

## 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	444,353.77㎡(31団地6,318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: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 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	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 弊社の基本方針である「安心」・「安全」・「迅速」な管理サービスの提供を基本として全社員に対し平等なサービスの提供、または入居者の立場となり修繕対応を迅速・親切に対応する指導を行い業務に努めた。	指導を行った結果、「安心」・「安全」・「迅速」な管理サービスを行った。  社員により入居者修繕負担による差が生じないように適切に業務を行った。  社員全員が意識し環境配慮への取り組みに努めた。  本社、各窓口センターと連携し業務を行った。	<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> 業務仕様書に基づき、適正な業務を行っている。 また、平成27年度に一部未実施だった研修について、平成28年度にはすべて研修を実施し、研修体制の改善が見られた。	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 社員により入居者へのサービスに差が生じないようにサービスの平等化を目標として業務に努めた。						
	▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ISO14001に基づき環境配慮の推進に努めた。また、札幌市環境マネジメントにも積極的に参加しその内容を社員全員に周知し理解を深めた。						
▽ 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) 本社と各窓口センターで連携し事件、事故など迅速に対応できるように業務を行った。人材育成については、本社及び各窓口センターにて月に1度、研修などの人材育成を行っている。また、外部研修についても計画通りに行った。							

	<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>夜間の緊急連絡センターでは、3年前から1名体制から2名体制に見直しを図り、緊急時に迅速な対応ができる体制に努めた。</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>委託業者に対し、指導・指示及び業務内容により立会い、業務完了後の確認に努めた。</p> <p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p> <table border="1" data-bbox="403 566 968 1059"> <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>・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</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>・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</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>・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</td> </tr> </tbody> </table> <p>&lt;協議会メンバー&gt;</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)及び一般財団法人札幌市住宅管理公社(豊平・清田・南・厚別区))</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>▽ 要望・苦情対応</p> <p>自治会からの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た。また、苦情に対しては、データにて内容を保管し、社員全員で情報共有し、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>今年度は札幌市監査事務局による4年に1度の業務監査を実施した。また、火災や事故などの報告を適正に行った。</p>	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	<p>体制を変更した結果、夜間の緊急対応時に対し迅速に業務を行った。</p> <p>指導、立会いなど行った結果、適切に業務を行った。</p> <p>札幌市、各指定管理者で情報提供やサービスの平等化などの確認を行った。</p> <p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</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>業務監査・報告については指摘事項はなく適切に業務を行った。</p>	
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										
<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>全社員対象とした事業者が労働者に対して心理的な負担の程度を把握する調査を実施し、より良い職場環境になるよう努めた。</p>	<p>法令に遵守し行った。</p>	<table border="1" data-bbox="1216 1644 1410 1686"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>法令を順守した業務が行われている。</p>	A	B	C	D				
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>駐車場や敷地内など危険な個所や異常がないかを定期的に巡回し対応に努めた。また、東区窓口センターを「まごころサロン」として無料開放し、地域に接するべく環境を整えている。</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>日常点検・法定点検・整備などは仕様書に基づいて適切に行った。また、各団地の共用玄関庇上・ポンプ室屋上などを定期的に巡回し、排水口周りの清掃を行った。</p> <p>▽ 防災</p> <p>防災計画を策定、各自治会との連携で消防訓練を実施している。消防隊が消防訓練に参加できなかった場合は水消火器を借りて初期消火訓練及びパイプシャフト内放置物の撤去、避難通路確保について防火管理者を中心に自治会などに指導した。</p>	<p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p> <p>老朽化が進んでいる施設が多く、優先順位をつけて修繕対応を行った。</p> <p>業務を適切に行った。</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">巡回・点検などを通じ、施設の状態の把握を行っており、維持管理業務は適切に行われている。また、「まごころサロン」の開放は他の指定管理者では行っていない取組として評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	巡回・点検などを通じ、施設の状態の把握を行っており、維持管理業務は適切に行われている。また、「まごころサロン」の開放は他の指定管理者では行っていない取組として評価できる。			
A	B	C	D								
巡回・点検などを通じ、施設の状態の把握を行っており、維持管理業務は適切に行われている。また、「まごころサロン」の開放は他の指定管理者では行っていない取組として評価できる。											
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 外部研修に関する学習機会の提供業務</p> <p>札幌市社会福祉協議会主催の地域見守りサポーターなどの研修を平成27年度分も含め計画通りに行い、団地内巡回時など入居者宅の郵便受けに郵便物が溜まっていないこと確認し、外部から見守ることに努めた。</p> <p>▽ 建物の維持管理に関する情報収集及び研修</p> <p>弊社の本社にて、月に一度、各オフィス主任が出席する業務会議を行っており、設備の劣化などによる問題点を取り上げて注意点や改善方法などについて専門の講師を招いて研修を行った。</p> <p>▽ 高齢者介護・町内会に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>「まごころサロン」にて、介護センター協力のもと、介護や老後に関する相談会を実施している。また、市営住宅の利用者以外でも町内会の施設の利用、介護センターによるAED講習、健康体操など通じ、地域の皆様にも情報提供するなど、地域との関係を大切にし、交流を深める活動に努めた。</p> <p>▽ 安心・安全に関する相談業務</p> <p>高齢者などからの手すりの設置や段差の改善などの相談・要望に対し、整備に努めた。</p>	<p>巡回時に社員が意識し、行っている。</p> <p>業務計画のうえ、実施し、設備の効率的管理を行った。</p> <p>さまざまな取り組みを通じ、地域の方々と触れ合っていると実感している。</p> <p>相談・要望には迅速に行った。</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">地域見守りサポーターの研修参加、「まごころサロン」の開設を通じ、高齢者に対する安心・安全への取り組みは評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	地域見守りサポーターの研修参加、「まごころサロン」の開設を通じ、高齢者に対する安心・安全への取り組みは評価できる。			
A	B	C	D								
地域見守りサポーターの研修参加、「まごころサロン」の開設を通じ、高齢者に対する安心・安全への取り組みは評価できる。											
(5)施設利用に関する業務	<h2 style="margin: 0;">非該当</h2>		<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</p> <p>巡回点検などで遊具や外周柵などに異常を発見した際、使用禁止の処置及び注意の告知をするなどの対応に努めた。</p> <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前年度からの継続業務であり、引継業務はない。</p>	<p>業務を適切に行った。</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">各種点検時において、入居者への適切な情報提供ができています。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	各種点検時において、入居者への適切な情報提供ができています。			
A	B	C	D								
各種点検時において、入居者への適切な情報提供ができています。											

2 自主事業その他																																																										
▼ 自主事業 非該当 ▼ 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があることを前提に選定している。また、東区窓口センターでは介護センターに協力を頂き、高齢者福祉に関する取り組みなども進め、弱者の視点に立った配慮を常に意識していくよう心がけている。		弊社の提案書に基づき業務を行った。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">                             市内企業等の活用、福祉施策について、積極的な対応を行っている。                         </td> </tr> </table>	A	B	C	D	市内企業等の活用、福祉施策について、積極的な対応を行っている。																																																		
A	B	C	D																																																							
市内企業等の活用、福祉施策について、積極的な対応を行っている。																																																										
3 利用者の満足度																																																										
▼ 利用者アンケートの結果		総合満足度、接遇に関する満足度については一定以上の評価を頂いた。継続し、サービスを向上させていくことに努めた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">                             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と思われる。                         </td> </tr> </table>	A	B	C	D	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と思われる。																																																		
A	B		C	D																																																						
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と思われる。																																																										
実施方法 実施年月日 平成29年1月30日～2月10日 配布世帯数 5895世帯 回収世帯数 1780世帯（回収率30.5%）	結果概要 本年度は回収方法、設問の内容を変えて回収率の向上に努めた。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？）80.28%、接遇に関する満足度は91.82%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 住宅や設備の修繕や点検はきちんと行われていますか？に対し19.71%の方が「行われていない」などの回答でした。理由の多くは、「見回り」や「点検を十分にしていない」と答えた方が大半でしたので、今後は見回り、点検時には、ホームページなどを使って周知する。																																																										
4 収支状況																																																										
▼ 収支 (千円)		本年度は樹木剪定費用の削減により、結果、プラスの決算となった。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">                             点検業務において、当初計画を上回る費用が発生しているものの、修繕業務の工夫などを通じ、赤字だった平成27年度から収支は改善した。                         </td> </tr> </table>	A	B	C	D	点検業務において、当初計画を上回る費用が発生しているものの、修繕業務の工夫などを通じ、赤字だった平成27年度から収支は改善した。																																																		
A	B		C	D																																																						
点検業務において、当初計画を上回る費用が発生しているものの、修繕業務の工夫などを通じ、赤字だった平成27年度から収支は改善した。																																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>H28計画</th> <th>H28決算</th> <th>差(決算-計画)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td>171,660</td> <td>171,660</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>  指定管理業務収入</td> <td>171,660</td> <td>171,660</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>    指定管理費</td> <td>171,660</td> <td>171,660</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>    利用料金</td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>    その他</td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>  自主事業収入</td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td>171,660</td> <td>168,826</td> <td>▲ 2,834</td> </tr> <tr> <td>  指定管理業務支出</td> <td>171,660</td> <td>168,826</td> <td>▲ 2,834</td> </tr> <tr> <td>  自主事業支出</td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>収入-支出</td> <td>0</td> <td>2,834</td> <td>2,834</td> </tr> <tr> <td>利益還元</td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>法人税等</td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>純利益</td> <td>0</td> <td>2,834</td> <td>2,834</td> </tr> </tbody> </table>			項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)	収入	171,660	171,660	0	指定管理業務収入	171,660	171,660	0	指定管理費	171,660	171,660	0	利用料金			0	その他			0	自主事業収入			0	支出	171,660	168,826	▲ 2,834	指定管理業務支出	171,660	168,826	▲ 2,834	自主事業支出			0	収入-支出	0	2,834	2,834	利益還元			0	法人税等			0	純利益	0	2,834	2,834
項目	H28計画		H28決算	差(決算-計画)																																																						
収入	171,660		171,660	0																																																						
指定管理業務収入	171,660		171,660	0																																																						
指定管理費	171,660		171,660	0																																																						
利用料金				0																																																						
その他				0																																																						
自主事業収入			0																																																							
支出	171,660	168,826	▲ 2,834																																																							
指定管理業務支出	171,660	168,826	▲ 2,834																																																							
自主事業支出			0																																																							
収入-支出	0	2,834	2,834																																																							
利益還元			0																																																							
法人税等			0																																																							
純利益	0	2,834	2,834																																																							
▼ 説明 本年度は樹木剪定費用が平成27年度と比較し、3,500千円ほど削減できたため、プラスとなった大きな要因と考えられる。予算執行率は98.35%で決算した。																																																										

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 平成28年度は売り上げを伸ばし安定経営を維持している。	/	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  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、研修などを行っている。第三者に対する委託業務では暴力団関係業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
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、アンケートにおいて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。社内研修では当初の計画通りに行った。また、札幌市に対しての報告事項については適切に行った。	平成29年度が指定管理者最終年度となり、「安心」・「安全」・「迅速」な管理サービスを更に向上させて入居者に提供することを目指す。また、収支については、見積もり合わせなどを徹底し、コスト削減に取り組むよう努める。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
仕様書に基づき適切に指定管理業務を行っている と判断される。 その一方で、平成27年度に指摘を行った研修体制の改善は行われたものの、接遇に対する市民からの苦情が見られたことから、より実効性のある研修を行っていくことに改善の余地がある。	指定管理業務の指定期間の最終年度として、引き続き適切な業務を行ってほしい。 また、自治会・入居者への接遇に関する社内研修の実効性を高め、より満足度が高まる接遇を行うよう、対応してほしい。