

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	462,999.40㎡(30団地6,301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:30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:30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4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)に揚げ、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」の躰教育を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」の心を持って「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>▼退去処理時に残った家財道具等はマニフェストに基づき適切に処理している。</p> <p>▼巡回車のアイドリングストップの実施と窓センサーの省エネ対策を行った。</p> <p>▼コピー用紙等の事務用品は札幌市グリーン購入ガイドラインを基準としているものを使用している。</p>	<p>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好意的な回答が多くいただき良い結果が出た。特に自治会や入居者の要望、自己負担区分に対して公平な対応を行った。</p> <p>全社員、委託業者が意識し環境配慮へ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> </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>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<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、コロナウイルスの影響もあったが、計画のとおり実施した。</p>	<p>本社、窓口センターと連携し適切に業務を行った。</p>	<p>夜間や休日にも迅速に対応できる業務体制をしており、日常巡回においても、本社や各窓口センターからの指示に素早く対応している。</p>								
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼パソコンによるデータの共有を行い全社員が必要な情報を確認できる体制とし、管理水準の向上に努めた。</p>	<p>社内で情報を共有した結果、適切に業務を行った。</p>	<p>適切に実施されている。</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>▼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を指導した。また、必要に応じて、当社社員と同行し調査や履行確認を実施した。</p>	<p>委託業者に指導等した結果、適切に業務を行った。</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" data-bbox="383 967 979 1205"> <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>・未完了事業の報告依頼について ・年度末から年度初めにかけての提出書類について ・新事業の再周知について</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>開催なし</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>開催なし</td> </tr> </tbody> </table> <p><協議会メンバー> 札幌市(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>	開催回	協議・報告内容	第1回	・未完了事業の報告依頼について ・年度末から年度初めにかけての提出書類について ・新事業の再周知について	第2回	開催なし	第3回	開催なし	<p>札幌市、各指定管理者で情報の共有や各提出書類、サービスの公平等の確認を行い適切に業務を行った。</p>	<p>運営協議会の議題となった内容は適切に実施されている。</p>
開催回	協議・報告内容									
第1回	・未完了事業の報告依頼について ・年度末から年度初めにかけての提出書類について ・新事業の再周知について									
第2回	開催なし									
第3回	開催なし									
<p>▼ 関係機関との連絡調整について……</p> <p>▼関連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>データ化により、迅速に業務を行った。</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き適切に管理を行っており、問題などは発生していない。また、本社が休日の場合は、窓口センターの金庫に現金を保管している。</p>	<p>当社の現金取扱マニュアル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、各団地にて公平な対応に努め、手すり設置等を優先的に行った。 ▼苦情については、迅速に札幌市へ相談し対応した。また、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>▽ 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>▼事業報告等は提出期限を厳守し札幌市に報告した。 ▼火災や事故、施設の不具合に関する報告を適切に行った。 ▼札幌市住宅課による業務・財務検査を8月と2月に受検した。</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2月に実施した。 ▼市営住宅総合管理システムのUSBトークンは未使用時、金庫に保管されているか、PCの電源がOFFになっているかを毎日確認している。 ▼個人情報が記載されている必要のない書類はシュレッダーで適切に処理している。</p>	<p>要望・苦情に対して、協議、相談した結果、適切に業務を行った。</p> <p>本社、窓口センターと連携し適切に業務を行った。</p> <p>全社員が個人情報の保護を意識した結果、適切に業務を行った。</p>	<p>要望・苦情がしっかりデータ管理され、社員間での情報共有・適切な対応に繋がっている。</p> <p>業務・財務検査、監査事務局監査の結果、適切な業務実施を確認した。</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</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。 ▼年次有給休暇の計画的付与に係る取得率は90%を超えている。 ▼育児休暇を積極的に支援している。</p>	<p>有給休暇を取得しやすい体制で、12月には男性社員が育児休暇を取得した。社員の意見を集約しながら労働環境の向上に努めた。</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">適切に遵守されていることに加え、男性職員の育児休暇取得等、優れた雇用環境の維持向上に努めている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に遵守されていることに加え、男性職員の育児休暇取得等、優れた雇用環境の維持向上に努めている。			
A	B	C	D								
適切に遵守されていることに加え、男性職員の育児休暇取得等、優れた雇用環境の維持向上に努めている。											
<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)</p> <p>▼11月には電気設備の劣化が原因で東川下S団地3号棟全体が停電になる事故が起こり、札幌市に報告し、迅速に対応した。 ▼工事、点検等の際、利用者の安全を第一に考えて業務を行った。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、共有化を図った。 ▼損害賠償保険は仕様に適合したもので、対人・対物補償は要求基準以上で事故などに備えた。</p>	<p>停電事故では、復旧後、社員が戸別訪問し、入居者の安全確保に努めた。</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">緊急時にも関係業者と連携しながら入居者の安全確保を第一に迅速に対応いただいた。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	緊急時にも関係業者と連携しながら入居者の安全確保を第一に迅速に対応いただいた。			
A	B	C	D								
緊急時にも関係業者と連携しながら入居者の安全確保を第一に迅速に対応いただいた。											

	<p>▽ 施設・設備等の維持管理(退去対応)</p> <p>▼空住宅修繕実施基準に基づき修繕を実施した。 ▼退去査定は社員ごとに差が生じないように公平な対応を行った。 ▼下見案内や退去立会は入居予定者等と適切に日時を調整した。 ▼今年度は契約満期で借上団地1棟を返還した。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(修繕)</p> <p>▼給排水設備、給水ポンプ更新、屋上防水シート等の修繕を行った。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(保守点検)</p> <p>▼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、飲料用タンク保守点検、特殊建築物定期調査等)を行い、各関連機関へ報告した。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(整備)</p> <p>▼自治会要望に対しては、必要に応じて、札幌市と協議し迅速に対応した。 ▼遊具管理、非常用バッテリー及び非常用照明器具交換を行った。</p> <p>▽ 災害対応</p> <p>▼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、月1回の試運転や燃料の確認、不足している場合の補充など災害の対応に備えた。</p>	<p>退去査定及び下見案内、退去立会においては誠実かつ丁寧な対応に心掛けた結果、適切に業務を遂行することができた。</p> <p>入居者の安心・安全を第一に考え対応した。</p> <p>施設の不具合を札幌市へ報告、連携し、適切に業務を行った。</p> <p>要望や遊具の撤去、非常用照明器具の仕様変更等、自治会へ協議・説明し、適切に業務を行った。</p> <p>社員全員の共有化を図り、災害対応への強化の取り組みに努めた。</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>日常点検における設備の劣化状況を積極的かつ詳細に報告を行い、施設・設備維持に努める姿勢が評価できる。</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>								
(4)円滑な事業実施のための取組	<p>▽ 集会所管理人との協力関係の構築</p> <p>▼退去届の受領や修繕、備品の更新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</p> <p>▼要望等を受け、必要に応じて自治会と現地確認などの協力を得た。</p>	<p>管理人、自治会と連携し適切に業務を行った。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>適切に実施されている。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								

<p>(5)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼ 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 ▼ウェブアクセシビリティの考え方にに基づき JISX8341-3:2016の適合レベルAAIに準拠し、試験の実施と公開を行った。 ▼ 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 ▼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の配布・掲示、カラス注意喚起看板を設置して入居者に周知した。また、緊急性のある工事については、直接訪問して理解を得た。 	<p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p> <p>工事案内や注意喚起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" style="width: 100%; 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>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>	A	B	C	D						
A	B	C	D										
<p>2 自主事業その他</p>													
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼当初計画していたものについては、コロナウイルス感染拡大を考え、実施を見送った。 <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼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、積極的に障害者法定雇用の取り組みに努めた。 	<p>コロナ禍におけるセミナー等の実施方法を再検討する。</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" style="width: 100%; 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>コロナ禍の為、当初提案された自主事業は感染拡大を避けるため見送ったが、状況を把握しながら、実施方法を工夫して再開することを期待したい。</p>	A	B	C	D							
A	B	C	D										
<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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">実施方法</td> <td>実施年月日 令和5年2月26日～3月6日 配布世帯数 5,259世帯 回答世帯数 1,110世帯(回収率 21.1%)</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td>総合満足度(住居や設備の修繕や点検はきちんと行われていますか?)では83.0%、接客に関する満足度では92.2%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>【意見】アンケートの封筒が大きすぎ、立派すぎる。 【対応】封筒のサイズを変更するなど、再検討します。</td> </tr> </table>	実施方法	実施年月日 令和5年2月26日～3月6日 配布世帯数 5,259世帯 回答世帯数 1,110世帯(回収率 21.1%)	結果概要	総合満足度(住居や設備の修繕や点検はきちんと行われていますか?)では83.0%、接客に関する満足度では92.2%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	【意見】アンケートの封筒が大きすぎ、立派すぎる。 【対応】封筒のサイズを変更するなど、再検討します。	<p>総合満足度、接客に関する満足度については一定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ながら、サービスの向上に努めた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; 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>仕様書で求める水準を確保していることから、業務が良好に遂行できていると判断できる。また、マイナスな評価等に対しても原因探究や職員研修にて迅速に改善に努める姿勢が評価できる。</p>	A	B	C	D	
実施方法	実施年月日 令和5年2月26日～3月6日 配布世帯数 5,259世帯 回答世帯数 1,110世帯(回収率 21.1%)												
結果概要	総合満足度(住居や設備の修繕や点検はきちんと行われていますか?)では83.0%、接客に関する満足度では92.2%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	【意見】アンケートの封筒が大きすぎ、立派すぎる。 【対応】封筒のサイズを変更するなど、再検討します。												
A	B	C	D										

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)				
収入	411,952	415,674	3,722	修繕については、施設の老朽化等に伴い、特に給排水設備や屋上防水シート等の工事が多く発生したため、優先順を決めて対応した。また、人件費、資材等の高騰で当初の計画よりも修繕費が大幅に嵩むこととなった。したがって、見積合わせの徹底や施工方法の工夫を行うなど、経費削減ができるよう務めた。			
指定管理業務収入	411,952	415,674	3,722				
指定管理費	411,952	415,674	3,722				
利用料金			0				
その他			0				
自主事業収入			0				
支出	411,952	415,674	3,722				
指定管理業務支出	411,952	415,674	3,722				
自主事業支出			0				
収入-支出	0	0	0				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	0	0	0				

▼ 説明

▼入居者の過失による、エレベーター漏水事故に関する請求(1,703千円)は部品の準備で着工が次年度送りとなる。

▼5年間ののトータルは、マイナス661千円となっている。

緊急性のある工事が多発したほか、物価高騰の影響により、計画より大幅な支出増となったことはやむを得ないものと判断される。老朽化が著しい団地が多く、引き続き修繕費が増大する可能性は高いが、今後も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ただきたい。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▼ 安定経営能力の維持 ▼今年度は人件費の高騰等により各事業所の値上げ交渉、新規物件の獲得の努力で安定した経営を維持できた。	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。オンブズマン条例に係る対応を要する案件は発生せず。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>仕様書に基づき業務を遂行し、「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えた。</p> <p>また、札幌市に施設や設備の劣化状況等の情報を共有し、緊急性のあるものについては、札幌市と協議した結果、安心・安全・迅速に対応することができた。</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定期巡回時等で建物、設備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見積合わせの徹底や計画の見直しを図り、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好意的な意見が多く占め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、施設や設備の劣化状況の情報共有と、緊急性のあるものへの迅速な対応について、引き続き尽力いただきたい。</p>