

## 指定管理者評価シート

事業名	維持費(指定管理者)	所管課(電話番号)	都市局市街地整備部住宅課(211-2806)
-----	------------	-----------	------------------------

### I 基本情報

1 施設の概要			
名称	中央区、東区及び白石区に設置している市営住宅	所在地	中央区、東区及び白石区
開設時期	昭和46年5月～	延床面積	472357.39㎡(31団地 6,601戸)
目的	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賃貸することにより、生活の安定及び社会福祉の増進に寄与する。		
事業概要	市営住宅等の管理		
主要施設	市営住宅		
2 指定管理者			
名称	日興美装工業株式会社		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	公募 非公募の場合、その理由:		
指定単位	施設数: 31団地 複数施設を一括指定の場合、その理由: 当該施設群はほぼ同一構造となっており、ほぼすべての保守管理、修繕業務について共通化することでスケールメリットを活かした経費節減が可能であり、一括管理による効率性が著しいため		
業務の範囲	随時修繕業務、緊急修繕業務、設備保守点検業務等		
3 評価単位	施設数: 31団地 複数施設を一括評価の場合、その理由: 管理運営を行う全ての施設がほぼ同一構造であり、同一手法により保守修繕等を行っているため		

### II 令和元年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価				
1 業務の要求水準達成度							
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>▼ 弊社は「お客様第一」「従業員満足の向上」を企業としての基本方針(社是)に掲げ、業務方針として「安心・安全・迅速」な管理サービスの提供「礼儀・挨拶・言葉遣い」の躰教育に徹する指導を行い業務に努めた。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼ 社員一同、入居する全ての方々に「おもてなし」の心をもって「親切・丁寧・笑顔」の対応によるサービスの提供に努めた。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼ 市営住宅巡回車のアイドリングストップの実施、各窓口センターの省エネ対策とゴミの分別を行った。</p> <p>▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)</p> <p>▼ 当初の計画のとおり、本社と各窓口センターで連携し業務を遂行した。人材育成については計画とおりに行った。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼ 光星団地地区の夜間の防災盤監視業務を当社社員から第三者委託者に変更し、日中の随時修繕業務・巡回業務の強化を図った。</p>	<p>朝の朝礼、研修会で社是を社員全員で唱和し、社是の意識付けを行った結果、接遇に関するアンケートでは好意的な回答が多くいただき良い結果が出た。</p> <p>社員全員が意識し環境配慮への取り組みに努めた。</p> <p>本社、各窓口センターと連携し適切に業務を行えた。</p> <p>業務を迅速に対応することができた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>統括管理業務に関する各事項については、本市が定める仕様書に基づき適正に業務が行われている。</p> <p>適切に実施されている。</p> <p>管理水準の維持向上に向けた取組について、光星団地地区の夜間の防災盤監視業務に関し、適宜業務体制を見直し、改善を図る姿勢は評価できる。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<p>▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)</p> <p>▼4月に委託先を本社に招集して、入居者からの苦情、利用者の安全確保、環境負荷の低減など研修会を通じて指導した。</p> <p>▽ 札幌市との連絡調整(運営協議会等の開催)及び関係機関との連絡調整</p> <p>▼ 運営協議会の開催状況は下表のとおり</p> <table border="1" data-bbox="416 461 967 887"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>・樹木の伐採について ・空き住宅修繕について ・街路灯の点検について</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>・指定管理業務の進捗状況について ・退去査定について ・入居者アンケートの実施について</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>・緊急連絡先及び連帯保証人への連絡について ・市が設置した給湯器に係る報告について</td> </tr> </tbody> </table> <p>&lt;協議会メンバー&gt; 札幌市(住宅管理担当課長・管理係長・担当)、各指定管理者の統括責任者(エムエムエスマンションマネジメントサービス株式会社(北・西・手稲区)、日興美装工業株式会社(中央・東・白石区)及び株式会社東急コミュニティー(豊平・清田・南・厚別区))、一般財団法人住宅管理公社(管理課長・管理係長 ※第3回のみ)</p>	開催回	協議・報告内容	第1回	・樹木の伐採について ・空き住宅修繕について ・街路灯の点検について	第2回	・指定管理業務の進捗状況について ・退去査定について ・入居者アンケートの実施について	第3回	・緊急連絡先及び連帯保証人への連絡について ・市が設置した給湯器に係る報告について	<p>研修を行った結果、適切に業務を行えた。</p> <p>札幌市、各指定管理者で設備の劣化状態の共有や苦情等の把握、サービスの平等化などの確認を行った。</p>	<p>委託先への指導は引き続き継続し、協力して業務を実施していただきたい。</p> <p>運営協議会や来館者アンケートによる意見を踏まえた業務改善や、サービスの向上に努めている姿勢は評価できる。</p>
開催回	協議・報告内容									
第1回	・樹木の伐採について ・空き住宅修繕について ・街路灯の点検について									
第2回	・指定管理業務の進捗状況について ・退去査定について ・入居者アンケートの実施について									
第3回	・緊急連絡先及び連帯保証人への連絡について ・市が設置した給湯器に係る報告について									
<p>▽ 関係機関との連絡調整の相手、年月日、内容等をデータにて管理している。</p>	<p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p>	<p>適切に実施されている。</p>								
<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼現金の管理は、本社経理を軸に仕様書に基づいて適切に管理を行っており、問題などは発生していない。</p>	<p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p>	<p>適切に実施されている。</p>								
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望については、札幌市と協議し、各団地にて平等的な対応に努め、手すり設置等を優先的に行った。</p> <p>▼苦情については、データにて内容を保管し、社員全員で情報共有して、再発防止に取り組んだ。</p>	<p>要望・苦情に対する協議、情報共有し、適切に業務を行っている。</p>	<p>入居者アンケートの結果、入居者満足度が要求水準に達していることから、適切に対応にあたっているものと判断できる。</p>								
<p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリング、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <p>▼事業報告は報告様式にて札幌市にデータで提出した。火災や事故などの報告を適切に行った。また、札幌市による業務・財務検査を9月と3月に受検した。</p>	<p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p>	<p>業務・財務検査の結果、適切な業務実施を確認した。</p>								
<p>▽ 個人情報保護、情報セキュリティの体制</p> <p>▼札幌市が実施する情報セキュリティに関する研修を3月に実施した。</p>	<p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p>	<p>適切に実施されている。</p>								

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上 ▼労働関連法令に基づき労働基準監督署に就業規則を提出し、その規則を遵守している。また、社員全員が年間5回有給休暇を使用した。</p>	<p>法令に遵守して業務を行った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">法令を遵守した労働環境が整えられている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	法令を遵守した労働環境が整えられている。																			
A	B	C	D																								
法令を遵守した労働環境が整えられている。																											
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(入居者の安全確保、サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入) ▼工事、点検などの際、利用者の安全を第一に考え業務を行った。また、緊急時における札幌市との連絡体制については変更がある度に全社員に周知した。 ▼損害賠償保険は仕様に適合したもので事故などに備えた。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(退去対応) ▼退去査定は空き住宅修繕実施基準に基づき担当者間で差が生じないように実施した。また、強制執行などの明け渡し住宅については札幌市からの指示に基づき立ち会いし、残された残存物はマニフェストにより適切に処理した。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(修繕) ▼給排水設備、屋上防水、消防用設備の老朽化が多い中、入居者の安心・安全を第一に考え業務に努めた。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(保守点検) ▼日常点検(給湯暖房器保守点検、テレビ電波障害対策設備保守点検等)、法定点検(昇降機保守点検、消防設備保守点検、特殊建築物定期点検等)を行い各関連機関へ報告した。 ▼定期巡回時では給排水設備からの水漏れなどを発見し迅速な対応に努めた。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(整備) ▼非常用バッテリー及び照明器具交換、水道メーター交換業務を行い各関連機関に報告した。 ▼管理人が配置されている集会所付近の除雪・草刈の範囲などを管理人や自治会と協議して実施した。</p> <p>▽ 災害対応 ▼本社では発電機や災害用ストーブ、緊急用の給水袋を準備し、試運転や燃料の確保など災害の対応に備えた。また、限られた人数であるが、札幌防火管理者協会が開催の防火・防災に関する研修会に参加し、屋内消火栓ホース等の体験訓練を行った。</p>	<p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p> <p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p> <p>入居者の安心・安全を第一に考え、予算を大幅に超えるも、修繕を行った。</p> <p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p> <p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p> <p>社員全員が意識し、災害対応の取り組みに努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">設備の劣化状況等について、積極的かつ詳細に報告書を提出し、情報共有を図る姿勢が評価に値する。また、各業務の実施についても、入居者の安全確保を第一に優先するとともに、住環境向上について十分に配慮していると判断できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">予算を超過するも、入居者の住環境を優先した業務姿勢は評価できる。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	設備の劣化状況等について、積極的かつ詳細に報告書を提出し、情報共有を図る姿勢が評価に値する。また、各業務の実施についても、入居者の安全確保を第一に優先するとともに、住環境向上について十分に配慮していると判断できる。				予算を超過するも、入居者の住環境を優先した業務姿勢は評価できる。				適切に実施されている。				適切に実施されている。				適切に実施されている。			
A	B	C	D																								
設備の劣化状況等について、積極的かつ詳細に報告書を提出し、情報共有を図る姿勢が評価に値する。また、各業務の実施についても、入居者の安全確保を第一に優先するとともに、住環境向上について十分に配慮していると判断できる。																											
予算を超過するも、入居者の住環境を優先した業務姿勢は評価できる。																											
適切に実施されている。																											
適切に実施されている。																											
適切に実施されている。																											

<p>(4)円滑な事業実施のための取組</p>	<p>▽ 集会所管理人との協力関係の構築 ▼退去届の受領や退去立会日の設定、入居者からの修繕依頼など情報共有し、連携に努めた。</p> <p>▽ 自治会との協力関係の構築 ▼要望などを受け、必要に応じて自治会と現地確認などの協力を得た。</p>	<p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">                     管理人や自治会との意思疎通に問題はないと判断する。                 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	管理人や自治会との意思疎通に問題はないと判断する。																	
A	B	C	D																						
管理人や自治会との意思疎通に問題はないと判断する。																									
<p>(5)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務 ▼ ウェブアクセシビリティの考え方に基づきJISX8341-3:2016の適合レベルAAに準拠し、試験の実施と公開を行った。</p> <p>▼ 日常点検・法定点検・整備など委託業者と協力して工事案内文書や注意喚起文書を配布・掲示して入居者に周知した。また、連絡が取れない入居者に対しては直接訪問して理解を得た。</p>	<p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p> <p>案内を入居者に周知した結果、適切に業務を遂行することができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">                     本市が定めるホームページの水準を確保している。各種案内文書や注意喚起文書の配布・掲示についても適切に対応していると判断する。                 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	本市が定めるホームページの水準を確保している。各種案内文書や注意喚起文書の配布・掲示についても適切に対応していると判断する。																	
A	B	C	D																						
本市が定めるホームページの水準を確保している。各種案内文書や注意喚起文書の配布・掲示についても適切に対応していると判断する。																									
<p>2 自主事業その他</p>																									
<p>▽ 自主事業 ▼自治会支援活動に関して、Bブロック全世帯にセミナー開催のチラシを配布し、11月にセミナーを開催した。また、同時に次のステップに繋がるアンケート調査を行った。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼委託先は市内に本社を置いていることを前提に選定している。福祉施策については、指定管理業務以外となるが、障害者法定雇用率を上回っている。</p>	<p>参加者人数は予想していた人数より少なかった。集客方法について課題が残る結果になった。</p> <p>市内企業の選定、障害者雇用の取り組みに努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">                     セミナーに関しては参加人数が少なかったものの、事前に行った自治会アンケートを活用してニーズの把握に努めるとともに、収集した情報を業務に反映させる姿勢は評価できる。                 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	セミナーに関しては参加人数が少なかったものの、事前に行った自治会アンケートを活用してニーズの把握に努めるとともに、収集した情報を業務に反映させる姿勢は評価できる。				<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">                     セミナーに関しては参加人数が少なかったものの、事前に行った自治会アンケートを活用してニーズの把握に努めるとともに、収集した情報を業務に反映させる姿勢は評価できる。                 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	セミナーに関しては参加人数が少なかったものの、事前に行った自治会アンケートを活用してニーズの把握に努めるとともに、収集した情報を業務に反映させる姿勢は評価できる。									
A	B	C	D																						
セミナーに関しては参加人数が少なかったものの、事前に行った自治会アンケートを活用してニーズの把握に努めるとともに、収集した情報を業務に反映させる姿勢は評価できる。																									
A	B	C	D																						
セミナーに関しては参加人数が少なかったものの、事前に行った自治会アンケートを活用してニーズの把握に努めるとともに、収集した情報を業務に反映させる姿勢は評価できる。																									
<p>3 利用者の満足度</p>																									
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>実施年月日 令和2年2月14日～2月29日 配布世帯数 5,575世帯 回答世帯数 1,333世帯(回収率 23.9%)</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td>総合満足度(住宅や設備の修繕や点検はきちんと行われていますか?)では83.43%、接遇に関する満足度では91.07%と一定以上の評価を得た。</td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>共用廊下に自転車等が置いている又はパイプシャフト内に私物を入れている等に対しては注意喚起文書を掲示した。</td> </tr> </table>	実施方法	実施年月日 令和2年2月14日～2月29日 配布世帯数 5,575世帯 回答世帯数 1,333世帯(回収率 23.9%)	結果概要	総合満足度(住宅や設備の修繕や点検はきちんと行われていますか?)では83.43%、接遇に関する満足度では91.07%と一定以上の評価を得た。	利用者からの意見・要望とその対応	共用廊下に自転車等が置いている又はパイプシャフト内に私物を入れている等に対しては注意喚起文書を掲示した。	<p>総合満足度、接遇に関する満足度については一以上の評価を頂いており、それ以外の評価も真摯に受け止めると共にサービスを低下させない、サービスを向上させていくことに努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">                     仕様書で求める評価水準を確保し、更に昨年度より総合満足度、接遇に関する満足度がともに向上していることから、業務が良好に遂行できていると判断できる。                 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	仕様書で求める評価水準を確保し、更に昨年度より総合満足度、接遇に関する満足度がともに向上していることから、業務が良好に遂行できていると判断できる。				<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">                     仕様書で求める評価水準を確保し、更に昨年度より総合満足度、接遇に関する満足度がともに向上していることから、業務が良好に遂行できていると判断できる。                 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	仕様書で求める評価水準を確保し、更に昨年度より総合満足度、接遇に関する満足度がともに向上していることから、業務が良好に遂行できていると判断できる。			
実施方法	実施年月日 令和2年2月14日～2月29日 配布世帯数 5,575世帯 回答世帯数 1,333世帯(回収率 23.9%)																								
結果概要	総合満足度(住宅や設備の修繕や点検はきちんと行われていますか?)では83.43%、接遇に関する満足度では91.07%と一定以上の評価を得た。																								
利用者からの意見・要望とその対応	共用廊下に自転車等が置いている又はパイプシャフト内に私物を入れている等に対しては注意喚起文書を掲示した。																								
A	B	C	D																						
仕様書で求める評価水準を確保し、更に昨年度より総合満足度、接遇に関する満足度がともに向上していることから、業務が良好に遂行できていると判断できる。																									
A	B	C	D																						
仕様書で求める評価水準を確保し、更に昨年度より総合満足度、接遇に関する満足度がともに向上していることから、業務が良好に遂行できていると判断できる。																									

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)				
収入	428,244	428,244	0	随時修繕では年々、緊急性のある高額な給排水設備の工事が多く発生しており、当初の計画よりも支出超過となった。他の業務で見積もり合わせの徹底や施工方法等を見直し、経費削減ができるよう努力する。  昨年度の北海道胆振東部地震による修繕費の支払いの繰り越しの影響により収支が大幅なマイナスとなったが、昨年度相当の利益が発生していることを踏まえると、当社の事業の執行状況に問題はないと判断する。排水管改修業務及び随時修繕業務では、引き続き見積もり合わせの徹底や施工方法等を見直し、経費削減に努めていきたい。			
指定管理業務収入	428,244	428,244	0				
指定管理費	428,244	428,244	0				
利用料金			0				
その他			0				
自主事業収入	0	0	0				
支出	428,244	618,774	190,530				
指定管理業務支出	428,244	618,774	190,530				
自主事業支出			0				
収入-支出	0	▲ 190,530	▲ 190,530				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	0	▲ 190,530	▲ 190,530				
▽ 説明							
<p>▼純利益の▲190,530(千円)について、昨年度の北海道胆振東部地震での修繕費や排水管改修業務の未実施で、一時的に繰越金194,354(千円)が発生し、今年度は相当額の支払いを行った。地震での修繕費については、ベランダ仕切板の工事1件(34,559円)が入居者と都合が合わないため、未実施となっている。それ以外の修繕については予算とおり全て完了した。排水管改修業務は、昨年度実施できなかったものを実施した。また、一部実施できなかったものについては、札幌市より費用を見直すように指摘を受け、改めて見積もり合わせのうえ、計画を修正し、次年度以降に実施できるように努力する。</p>							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		適	不適
▼ 安定経営能力の維持 ▼今年度は、赤字事業所の見直し、新規物件の獲得で売上を順調に伸ばすことができた。		適	不適
▼ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応 ▼個人情報については、ISO27001(情報セキュリティマネジメントシステム)を取得しており、研修を行っている。第三者に対する委託業務では暴力団関係者との委託がないように努めた。		適	不適

## Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<p>協定書・仕様書に基づき業務を行い、「安心・安全・迅速」な管理サービスを行った結果、アンケートでは好意的な意見が多く占めたことから適切に業務を行った。また、札幌市に提出する書類や事故報告などは提出期限を厳守した。</p>	<p>来年度は、以下の事項について重点的に取り組みたい。</p> <p>①「安心・安全・迅速」な管理サービスを基準として接遇に関する社員のスキルアップを目指す。</p> <p>②定期巡回時等で施設の老朽化や危険個所の早期発見、早期対応を行い管理水準の向上を目指す。</p> <p>③各業務で見積もり合わせの徹底や施工方法等を見直し等で経費削減を目指す。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>仕様書に基づき、適正な業務を行っている。入居者アンケートでは、昨年度より高評価が得られていることから、入居者満足度向上を意識した良好な指定管理業務が行われていると評価できる。</p>	<p>自己評価の重点取組事項に挙げられている項目について徹底しつつ、業務遂行の中で得られた経験やノウハウにより、入居者のさらなる満足度の向上に努めてもらいたい。</p>