

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	583,759.7㎡(45団地 7,153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: 45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	退去に関する業務、施設・設備等の修繕、保守点検及び整備に関する業務		
3 評価単位	施設数: 45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30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。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼「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。</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>▼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。</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>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よう対応した。</p> <p>クールビス、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。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>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、適正な業務運営を行っている。</p> <p>入居者や自治会からの問い合わせの内容についても、記録を残し、後に内容を確認できる体制を整えている。</p> <p>資金管理については、複数人でのチェック体制が構築されており、十分な業務体制が整えられている。(続く)</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 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)

- ▼当初の計画通りの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。

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させた。

▽ 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。

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。

▽ 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。

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。

▽ 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

▼運営協議会の開催状況は下表のとおり

開催回	協議・報告内容
第1回	・定期点検の対応について ・自主事業について ・苦情対応について
第2回	・災害対応について ・住宅用火災警報器の更新について ・入居者アンケートの実施について
第3回	・苦情対応について ・住宅用火災警報器の更新について ・各設備の点検対応について

<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)及び株式会社東急コミュニティー(豊平・清田・南・厚別区))

- ▼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。

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。

指定管理業務の協定・仕様書に基づき適正に実施した。

▽ 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。

指定管理業務の協定・仕様書に基づき適正に実施した。

情報セキュリティに関する体制も、部外者が容易に事務室に侵入できない体制が整えられており、パソコンのセキュリティ体制も含め適切な管理状況が確認できる。その一方で、本市に対する各種報告が遅れることが散見され、業務の執行体制に改善が必要と判断されたことから、平成30年12月に文書で改善指導を行った。

以上を踏まえ、総合評価はCとした。

	<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、適時実施したが、提出物については期限に遅れる事もあり、改善指導を受けた。</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>要望、苦情情報のデータベースを活用し、問題解決までの時間短縮に寄与した。</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>提出物の遅れが発生しないよう、社内体制の強化を図ることとした。</p> <p>個人情報取扱指針に基づき、適正に実施した。</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>▼代替要員の確保、24時間管理センターの設置により、事業者の有給休暇取得促進をしている。また、健康保険加入事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>労働関係法令に求められている事項については各項目とも遵守されており、適正な雇用環境、労働環境が確保されていると判断した。</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(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>▽ 施設・設備等の維持管理(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おこなった。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>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>開始当初は、手探りで実施した部分もあったが、担当者、業者も経験を積みスムーズに進められるようになった。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>修繕に関する事項については、本市と入居者との修繕負担区分に基づき、適正な業務を行っている。土曜日の午前中など、仕様書で定める業務時間を超えて受付を行っている点も評価。</p> <p>災害対応(緊急対応)についても、自社で自主的に判断し、適正な対応を行っている。(続く)</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

	<p>▽ 施設・設備等の維持管理(修繕)</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>▽ 施設・設備等の維持管理(保守点検)</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>▽ 施設・設備等の維持管理(整備)</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>▽ 災害対応</p> <p>▼昨年9月に発生した台風、地震、大規模停電により、大きな被害が発生したが、速やかに現地確認をし、入居者の安全確保のため優先順位を付けて対応を行った。</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>特に、昨年度に発生した断水事故については、夜間対応にもかかわらず、複数名で社員が現地に駆け付け、入居者の給水対応の補助等を行ったことは評価できる。</p> <p>退去対応に関する業務については、今年度からスタートした業務であり、当初は経験不足な面も見受けられた。来年度以降、コスト面を意識しつつ、よりスムーズに業務を実施してもらいたい。</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>一部自治会から指定管理業務の進め方に対し、改善要望が出されましたが、説明やコミュニケーションの不足が主な要因であるため、今後はコミュニケーションを密に取り、自治会との協力関係の強化を図る。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>各区を担当する現地担当者が集会所管理人、自治会との意思疎通ができる体制を相応に築いている。</p> <p>団地の維持管理を行う上で両者との意思疎通は非常に重要なものであるため、更なる協力関係の強化を目指してもらいたい。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<p>(5)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼仕様書での要求水準(JISX8341-3:2016の適合レベルAAに準拠)に基づくホームページを公開した。</p> <p>▼その他、保守点検、中規模修繕工事においては、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、入居者からの問い合わ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>本市が定めるホームページの水準を確保している。ホームページを活用した広報業務の充実を期待したい。</p> <p>その他入居者の周知に関する事項は十分な体制が認められる。</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>▼自治会活動の活性化と入居者間の(特に高齢者間)の繋がりを密にする目的で、自治会と共催で終活セミナーを開催した。</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>平成30年度に実施した団地では、おむね好評を得ていたため、2019年度以降も引き続き実施する予定。</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>終活セミナーは今年度より始まった自主事業であり、指定管理者の特長的な事業として評価できる。</p> <p>その他、選定応募時に提案した自主事業についても今年度以降の取り組みを期待したい。</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	1月10日～1月22日 対象住宅6,885戸にアンケート用紙配布 回答1,695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た。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るが、職員の対応については、昨年と比較すると最上位評価より2番目の評価割合が増え、評価が下がっていた。
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 電話の対応が横柄で、要件が伝わらない。 【対応】 対応に関する研修や指導を徹底し、入居者への電話対応について改善を図ることとしました。 【意見】 入居者の負担区分が分からない。 【対応】 入居者負担区分をお持ちでない方もいらっしゃる為、各団地に対し入居者負担区分表の再配布と、相談を受け訪問した際に入居者負担区分に関する説明を丁寧に行う事といたします。

アンケートの回答ではいずれの設問においても8割以上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。
但し、職員の対応については、評価レベルが下がっていたため、指導や研修を行い改善が必要とする。

A	B	C	D
---	---	---	---

仕様書で求める評価水準は確保されているが、前年度より最上位評価が少なくなったことを受け止め、今後の業務改善に取り組んでみたい。

4 収支状況

▽ 収支

項目	H30計画	H30決算	差(決算-計画)
収入	538,569	538,569	0
指定管理業務収入	538,569	538,569	0
指定管理費	538,569	538,569	0
利用料金			0
その他			0
自主事業収入			0
支出	538,569	493,812	▲ 44,757
指定管理業務支出	538,569	493,812	▲ 44,757
自主事業支出			0
収入-支出	0	44,757	44,757
利益還元			0
法人税等			0
純利益	0	44,757	44,757

▽ 説明

- ▼ 随時修繕は、予算(6,000万円)以上の支出(7,952万円)があった。
- ▼ 緊急修繕は、台風、地震により、予算が5,370万となったが、屋上防水工事など一部が2019年度に先送りになり、支出が2,499万円となった。
- ▼ 空住宅修繕は、予算(1億6000万円)以上の支出(1億8,811万円)があったが、平均修繕単価が当初予定を上回ったためである。
- ▼ 整備業務が予算(1億1,673万円)に対し、胆振東部地震の影響で排水管改修工事が実施できなかったため、支出が6,266万円となった。
- ▼ 利益(繰越金)が4,476万円になっているが、緊急修繕や排水管改修の未実施分(5,172万円)が含まれているため、実質的には約700万円の支出超過となった。

経年劣化による修繕が増え、随時修繕が大幅な赤字となった。
空住宅修繕は、平均単価40万円×400戸の計画であったが、75万円×251戸の実績となった。
平成30年度の利益(繰越金)が4,476万円となったが、緊急修繕や排水管改修などの先送り工事が含まれているため、実質的には約700万円の支出超過となる。
尚、駐車場区画線工事や樹木剪定・伐採など、まとめて発注することで全体経費を抑えられるものを先行して実施している。

A	B	C	D
---	---	---	---

台風21号や北海道胆振東部地震による影響で、通常業務に遅れが生じたことから、単年度では赤字が発生したが、遅れた事業の支出分を踏まえれば、700万円程度の赤字となっており、必要な修繕は行っていかなくてはならないが、見積もり合わせの徹底や、施工方法、素材などの検討を十分に行い、効率かつ十分な維持管理に取り組んでほしい。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。	
▽ 安定経営能力の維持 ▼弊社は本指定管理業務を除き、分譲マンション管理戸数55,083戸（H31年3月現在）、全国22位の実績を有する建物総合管理者であり、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、利益(繰越金)が発生しているものの、実質的には赤字となっている。来年度以降、修繕、整備の工夫などで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たことから、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。但し、新規業務となる空住宅管理等の業務量が想定以上であったこともあり、札幌市への報告業務が、期限に遅れることもあった。</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結露は、住戸内だけでなく、共用部の劣化に大きな影響を与えることから、入居者へ適正な換気を確保していただくよう働きかけを行い、結露の抑制と建物全体の寿命の長期化を目指す。</p> <p>②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。</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>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>基本的な業務執行体制は確保されており、市営住宅の維持管理を適正に行っている。</p> <p>非常時の対応も、入居者目線に立ち、可能な限り不便を解消させていこうという姿勢は評価できる。</p> <p>その一方で、報告書類の提出が遅れ改善指導を実施するなど、改善余地がみられる部分も確認された。</p>	<p>来年度については、下記事項についての改善、取り組みを期待したい。</p> <p>① 報告書類の提出遅延の改善 ② 自治会との意思疎通の強化 ③ 自主事業の一層の取り組み</p>