コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献	①関係法令及び条例等を遵守し、県が求める指定管理業務の水準を達成するための体制があり、諸規程類が整備、職員に周知徹底されているか ②募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故又は不祥事の有無と併せて事故等があった場合の対応及び再発防止策の構築状況 ③個人情報保護制度に関する考え方が適切であるか ④情報管理体制が規程等により確立されているか ⑤職員の法令遵守に関する考え方や行動など確認し、必要に応じた改善を行う体制があるか ⑥各種の維持修繕業務を発注する立場として、環境負荷に対する考え方、対応が適切であるか	5	3	3	4	4	4	3
	エ これまでの実績	①共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績が適切であるか ②他の自治体における指定取消しの有無	5	5	5	5	5	5	5
合 計			100						85

(3) 評価講評

サービスの向上に関しては以下の点が評価できる。

- 国の交付金の対象となる維持修繕業務を実施する際に、有資格者（公共工事品質確保技術者等）を効果的に配置するなど、公的な事業を行うノウハウに優れている。
- 自主事業として地域の活動団体との協働を進めている。（「高齢者等ライフサポート事業」（安否確認を主体とした見守り活動や居住相談）や「ライフフリー事業助成金制度」（高齢者の支援活動等を行っているNPO法人への支援）など）
- 地域固有の自然災害に関する認識を有しているとともに、長年の自治会等との信頼関係の構築により、地域団体と災害時の協力体制が整備できる状況にある。

管理経費の節減等に関しは以下の点が評価できる。

- 管理経費の節減努力を常に行っている。
ただし、以下の点が今後期待される。
- 既に取り組んでいるコンプライアンス対策について、より実効性のある運用を行ってほしい。

総合的な評価を行った結果、委員会としての評価点が85点となり、他の団体との比較において第1位となったため、最も優秀な提案者とした。

提案者	株式会社東急コミュニティー
-----	---------------

(1) 提案の概要

（利用者サービスの向上について）

【指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等】

- 関係法令を遵守し適法に業務を遂行（特に入居者の個人情報に関して、個人情報保護管理者を配置し、厳重に管理）
- 高齢者や障害者、外国籍の方等、課題を抱える配慮が必要な方が多く、民間住宅とは異なる特性を持っており、公平公正な立場で適切な判断に基づき管理を行う

【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針】

- 維持修繕業務実施の基本方針を明確にし、適切な業務実施を目指す
- 維持修繕業務等の実施後は、「作業評価チェック表」「会社評価チェックポイント」を策定・活用し確認を行う
- 保守点検等の履行状況を独自のシステム「Key-Net」へ履歴としてデータベース化し、効率的な業務実施につなげる
- 会計検査対応を見据え各資料を整備し必要時に提示できるよう常日頃より書類整備

【維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制】

- サービスセンターを中心に、業務内容によりバックアップ部門である所管部署、リフォーム事業部等と連携を取り対応
- サービスセンター開設時間外の連絡はコールセンターにて24時間365日受付、状況により地域の緊急対応業者に連絡して迅速に対応
- 共益施設管理業務及び法定点検等の実施に際しては、サービスセンターとバックアップ部門が連携して発注、履行管理、品質管理等を行う

- 入札の執行に関しては、実務を担当する部門と入札執行機関を区別した体制を構築し、公正・公平に対応

【入居者管理業務の実施方針】

- 入居者等からいただいたご意見は、迅速に、平等性・公平性をもって、人権に配慮した誠実な対応を心がける
- 国際語である英語に関して研修や自主的な学習を通じて、日常会話程度の語学力を身につけることに努める
- 入居者等の状況によって申請・届出いただく書類は異なるため、主要な条件の「各種申請・届出チェックリスト」を作成し、書類受領時に確認

【入居者管理業務の実施体制】

- サービスセンター開設時間の延長
(8:30~12:00、13:00~17:15 → 8:30~17:30)
- サービスセンターの業務時間外は24時間365日受付可能なコールセンターで対応
- サービスセンターに手話に関する資格を持った職員を1名以上配置
- 窓口へ14カ国語対応の翻訳機を備え付け
- 受領した現金は「公金取扱者⇒副責任者⇒管理統括責任者」のトリプルチェックを行った上で安全・確実に入金処理を行う

【県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組み】

- サービスセンター職員が認知症サポーター、高齢者コミュニケーター等の資格を取得
- 単身高齢者世帯への電話連絡を中心とした取組みを「ふれあいコール」として位置づけきめ細やかに対応
- リーダーとなりうる入居者を発掘する「次世代リーダー発掘活動」を30歳代から50歳代までの入居者に対して実施
- 管理するマンションの高齢者向けリフォーム実績を、健康団地における空き住戸等の改修に活かす

【危機管理等に対する計画と備え】

- 台風接近時に、サービスセンター職員が24時間体制で待機しバックアップ部門や協力企業も含め対応体制を構築する
- 全住宅の防災時の行動指針及び避難するべき経路を記した避難経路図の作成を行う
- 日本全国で営業活動を行っている優位性から、神奈川県において万が一の事態が発生した場合でも、被災地以外から人的資源を投入できるサポート体制がある

【地域と連携した魅力ある施設づくり】

- 野菜市場（マルシェ）の開催
- 地域の大学と連携したボランティアイベントの実施
- 高齢者施設・障害者福祉施設等と連携した「手作り品販売イベント」等の活動を実施
- 健康団地で実施する再生案推進準備協議への参加

（管理経費の節減等について）

提案額 313,775千円（税込み）

節減率 8.2%

年度別提案額						(単位：千円、税込み)
平成29年度	平成30年度	平成31年度	平成32年度	平成33年度	合計	
62,755	62,755	62,755	62,755	62,755	313,775	

(団体の業務遂行能力について)

【人的な能力、執行体制】

- 本業務に必要なノウハウ・知識・経験を理解した上で、適切な人材育成や職員採用を行う
- 大規模の管理対象施設を、3ヶ月という短い期間で公益法人から引継ぎを行い、スムーズに管理開始した経験あり
- 高度な専門性とビジネススキルを習得するために企業内大学「東急コミュニティービジネスカレッジ」での研修を実施

【法令等を遵守する能力、社会貢献】

- 法令関係専門部署「法務・コンプライアンス課」を設置
- 毎月コンプライアンスチェックシートを実施、年に1度のe-ラーニングでも様々なジャンルの法令や考え方・自分の行動をテストできるよう整備
- 「緑化推進用自動販売機（AED付き）」設置の提案
- 駐車場等の外灯のLED化の提案

(2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果(順不同)					委員会としての 評価点
				A	B	C	D	E	
サービスの向上	ア 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	①公営住宅法等の関係法令及び条例等を遵守し、県営住宅等の果たすべき役割を踏まえ、効果的・効率的な管理運営のための基本的な考え方が適切であるか ②県営住宅の特性を理解しているか ③業務の一部を委託する場合の考え方	5	5	4	4	4	4	4
	イ 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針	①県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施方針 ②共益施設管理業務、法定点検の実施方針 ③国の交付金対象となる修繕業務の実施方針	5	5	4	3	4	4	4
	ウ 維持修繕業務、共益施設管理業務の実施体制	①県営住宅の老朽化に対応する維持修繕業務の実施体制 ②共益施設管理業務、法定点検の実施体制 ③国の交付金対象となる修繕業務の実施体制	5	4	4	3	4	4	4

エ	入居管理業務（入居者対応等）の実施方針	①入居者からの要望・苦情・トラブル等に対処しているか ②手話言語条例や外国籍県民への対応が適切か ③諸手続き（許認可補助、家賃関連補助、駐車場使用者管理）の実施方針 ④市町村などの関係機関と確実な連絡体制が確立できるか	5	5	4	4	4	4	4
オ	入居管理業務（入居者対応等）の実施体制	①入居者対応、諸手続きの対応体制等が適切であるか（巡回含む） ②手話言語条例や外国籍県民への対応体制等が適切か ③公金（家賃、駐車場使用料）の収納管理体制等が適切であるか ④サービスセンターの設置規準や情報提供（ホームページ開設含む）	10	8	8	8	8	8	8
カ	県営住宅等を取り巻く様々な課題についての取組	①健康団地づくりや県営住宅の課題を踏まえた提案となっているか ②その提案に実現性があるか ③募集戸数の確保に向けた空き住戸の確認や地域別募集計画案の作成方法が適切であるか ④健康団地づくりにおける空き住戸や空き施設の効果的な改修に向けたノウハウを有しているか ⑤サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み等の取組	10	10	8	8	8	8	8
キ	危機管理等に対する計画と備え	①台風接近時等における予防・措置の体制及びその考え方が適切であるか ②災害及び事故が発生した場合の体制及びその考え方が適切であるか ③県や関係機関等との連絡体制及びその考え方が適切であるか	5	5	3	4	5	4	4
ク	地域と連携した魅力ある施設づくり	①地域人材の活用、地域との協力体制の構築及びボランティア団体等の連携状況 ②健康団地づくりに向けた団地自治会等への協力体制 ③迅速な対応などを図るための県内企業等への業務委託（維持修繕業務等の実施における県内企業への発注等の配慮）	5	4	4	4	4	4	4

管理経費の節減等	ア 適切な積算	①人件費、施設の維持管理費、事業実施に要する費用に係る積算単価等の妥当性及び積算の適切性 ②事業の実現可能性 ③健全経営の視点からの積算の妥当性	5	5	5	5	5	5	5	5
	イ 節減努力等	積算価格（提案対象）－申請者の提案額 積算価格（提案対象） ×10×25点	25	20	20	20	20	20	20	20
団体の業務遂行能力	ア 人的な能力、執行体制	①管理開始直後から滞りなく業務を実施するための人員を確保できるか（業務経験を有する者や有資格者等の雇用の有無） ②指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用が可能か	5	5	4	4	5	4	4	4
	イ 財政的な能力	①指定管理業務を安定確実に実行できる経営規模を有しているか ②指定期間内に安定的に指定管理業務を継続できる財務体質を有しているか ③財務諸表が適正に作成されているか	5	5	5	5	5	4	4	5
	ウ コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献	①関係法令及び条例等を遵守し、県が求める指定管理業務の水準を達成するための体制があり、諸規程類が整備、職員に周知徹底されているか ②募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故又は不祥事の有無と併せて事故等があった場合の対応及び再発防止策の構築状況 ③個人情報保護制度に関する考え方が適切であるか ④情報管理体制が規程等により確立されているか ⑤職員の法令遵守に関する考え方や行動など確認し、必要に応じた改善を行う体制があるか ⑥各種の維持修繕業務を発注する立場として、環境負荷に対する考え方、対応が適切であるか	5	4	4	4	4	4	4	4
	エ これまでの実績	①共同住宅（分譲、賃貸を問わない）の管理実績が適切であるか ②他の自治体における指定取消しの有無	5	5	5	5	5	5	5	5
合 計			100							83

(3) 評価講評

サービスの向上に関しては以下の点が評価できる。

- 苦情や要望があった場合の回答時間を定めるなど、どの居住者に対しても公平・公正な対応を徹底している。
- 管理業務システム（Key-Net）を導入し、社内で情報共有を図っている。
団体の業務遂行能力については以下の点が評価できる。
- eラーニングの活用や従業員育成制度「東急コミュニティービジネスカレッジ」など研修制度が充実している。
- 自己資本にボリュームがあり、3期連続して安定した利益や高い利益率を上げるなど財政的な能力が優れている。
- 関連法令研修の徹底やコンプライアンスのチェックシートの導入など個人情報保護やコンプライアンスに関する取組みが充実している。
ただし、以下の点が今後期待される。
- 地域の活動団体やボランティアとの協働をさらに充実して欲しい。
- 管理経費の節減努力により一層取り組んで欲しい。

総合的な評価を行った結果、委員会としての評価点が83点となり、他の団体との比較において第2位となったため、優秀な提案者とした。

7 議事概要（全地域を通じた主要論点）

各項目の評価点については、委員全員が一致している場合は、その評価点を委員会としての評価点とすることにした。1名だけ評価点が異なる項目についても、4名の委員が付した評価点を委員会としての評価点とした。

なお上記以外で委員間で評価が大きく異なった項目については、次のとおり評価点が決められた。

○一般社団法人かながわ土地建物保全協会

<審査項目「危機管理等に対する計画と備え」>

⇒ 委員長より、4点とすることについて意見を求めたところ異議がなかったことから委員会としての評価点は4点とした。

<審査項目「コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献」についての審査過程>

(委員) 法令遵守の面など全体的に考えると3点とするのが妥当ではないか。

(委員) 法令遵守の面で加点はできないが、環境負荷の低減に努める提案があり4点とした。

(委員) 私も環境負荷の低減に努める提案がなされていたため4点とした。

(委員) 個人情報保護の取組みや環境配慮型材料の使用を義務付ける提案などを評価し4点とした。

(委員) 法令遵守の面で2団体で差が認められる。評価は3点とした。

⇒ 意見交換後多数決により委員会としての評価点は3点とした。

○株式会社東急コミュニティー

<審査項目「維持修繕業務、共益施設管理業務の実施方針」>

(委員) 工事の際の県への連絡体制や、管理システムを使った情報の蓄積、委託先の業務品質の確保に努めている点が評価できるため5点とした。

(委員) 全般的には仕様書並みで、加点するまでに至らず3点とした。

⇒ 委員長より、4点とすることについて意見を求めたところ異議がなかったことから委員会としての評価点は4点とした。

<審査項目「危機管理等に対する計画と備え」についての審査過程>

(委員) 災害対策ガイドブック等の配布については評価できるが、全体としては一般的な提案にとどまる部分もあり5点まではつけられない。

(委員) 特筆して評価すべき点が認められなかったため3点とした。

(委員) 災害対策ガイドブック、各団地ごとの災害時行動指針の策定を評価し5点とした。

(委員) 各団地ごとの災害時行動指針については私も評価し5点とした。

⇒ 委員長より、4点とすることについて意見を求めたところ異議がなかったことから委員会としての評価点は4点とした。

<審査項目「人的な能力、執行体制」についての審査過程>

(委員) 資格者の配置の充実、組織体制については評価し4点とした。

(委員) 資格者の配置の充実、組織体制に加え、研修体制の充実について加点の評価をし5点とした。

(委員) 資格者の配置の充実については認められたが、それ以外の点については、加点の判断ができなかったため4点とした。

(委員) 資格者の配置の充実、組織体制については評価でき4点とした。研修は充実しているようだが、ボリュームがあり実現できるのか。

(委員) 資格者の配置の充実、組織体制については評価できる。e-ラーニングや、ビジネスカレッジなど研修が充実しておりスタッフの質を均等に上げていこうとしている点が評価でき、5点とした。

⇒ 意見交換後多数決により委員会としての評価点は4点とした。

以上により各項目について評価を行った結果、各項目の合計点により、横浜等地域を除く各地域の順位は次のとおりとなった。

(川崎地域・相模原等地域・横須賀三浦地域)

第1順位 一般社団法人かながわ土地建物保全協会

第2順位 株式会社東急コミュニティー

なお、横浜等地域も同様に各項目について評価したところ、2団体とも評価点が86点で同点となった。どちらの団体が第1順位にふさわしいか議論したところ、株式会社東急コミュニティーを第1順位とする委員が多数であった。各委員の意見を踏まえた最終的な報告書の取りまとめについては、委員長に一任するものとした。