

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	538,632.23㎡(46団地7,257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)		
指定期間	平成26年4月1日～平成30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:46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:46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 平成28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>「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むとの方針を策定している。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>「適正な施設管理の実現」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た結果、入居者の住環境が改善される成果を得た。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼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。</p> <p>▼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)</p> <p>▼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。</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>平等、公平に均一した住環境が得られるように対処した。</p> <p>クールビス、デマンドコントロール等、省エネ活動を通して社会に貢献した。</p>	A	B	C	D
			<p>協定書・仕様書に基づき、適切な管理業務を行っていると認められる。</p> <p>但し、過年度の札幌市への報告書類に不備があり、記録の管理体制に改善する余地が認められた。</p> <p>よって、本項目での評価はCとした。</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)

▼当初の計画に対し、前前年度巡回スタッフを2名増員し、今期も同じ体制で業務を遂行した。

▼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。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼入居者からの修繕依頼に対する事後保全は当然の業務とし、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。

▼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。(今期3団地で住まい方相談会、1団地で個別訪問を実施)

▽ 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)

▼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。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回	・集会所の備品について ・アスベスト対策について ・指定管理業務により購入・設置した備品等の市への寄付について
第2回	・仕様書に基づく提出物について ・入居者アンケートの実施について
第3回	・年度切替りに伴う提出物について ・入居者負担区分表について
<協議会メンバー>	
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ー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)及び一般財団法人札幌市住宅管理公社(豊平・清田・南・厚別区))	

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼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。

▼トラブル防止の為、現金は扱わない事としている。

▽ 要望・苦情対応

▼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。

▼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。

▼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。

当初の計画通りの人員配置を維持して、適正な管理運営を実現できた。

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。

委託業者からの報告書のみならず、職員の立会で正確な指示と完了確認ができた。

札幌市、指定管理者間の情報交換で均一したサービスの提供が図れた。

指定管理業務の協定・仕様書に基づき適正に実施した。

要望、苦情のデータベース化で、故障対応等が電話で解決できる事例が増え、問題解決までの時間短縮に寄与した。また、自治会要望への対応例も増加し、生活環境の改善に寄与した。

	<p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、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>					
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<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。</p> <p>▼就業者の有給休暇取得促進、病欠、忌引きなどの為に、代替要員を確保している。また、健康保険加入就業者には会社負担で健康診断を義務して、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、休暇の取得等が取りやすい体制を整備し、雇用環境の向上に努めている。</p>	A	B	C	D
(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民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住宅に掲示し、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>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</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など、住環境に密接に関係する作業と捉え、緑化面積に配慮しつつ、積極的に実施した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>年1回の消防訓練では、火災のみならず、災害への備えに関して指導した。また、パイプスペース内私物撤去や避難経路確保について、専任担当で指導を行った。</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>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>パイプスペースの私物放置については、専任指導の結果、団地によって差があるものの50%程度の私物放置率が0~20%まで改善された団地が多くあり、今後も定期的に指導・確認を行う。</p>	A	B	C	D
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 住まい方に関する学習機会の提供業務</p> <p>▼結露の発生原因、抑止方法を書面で随時提供して、建物設備の適正な維持管理への協力を求めた。</p> <p>▼ベランダ、廊下等への私物保管が及ぼす影響について周知し、安心して暮らせる住環境の整備に努めた。</p>	<p>住まい方指導(今期3団地及び個別訪問今期1団地、指定期間累計で住まい方指導18団地、個別訪問31団地)で入居者との協同管理を目指した事で、結露被害に対する入居者の理解が深まった。</p>	A	B	C	D

	<p>▽ 修繕に関する情報収集及び提供業務 ▼修繕負担区分表の配布で入居者が負担すべき修繕内容の周知徹底を図った。</p> <p>▽ 安全対策に関する相談業務 ▼除雪によるフェンス倒壊の恐れがあり、堆積場所確保に関する相談に対し、現地調査を行い、フェンス倒壊の危険性や近隣会社への被害の可能性を確認し、樹木伐採による堆積場所を確保することで、問題解決を図った。</p>	<p>自己負担に対する理解が深まった。</p> <p>相談には迅速に対応した。</p>											
(5)施設利用に関する業務	非該当		<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table>	A	B	C	D						
A	B	C	D										
(6)付随業務	<p>▽ 広報業務 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。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 (前年度からの継続業務の為、引継業務はない)</p>	<p>保守点検業務は全ての業務で事前周知を行い、入居者に配慮した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>工事連絡などの入居者周知が必要な事項について、十分行われている。</p>	A	B	C	D						
A	B	C	D										
2 自主事業その他													
<p>▽ 自主事業 該当なし</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼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>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>札幌市内業者への発注、障がい者雇用の推進について、十分配慮がなされている。</p>	A	B	C	D						
A	B	C	D										
3 利用者の満足度													
	<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>1月20日～31日 対象住戸6,885戸にアンケート用紙配布 回答1,538戸</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td>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事から、均等なサービスが提供されていると推察された。また、弊社業務に対する質問においても、総合満足度81.6%、接遇に対する満足度87.4%であり、好意的な回答が否定的な回答を大きく上回っている為、満足度は向上している事が伺えた。</td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>【意見】 階段の蛍光灯が切れたままで暗くてつまづきそうになる。 【対応】 蛍光管、グローランプの交換は、自治会でやることになっている事を説明し、交換しても点灯しない場合には、点検、修理を行っている。 【意見】 従来剪定していた物が予算が無いと断られる。 【対応】 剪定をしても年々大きくなるため、全て希望通りに剪定しようとする、大幅に予算を超えてしまう。予算の都合もあり、支障がないと判断した箇所は先送りとなることを説明して理解を求めている。</td> </tr> </table>	実施方法	1月20日～31日 対象住戸6,885戸にアンケート用紙配布 回答1,538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事から、均等なサービスが提供されていると推察された。また、弊社業務に対する質問においても、総合満足度81.6%、接遇に対する満足度87.4%であり、好意的な回答が否定的な回答を大きく上回っている為、満足度は向上している事が伺えた。	利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 階段の蛍光灯が切れたままで暗くてつまづきそうになる。 【対応】 蛍光管、グローランプの交換は、自治会でやることになっている事を説明し、交換しても点灯しない場合には、点検、修理を行っている。 【意見】 従来剪定していた物が予算が無いと断られる。 【対応】 剪定をしても年々大きくなるため、全て希望通りに剪定しようとする、大幅に予算を超えてしまう。予算の都合もあり、支障がないと判断した箇所は先送りとなることを説明して理解を求めている。	<p>アンケートの回答では何れの設問においても8割程度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。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>仕様書における要求水準（総合満足度80%以上、接遇満足度85%以上）を上回る肯定的な回答を得ており、適正に業務を行っているかと判断される。</p>	A	B	C	D
実施方法	1月20日～31日 対象住戸6,885戸にアンケート用紙配布 回答1,538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事から、均等なサービスが提供されていると推察された。また、弊社業務に対する質問においても、総合満足度81.6%、接遇に対する満足度87.4%であり、好意的な回答が否定的な回答を大きく上回っている為、満足度は向上している事が伺えた。												
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 階段の蛍光灯が切れたままで暗くてつまづきそうになる。 【対応】 蛍光管、グローランプの交換は、自治会でやることになっている事を説明し、交換しても点灯しない場合には、点検、修理を行っている。 【意見】 従来剪定していた物が予算が無いと断られる。 【対応】 剪定をしても年々大きくなるため、全て希望通りに剪定しようとする、大幅に予算を超えてしまう。予算の都合もあり、支障がないと判断した箇所は先送りとなることを説明して理解を求めている。												
A	B	C	D										

4 収支状況				前期同様、見積り合わせの徹底等でコスト低減を意識した結果、ほぼ予算通りで決算した。	A	B	C	D
▽ 収支 (千円)								
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)					
収入	218,257	218,257	0	修繕業務や整備業務について、当初計画を上回る支出となったが、点検業務の見積り合わせなどの徹底によるコスト低減を進めた結果、概ね予算通りの決算となっている。				
指定管理業務収入	218,257	218,257	0					
指定管理費	219,370	219,370	0					
利用料金			0					
前年繰越金	-1,113	-1,113	0					
自主事業収入			0					
支出	218,257	221,169	2,912					
指定管理業務支出	218,257	221,169	2,912					
自主事業支出			0					
収入-支出	▲ 0	▲ 2,913	▲ 2,912					
利益還元			0					
法人税等			0					
純利益	0	▲ 2,913	▲ 2,912					
▽ 説明								
▼ 随時修繕が予算(5,500万円)以上の費用支出(5,900万円)があった。 ▼ 整備業務が予算(3,200万円)以上の費用支出(3,600万円)があった。 ▼ 繰越金を除く収支は予算執行率100.8%で決算した。								

<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 弊社は本指定管理業務を除き、分譲マンション管理戸数54,234戸(H28年3月現在)、全国20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
単年度収支では、昨年度の支出超過約111万円を含め、ほぼ予算通りの収支となった。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たことから、適正な管理業務ができたと考えられる。 これまでの業務期間で市営住宅固有の事情を理解し、入居者対応や札幌市への報告なども円滑に実施できるレベルに達している。	入居者と共同管理を目指す。 戸別訪問で、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。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
これまでの指定管理業務の経験を生かし、概ね適切な業務を行っているものと評価できる。 ただし、過年度報告書の記載ミスがあったことから、指定管理業務における記録、報告体制について改善させる必要があると判断する。	報告書の記載ミスが認められたことから、指定管理業務についての記録・報告体制の不備を改善させるとともに、自治会・入居者への接遇レベルを更に向上させ、指定管理業務の更なる水準向上に取り組んでもらいたい。