

## 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29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。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>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。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>札幌市環境マネジメントに積極的に参加し、その内容を社員全員に周知し理解を深めた。</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>指導を行った結果、「安心」・「安全」・「迅速」なサービスを行っている。</p> <p>入居者へのサービスや各団地による要望などで差が生じないように適切に業務を遂行した。</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>	<table 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>協定書・仕様書に基づき、適切に業務を行っている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<p>平成29年度から光星窓口センターにセンター長を配置した。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>	<p>本社、各窓口センターと連携し業務を行った。</p>								
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>大雨の際、団地敷地内のマンホールが水圧により蓋が外れる可能性があることや大雪時に連結送水管等が雪で埋まる恐れがあることから季節により定期巡回点検時に点検の強化をする指導を行い業務に努めた。</p>	<p>指導した結果、適切に業務を遂行した。</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>指導、立会いなどを行った結果、適切に業務を行った。</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>	<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>								
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="399 779 555 824">開催回</th> <th data-bbox="555 779 967 824">協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="399 824 555 940">第1回</td> <td data-bbox="555 824 967 940"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者負担区分表の見直しについて</li> <li>・アスベスト点検について</li> <li>・最近の入居者からの苦情について</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="399 940 555 1079">第2回</td> <td data-bbox="555 940 967 1079"> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者負担区分表の見直しについて</li> <li>・入居者アンケートの実施について</li> <li>・期末に向けた提出物の確認について</li> <li>・借上市営住宅の返還方針について</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" data-bbox="399 1079 967 1294"> <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> </td> </tr> </tbody> </table>	開催回	協議・報告内容	第1回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者負担区分表の見直しについて</li> <li>・アスベスト点検について</li> <li>・最近の入居者からの苦情について</li> </ul>	第2回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者負担区分表の見直しについて</li> <li>・入居者アンケートの実施について</li> <li>・期末に向けた提出物の確認について</li> <li>・借上市営住宅の返還方針について</li> </ul>	<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>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>
開催回	協議・報告内容								
第1回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者負担区分表の見直しについて</li> <li>・アスベスト点検について</li> <li>・最近の入居者からの苦情について</li> </ul>								
第2回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・入居者負担区分表の見直しについて</li> <li>・入居者アンケートの実施について</li> <li>・期末に向けた提出物の確認について</li> <li>・借上市営住宅の返還方針について</li> </ul>								
<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>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p>								
<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>自治会など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、手すり設置等を優先的に行った。また、苦情に対しては、研修にて内容を確認し、指導を行い改善と再発防止に努めた。</p>	<p>要望・苦情に対する指導を行った結果、的確に対応することができた。</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>指定期間の満了時に備え、事業日誌、文書管理簿、各年度の事業計画などの整備に努めた。また、札幌市の業務・財務検査を9月と2月に実施した。</p>	<p>仕様書に基づき適切に業務を行った。業務・財務検査では指摘事項はなく、適切に業務を行った。</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>統括責任者を中心に就業規則を社員全員で労働時間・休憩時間などを改めて確認し、より良い職場環境になるように努めた。また、第三者委託により実施している業務について、受託者に労働環境に関わる情報提供を求めた。</p>	法令に遵守し行った。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>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。											
(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>点検時などの際、利用者の安全を第一に考え業務を行った。連絡体制の確保については、研修時に危機管理マニュアルを確認し連絡方法などの確認を行った。損害賠償保険は仕様に適合したもので事故などの対応に備えている。</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>消防計画を策定、各自治会との連携で防災訓練を実施しており、団地によってはテナントとの合同訓練を実施した。</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を行なった。</p> <p>的確に対応することができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">定期的な巡回・点検などにより施設の状況を把握し、適切に維持管理業務を行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	定期的な巡回・点検などにより施設の状況を把握し、適切に維持管理業務を行っている。			
A	B	C	D								
定期的な巡回・点検などにより施設の状況を把握し、適切に維持管理業務を行っている。											
(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計画通りに行い、団地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を確認し、外部から見守ることに努めた。</p> <p>▽ 修繕・注意事項に関する情報収集及び提供業務</p> <p>ホームページにおいて、修繕負担区分表や灯油ポリタンク流出に関する注意事項を記載し、入居者に周知を図った。</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>東区窓口センターを「まごころサロン」として無料開放し、介護センター協力のもと、市営住宅の入居者や町内会の方に対して茶話会、健康体操などを通じて交流の場を設ける活動に努めた。</p> <p>▽ 安心・安全に関する相談業務</p> <p>自治会、高齢者などから、手すりの設置や階段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>少しでも多くの入居者に情報提供できるように努めた。</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・要望には迅速に対応した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>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など、高齢者の安全・安心に配慮する取り組みを積極的に行っている。</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など、高齢者の安全・安心に配慮する取り組みを積極的に行っている。			
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など、高齢者の安全・安心に配慮する取り組みを積極的に行っている。											

(5)施設利用に関する業務	<b>非該当</b>		A	B	C	D		
(6)付随業務	▽ 広報業務 日常点検・法定点検・整備など委託業者と協力し工事案内を入居者に事前に周知した。  ▽ 引継ぎ業務 前年度からの引継業務であり、引継業務はない。	的確に業務を遂行することができた。	A	B	C	D		
			工事の事前周知など、入居者に対し、必要な情報を提供している。					
<b>2 自主事業その他</b>								
▽ 自主事業			A	B	C	D		
非該当			市内企業の活用及び福祉施策に配慮した取り組みを積極的に行っている。					
▽ 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。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。		市内企業の選定、障害者雇用の取組みに努めた。					
<b>3 利用者の満足度</b>								
▽ 利用者アンケートの結果					A	B	C	D
実施方法	実施年月日 平成30年1月15日～1月29日 配布世帯数 5516世帯 回答世帯数 1607世帯（回収率 29.1%）		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。					
結果概要	本年度もアンケート回収方法を回収ボックスと郵送の二本立で回収率の向上に努めたが前年度より1.4%下がった結果となった。総合満足度は81.37%、接遇に関する満足度は92.53%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	アンケート結果から火災などの事故を心配する入居者が多く挙げられており、毎年実施している消防訓練中で消防隊と協力し火災に対する知識などを説明し少しでも不安がなくなるように努める。							
			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、適切に業務を行っていると判断される。 また、アンケート結果を分析し、入居者の意見・要望を汲み取りながら業務を行っている。					

4 収支状況				施設の老朽化などの影響で随時修繕費が計画よりもマイナスになった。また、自治会などによる要望費も複合した結果と考えている。	A	B	C	D
▽ 収支 (千円)								
項目	H29計画	H29決算	差(決算-計画)					
収入	176,844	176,844	0	収支は若干のマイナスだが、概ね予算どおりの決算となっており、計画に沿って業務を行っている。				
指定管理業務収入	176,844	176,844	0					
指定管理費	176,844	176,844	0					
利用料金			0					
その他			0					
自主事業収入			0					
支出	176,844	177,725	881					
指定管理業務支出	176,844	177,725	881					
自主事業支出			0					
収入-支出	0	▲881	▲881					
利益還元			0					
法人税等			0					
純利益	0	▲881	▲881					
▽ 説明								
本年度は随時修繕費や自治会要望が当初の予算より増えたことでマイナスの決算となった。								

<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29年度は労務単価の高騰により、人件費率が大きくなったが、経費の縮減を図り、黒字決算となった。	/	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
「安心」「安全」「迅速」な管理サービスを研修などを通じて向上させることを目指し、電話対応や接客時に「親切・丁寧・笑顔」忘れず実施した結果、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。	「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。 施設の老朽化の影響で危険個所の早期発見、早期対応を定期巡回点検時などに行い管理レベルの向上を目指す。 収支については、見積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
研修体制の改善や人員配置の工夫など、入居者の満足度向上を意識した指定管理業務が行われていると評価できる。	平成30年度以降の指定管理業務においても、蓄積された市営住宅管理の経験を活かして突発的な事案にも柔軟に対応し、入居者の更なる満足度向上に努めてもらいたい。