

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	北区、西区及び手稲区に設置している市営住宅	所在地	北区、西区及び手稲区
開設時期	昭和45年4月～	延床面積	562,389.74㎡(42団地6,963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	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		
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: 42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: 42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3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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 「市民生活の安定と社会福祉に寄与する」という理念のもと、公正中立の立場で施設の維持管理業務に取り組み、更に、人的支援にも踏み込み、入居者が安心、安全に暮らせる住環境の整備に尽力するとの方針を策定した。	指定管理業務の協定・仕様書に基づき適正に実施した。 自治会、入居者への対応を平等、公平にし、均一した住環境が得られる様対処した。 クールビズ、デマンドコントロール、事務所照明のLED化等、省エネ活動を通して社会に貢献した。	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <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>	A	B	C	D
	A		B	C	D		
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 「平等な対応確保」という方針を策定し、だれもが常に、施設を平等に利用できる環境を整え、不当な差別的扱いせずに業務を遂行した結果、入居者の住環境が改善される成果を得た。		自治会や入居者が理解しやすいよう資料や実例を取り入れながら対応していただいた。				
	▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼省エネ法の基準に準じる弊社独自のエネルギー管理規定に基づき、ESCO事業者によるエネルギー効率改善の診断及び助言を受け、地球温暖化防止の推進を図った。 ▼ECOキャップ活動の取り組みを実施し、コピー用紙等の事務用品は、グリーン購入ガイドライン指定品を使用している(従来通り) ▼職員に対する研修は、6月と12月に実施し、札幌市EMS規定の理解を深めた。			適切に実施されている。			
▽ 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>▼当初の計画通りの体制で業務を遂行した。</p> <p>▼年度研修計画に基づき、14項目に及ぶ研修の実施及び毎朝のミーティングで事例情報の共有を図り、人材の育成に努めた。</p>	<p>職員の退職などにより、一時的に欠員が生じたが、人員の補充を速やかに行い、適切な人員体制で、管理運営を適正に行った。</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</p> <p>▼入居者からの修繕依頼に対する事後保全是当然の業務とし、目視点検で発見した不良箇所は劣化、破損等の症状が大きくなる前に修繕して管理水準の向上が実現できた。</p> <p>▼結露対策は建物寿命に直結し、直接的な経費を伴わないものであるため、入居者に対する住まい方の指導に力を入れた。</p> <p>▼コロナウイルス感染防止対策として、入居者の健康状態確認や訪問時の検温などを行った。</p>	<p>壊れたものを直すだけでなく、積極的な管理で入居者が住みやすい環境の整備が実現できた。例えば、駐車場舗装の段差や窪み補修、雪見ポール取付け、樹木剪定など自社で対応できる範囲のものは、素早く対応した。コロナウイルス感染対策を徹底し、担当職員から感染者を出さなかった。</p>	<p>入居者や札幌市からの問い合わせで現地確認が必要な際、迅速に対応していた。結露や経年劣化による補修、樹木剪定について、現地の状況把握やこれまでのノウハウを活かし、入居者等が理解できるような説明や対応を今後も心がけていきたい。</p>								
<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>▼保守点検業務等について第三者に対する委託を行った。委託業者には仕様書に基づく作業の徹底を指示し、弊社職員による立会及び完了確認を実施した。</p>	<p>委託業者からの報告書受領だけではなく、職員の立会いで正確な指示と完了確認を行った。</p>	<p>適切に実施されている。</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"> <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>・業務上で抱える課題についての意見交換(書面開催)</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>中止</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>中止</td> </tr> </tbody> </table>	開催回	協議・報告内容	第1回	・業務上で抱える課題についての意見交換(書面開催)	第2回	中止	第3回	中止	<p>コロナ禍で運営協議会の開催が制限された中で、書面開催の運営協議会で、札幌市、指定管理者間の情報交換を行い、均一したサービスの提供が図れた。</p>	<p>運営協議会の議題となった指定管理業務上の課題等については、協議の内容を、今後の施設運営に役立てていきたい。</p>
開催回	協議・報告内容									
第1回	・業務上で抱える課題についての意見交換(書面開催)									
第2回	中止									
第3回	中止									
<p><協議会メンバー></p> <p>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))</p>										
<p>▼ 関係機関との連絡調整については、自治会、管理人等とは電話連絡だけではなく、現地担当者が訪問して要望や問題点について直接話しをするなど、良好な関係維持を心掛けている。</p>	<p>指定管理業務の協定・仕様書に基づき適正に実施した。</p>	<p>現地担当者が聞いた内容を社内で共有するよう心掛けていきたい。</p>								

	<p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼専用口座を開設して、指定管理業務に係る経理は他業務と明確に区分している。</p> <p>▼トラブル防止の為、現金は扱わない事としている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情対応についてはマニュアルを作成し職員に周知するほか、毎日のミーティングで情報を共有・解析し、適切な対処策を見出している。また、苦情の多い職員については、人員の交代を行った。</p> <p>▼日々受け付ける要望、苦情はデータベース化しており、容易に検索できるように管理している。</p> <p>▼自治会からの要望は、その内容を精査し、指定管理者としての意見を添えて、札幌市に取り次ぐ事ができた。</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>▼修繕依頼、要望事項等はデータベース化し、容易な検索を可能にしている。</p> <p>▼月次報告の他、事故や緊急報告等、適時実施した。</p> <p>▽ 個人情報保護、情報セキュリティの体制</p> <p>▼執務室への入退室は、電子錠で管理・制限しており、部外者の入室には許可制度を設けている。また、パソコンはIkey認証、プリンタの出力監視やデータの複製・持ち出し管理など、ハード・ソフトの両面から、取り扱う個人情報を保護できるように、セキュリティ対策を実施している。</p>	<p>指定管理業務の協定・仕様書に基づき適正に実施した。</p> <p>業務検査時の提案を受け、電話受付後の最終的な処置結果までをデータベースに入力し、対応に漏れが無いよう管理した。</p> <p>また、自治会要望は、入居者の安心、安全を考えながら判断し、生活環境の改善に寄与した。</p> <p>業務検査は、書類の不備や業務の進め方について指摘事項もなく、仕様書に則り指定管理業務を遂行できた。</p> <p>個人情報取扱い指針に基づき、適正に実施した。</p>	<p>財務検査にて適正に実施されていると確認した。</p> <p>入居者等からの苦情については、すぐに詳細が説明できるよう管理できていた。要望については現地確認や聞き取りも行い検討することを今後も継続していただきたい。苦情の多い職員は交代のみならず面談等にて指導をしていただきたい。</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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>▼労働関係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。</p> <p>▼代替要員の確保、24時間管理センターの設置により、就業者の有給休暇取得促進をしている。また、健康保険加入就業者には会社負担で健康診断を実施して、健康管理にも留意している。</p>	<p>給与未払いや労働基準監督署からの改善命令等もなく、労働関係法令が遵守されているものと評価する。また、休暇が取得しやすい体制を整備し、雇用環境、労働環境の向上に努めている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>法令を遵守した労働環境が整えられている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<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)</p> <p>▼利用者の安全は入居者からの連絡はもとより、巡回による予防保全で危険を回避する事で確保している。</p> <p>▼緊急時連絡先ステッカーを全団地に掲示し、異常時の現場調査や業者手配等、24時間体制で対応し、サービスの向上に寄与している。</p> <p>▼賠償責任保険は仕様に適合したものに加入している。</p>	<p>指定管理業務の協定書・仕様書に基づき適正に実施した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>予期できない事態発生時など、保険を適用する際は、速やかに手続きを行い、進捗状況について随時報告するよう徹底していただきたい。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<p>▽ 施設・設備等の維持管理(保守点検、修繕、整備、退去対応)</p> <p>▼退去査定は、担当者間による差が出ないように、判定基準を統一し、定期的に認識のすり合わせを行った。また、退去修繕については、「空住宅修繕実施基準」に則り実施した。</p> <p>▼費用負担区分を適正に判断し、入居者に理解をしてもらうことや特定の自治会や入居者に偏りがないよう平等な修繕を実施した。</p> <p>▼法定及び日常点検について第三者への委託を含めて適正に実施した。</p> <p>▼遊具管理においては専門業者による点検、修繕提案をもとに適正な管理を実施した。</p> <p>▼樹木管理については、室内への日射や害虫の発生、除雪作業の妨げなど、住環境に密接に関係する作業と捉え、積極的に剪定・伐採を実施した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼年1回実施している消防訓練は、新型コロナウイルスの感染拡大を考え、集合せずに書面で実施した。</p>	<p>担当者、業者も過去の経験を活かしスムーズに進められるようになった。借上げ住宅返還の修繕では、オーナーの要求と業務仕様の調整を図りながら、お互いに納得できる結果を導いた。</p>	<p>適切に実施されている。</p> <p>適切に実施されている。</p>				
<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</p> <p>▼集会所の管理や退去届の受け取りなどで協力が必要であるため、日頃から連絡を取り、良好な関係を維持するよう努めた。</p> <p>▽ 自治会との協力関係の構築</p> <p>▼指定管理業務の遂行には、自治会との協力関係が不可欠であるため、巡回の際に要望などの聞き取りを行い、優先順位を付け修繕・整備を進めた。</p> <p>▼自治会からの依頼を受けて、注意喚起文書や啓蒙文書の作成をして、生活マナー向上等にも寄与ができた。</p>	<p>要望・意見の多い自治会とは年2回程度意見交換を行い、コミュニケーションを図るようにしている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。なお、管理人が代わった集会所については、除雪範囲や委託業者、草刈等の役割分担について再確認していただいた。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<p>(5)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ ホームページとウェブアクセシビリティについて記載する</p> <p>JISX8341-3:2016の適合レベルAAIに準拠したホームページに対し、ウェブアクセシビリティ試験を2022年3月に実施し、結果を掲示した。</p> <p>▼ その他広報業務(入居者への周知、注意喚起など)について記載する</p> <p>保守点検、中規模修繕工事などは、工事案内の掲示で事前周知し、入居者に不安を与えないようにした。また、放置物、違反行為等への注意文書の掲示を行った。</p>	<p>各種点検、修繕について、事前周知が適切に行われていたため、入居者からの問合せ等はほとんど無かった。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<p>2 自主事業その他</p>							
	<p>▽ 自主事業</p> <p>▼ロスナイフィルター清掃は、新型コロナウイルス感染拡大を考慮し実施を見送った。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼修理、保守点検業務の第三者委託は市内業者に発注した。また、福祉施策関連では、指定管理業務外となるが障害者の雇用枠を創出し、会社全体で厚生労働省が示す基準を満たしている。</p>	<p>コロナ禍における、ロスナイフィルター清掃の実施方法を検討する。</p> <p>仕様書に基づき、市内業者に発注している。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>自主事業については、コロナ禍における実施方法や内容の再検討等を引き続き行っていただきたい。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	2月14日～2月18日 対象住宅6,282戸にアンケート用紙配布 回答1,324戸
結果概要	全ての質問において北区、西区、手稲区の回答に顕著な差異がないことから、均等なサービスが提供されていると推察される。住宅や設備の修理や点検については、好意的な意見が大半を占めており、弊社業務の習熟度の向上が伺え、職員の対応について昨年と比較すると、最上位評価が減少、2番目の評価が増加傾向にあり、全体的な評価が若干下がっていた。
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 ・ロスナイ清掃を年1回程度、有料でもいいので実施して欲しい。 【対応】 ・昨年は、新型コロナウイルスの影響もあり自主事業を実施できませんでしたが、感染対策を取りながら実施できるよう進めます。 【意見】 ・入居者負担が多すぎる。 【対応】 ・入居者負担表を使い、ご理解いただけるよう丁寧に説明します。希望者には、入居者負担表を配布します。

アンケートの回答では、修理・点検の設問は8割以上、職員の対応については、約9割から肯定的な回答を得ており、指定管理者としての業務が適正に行われていると判断する。職員の対応については、約9割の方から高評価を得ているが、引き続き研修や指導を行い、評価の更なる改善を目指す。

A	B	C	D

仕様書で求める評価水準を確保し、好意的な回答が大半を占めていること、入居者の声を反映した自主事業の企画は評価できる。感染対策をしながら可能な範囲で意見や要望に対応し、今後も入居者が理解しやすいよう丁寧な説明を行っていただきたい。

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	356,416	366,946	10,530
指定管理業務収入	356,416	366,946	10,530
指定管理費	486,756	488,563	1,807
前年度繰越金	-130,340	-130,340	0
保険金他		8,723	8,723
自主事業収入			0
支出	427,060	510,237	83,177
指定管理業務支出	427,060	510,237	83,177
自主事業支出			0
収入-支出	▲ 70,644	▲ 143,291	▲ 72,647
利益還元			0
法人税等			0
純利益	▲ 70,644	▲ 143,291	▲ 72,647

経年劣化による修繕が増え、予算に対し、随時修繕の住戸内が約750万円、共用部が約750万円、計1,500万円の赤字となった。空き住宅修繕は、概算で平均単価50万円×260戸の計画であったが、約68.6万円×335戸の実績となり、昨年度に続き修繕費は大幅に予算を超過した。昨年度より、単価は下がったが、修繕戸数が73戸増えた。令和2年度の利益(繰越金)-1億3,034万円を含め、令和3年度の利益は、-1億4,329万円となった。

A	B	C	D

水道管凍結による漏水事故については、住戸部分を閉鎖してから数年後の発生で真相不明であるが、夜間等の現場対応に尽力していた。漏水した店舗部分の補償問題について引き続き対応願いたい。また、見積もり合わせの徹底や施工方法等の見直しなどにより、経費削減に今後も努めていただきたい。

▽ 説明

- ▼随時修繕は、予算(7,600万円)以上の支出(9,103万円)の支出があった。
- ▼緊急修繕は、水道管凍結による漏水事故が閉鎖住戸(1団地)で発生した。また、昨年度発生した漏水事故に伴うエレベーター部品交換の支払いがあった。
- ▼空き住宅修繕は、予算(1億3,000万円)以上の支出(2億2,975万円)があった。修繕費が100万円以上となった住戸が56戸(前年比±0戸)、200万円以上となった住戸が1戸(前年比+1戸)で、戸当りの単価は68.6万円の前年度の85.3万円より下落したが、修繕戸数は前年度比+73戸の実績となったため、大幅の予算超過となった。
- ▼整備業務の内、排水管改修業務は、配管の劣化状況を検証した結果、指定管理期間内での実施は不要と判断した。
- ▼利益(繰越金)が、-143,291,677円になっているが、支出超過の主要因である空き住宅修繕について、修繕基準を見直し平均単価を抑える。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 弊社は本指定管理業務を除き、分譲マンション管理戸数37,402戸（R3年3月現在、部分管理除く）、全国30位の実績を有する建物総合管理業者であり、安定した経営能力を備えている。		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 弊社はプライバシーマークを指定審査機関から付与されており、適正な個人情報保護に努めています。		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>単年度収支では、執行率が102.6%となったが、前年度までの繰越金を合わせると大幅な赤字となっている。来年度以降、修繕（特に空き住宅修繕）、整備の工夫などで指定期間内収支の改善を図っていききたい。</p> <p>アンケートでは、弊社業務に対する肯定的な意見が多数を占めており、適正な管理業務が執行できたと考えられる。</p> <p>市営住宅固有の事情を理解し、入居者対応は円滑に実施できるレベルに達している。</p>	<p>令和4年度については、以下の事項について重点的に取り組むたい。</p> <p>①結露は、住戸内だけではなく、共用部の劣化にも大きな影響を与えるため、各種指導を行い入居者が適正な換気確保をすることで結露を抑制し、最小限のコストで建物全体の寿命の長期化を目指す。自主事業のロスナイフィルター清掃も進める。</p> <p>②個別訪問で、結露対策指導、換気指導、清掃指導を行い、劣化の原因を抑制する方法で管理経費を抑止しながら、管理レベルの向上を目指すものとする。</p> <p>③自治会や管理人とのコミュニケーションを密に取り、管理業務が円滑に進められるよう協力関係の強化を図る。</p> <p>④空き住宅修繕費は、依然として大幅な予算超過となっているため、修繕費を抑えるよう単価や戸数の見直しをする。</p> <p>⑤新型コロナウイルスの感染状況をみながら、自主事業（ロスナイフィルター清掃業者斡旋）を進める。</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、概ね適正に業務を行っている。入居者アンケートの声をもとに自主事業を企画するなど、入居者の住環境向上を意識しながら管理業務を行っていることが評価できる。</p>	<p>巡回職員の現地対応結果について、貴社内と住宅課に迅速に情報提供することとし、札幌市や自治会、関係業者とも連携しながら入居者対応の満足度の向上に努めていただきたい。</p>