

サービス水準書（指定管理期間に達成すべき具体的な目標とサービス水準）

設置目的

設置目的	①区営住宅等は、住宅に困窮する低額所得者に対して、低廉な家賃で住宅を提供することにより区民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とする。 ②改良住宅は、事業の実施により居住する住宅を失うことにより、住宅に困窮することとなった区民に対し住宅等を確保することを目的とする。なお、改良住宅等を使用できる者がいなくなった場合は区営住宅等と同様の目的とする。 ③区営住宅等及び改良住宅に存在する効用を最大限に発揮させ、管理の効率化と安定的な管理・運営を図ると共に、公平かつ適切な利用を確保することを目的とする。
基本理念	基本理念①(住宅付加価値の向上) 公営住宅の再編整備により建替えられる区営住宅を活用し、入居世帯の住戸の広さと人数のミスマッチの解消を図るとともに、様々な世代が相互共助のもとに生活する住宅内のコミュニティを育むことで住宅価値の向上を図る。 基本理念②(法令遵守、運用の工夫) 公営住宅であることに鑑み、法令に基づく公平・中立のサービスを提供するとともに、入居者や入居予定者の世帯員構成、個別事情、資力等に配慮した管理・運営を行うことにより、信頼される住宅管理を目指す。 基本理念③(建物管理のPDCA) 建物及び付帯設備の維持・管理において、専門的見地による劣化度の調査、修繕計画を策定するとともに、優先順位をつけて実行することにより、安心・安全な住宅の継続的な提供が可能となるコストの最適化を図る。 基本理念④(社員教育と危機管理体制の構築) 研修、実地訓練等の実施、及び資格習得等により、入居者の多様なニーズに合った適切な対応を実現するとともに、災害発生時や緊急時において迅速かつ的確な対応を行うことができる危機管理体制を構築する。
行動規範	①再編整備を見据えたサービスの提供、提案、遂行 ②低額所得者、多様な環境の入居者を前提としたニーズの把握、サービスの提供、提案、遂行 ③専門的見地からの建物状況等の把握、分析、提案、遂行 ④業務改善の姿勢と説明責任の完遂 ⑤関係法令、条例及び規則の遵守やサービスの公平な提供、個人情報の適切な取扱い

基本理念				説明							
基本理念①(住宅付加価値の向上) 公営住宅の再編整備により建替えられる区営住宅を活用し、入居世帯の住戸の広さと人数のミスマッチの解消を図るとともに、様々な世代が相互共助のもとに生活する住宅内のコミュニティを育むことで住宅価値の向上を図る。				板橋区営住宅等は住宅のセーフティネットとしての機能を持ち、高齢者や障がい者、母子・父子世帯、子育て世帯など多様な環境で生活する入居者が存在することを理解して業務を実施します。その上で入居者が「住み続けたい」「住んでよかった」と感じ続け、様々な世代が互助共助のもとに生活が可能な公営住宅を目指します。							
具体的な目標	サービス水準		年度目標・実績(経過)						自己評価	備考	
				H31	R2	R3	R4	R5			
高齢者等への見守りサービスとゆるやかな見守りを通して入居者の生活状況や地域特性を把握し、各住宅に密着した管理運営を実施する。	見守りサービス「ふれあいサポート」の実施	年6回	目標値	6回	6回	6回	6回	6回	1・2・③・4・5	新型コロナウイルス感染状況に応じ、訪問を再開、お手紙・電話等での柔軟な対応を図りました。	
			実績値	8回	7回	8回	8回	8回			
基本理念②(法令遵守、運用の工夫) 公営住宅であることに鑑み、法令に基づく公平・中立のサービスを提供するとともに、入居者や入居予定者の世帯員構成、個別事情、資力等に配慮した管理・運営を行うことにより、信頼される住宅管理を目指す。				業務の定められた基準を最低水準として、常に入居者のパートナーとして「何が大切なのか」「今、何が必要なのか」を問い掛け、全ての方に公平で公正なサービス提供を目指します。そして入居者からの要望・相談・苦情は「貴重なご意見」とであると認識し、アンケートを用いて入居者等の声を把握し、サービス品質の維持・向上に継続的に取り組みます。							
具体的な目標	サービス水準		年度目標・実績(経過)						自己評価	備考	
				H31	R2	R3	R4	R5			
法令順守および個人情報管理を徹底し、把握しておくべき法令の知識・問題点を再確認し、スタッフ一人ひとりが社会的良識に従った適正な行動と責任を持って業務を実施する。	関係法令・コンプライアンス・個人情報保護に関する研修を実施	月1回教育 年1回研修	目標値	12回	12回	12回	12回	12回	1・2・③・4・5	令和5年6月・10月情報セキュリティ研修、令和5年12月法務研修、令和6年2月独占禁止法のeラーニング研修を実施。また、毎月1回総務部よりコンプライアンスシートの配布を受け、内容を確認しました。	
			実績値	12回	12回	12回	12回	12回			

アンケートやモニタリングを通して入居者等のニーズを把握して業務を改善し続け、入居者サービスを向上する。	入居者アンケートの実施（顧客満足度割合を高める）	年1回	目標値	77%	79%	81%	83%	85%	1・2・③・4・5	9住宅272世帯を対象として実施し、『普通』以上（大変満足、満足、普通の合計値）で86%と高い満足度を頂きました。
			実績値	87%	89%	84%	89%	86%		
基本理念③(建物管理のPDCA) 建物及び付帯設備の維持・管理において、専門的見地による劣化度の調査、修繕計画を策定するとともに、優先順位をつけて実行することにより、安心・安全な住宅の継続的な提供が可能となるコストの最適化を図る。			入居者等の安心・安全を確保するため、建物や設備の日常点検・保守点検等を確実に実施し、事故・危険等の未然防止に尽力します。また、巡回・劣化度調査の実施、ライフサイクルコスト縮減を図る計画修繕提案など、豊富なノウハウを活用して効果的・効率的な建物維持管理を実施します。							
具体的な目標	サービス水準		年度目標・実績（経過）						自己評価	備考
				H31	R2	R3	R4	R5		
予防保全の観点に基づき入居者目線で日常の保守点検・修繕を実施するとともに、技術担当者による全団地の劣化調査を実施し、建物の安全性を確保する。	巡回による目視点検の実施	巡回：年6回	目標値	6回	6回	6回	6回	6回	1・2・③・4・5	全住宅を対象として、2ヶ月毎に建物巡回点検を実施しております。その報告書の指摘箇所・内容を精査し、緊急性が高い項目については都度修繕いたしました。
			実績値	6回	6回	6回	6回	6回		
工事専門部署と連携し、適切な時期・周期に施設の長期利用を見据えた修繕計画を作成し、ライフサイクルコストに鑑みた修繕の実施を図る。	ライフサイクルコスト縮減を図る計画修繕提案の実施	年1回	目標値	1回	1回	1回	1回	1回	1・2・③・4・5	令和5年5月に全住宅の劣化調査を実施し、箇所・劣化度等を把握・分析し、長期需要調書と照らし合わせた的確な計画修繕を提案しました。
			実績値	1回	1回	1回	1回	1回		

基本理念④(社員教育と危機管理体制の構築) 研修、実地訓練等の実施、及び資格習得等により、入居者の多様なニーズに合った適切な対応を実現するとともに、災害発生時や緊急時において迅速かつ的確な対応を行うことができる危機管理体制を構築する。			災害に対する組織的な危機管理体制を構築し、事故の未然防止・減災に尽力します。全国規模の応援体制及びを構築するとともに、「減災」をキーワードに職員の研修、実地訓練等を実施し、入居者の安心・安全を確保します。また、24時間365日、緊急事態に対しては窓口開設時間外となる夜間・休日であってもカスタマーセンターにて適切に対応します。							
具体的な目標	サービス水準		年度目標・実績(経過)						自己評価	備考
				H31	R2	R3	R4	R5		
入居者の防災意識の啓発とともに、日常より万が一の際に自力で避難することが困難な方の把握・サポートに尽力する。	消防訓練の実施 (防火管理者設定住宅を3年で全住宅実施)	年3住宅以上	目標値	3住宅	3住宅	4住宅	3住宅	3住宅	1・2・③・4・5	コロナ禍において現場での実地が困難な状況のため、『自衛消防訓練マニュアル』配布による対応を図りました。(自衛消防訓練通知書交付) ・R5年9月→志村坂下住宅 ・R5年12月→徳丸2、舟渡1、高島平、西台三1号棟、西台三2号棟、前野町
			実績値	2住宅	1住宅	2住宅	8住宅	7住宅		