

## 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	578510.86㎡(44団地 7,063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:44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:44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 令和元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(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>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様対応した。</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>	<p>A B C D</p> <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>

<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>▼当初の計画通りの体制で業務を遂行した。</p> <p>▼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。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼入居者からの修繕依頼に対する事後保全是当然の業務とし、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。</p> <p>▼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。</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>▼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。</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="384 987 979 1352"> <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>・樹木の伐採について ・空き住宅修繕について ・街路灯の点検について</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>・指定管理業務の進捗状況について ・退去査定について ・入居者アンケートの実施について</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>・緊急連絡先及び連帯保証人への連絡について ・市が設置した給湯器に係る報告について</td> </tr> </tbody> </table> <p>&lt;協議会メンバー&gt; 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)及び株式会社東急コミュニティー(豊平・清田・南・厚別区))、一般財団法人住宅管理公社(管理課長・管理係長※第3回のみ)</p> <p>▼ 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。</p> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼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。</p> <p>▼トラブル防止の為、現金は扱わない事としている。</p>	開催回	協議・報告内容	第1回	・樹木の伐採について ・空き住宅修繕について ・街路灯の点検について	第2回	・指定管理業務の進捗状況について ・退去査定について ・入居者アンケートの実施について	第3回	・緊急連絡先及び連帯保証人への連絡について ・市が設置した給湯器に係る報告について	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</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>適切に実施されている</p> <p>入居者の住環境向上を意識した取り組みが認められる。</p> <p>適切に実施されている。</p> <p>運営協議会の議題となった指定管理業務上の課題等については、協議の内容を、今後の施設運営に役立てていただきたい。</p> <p>適切に実施されている。</p> <p>財務検査の結果、適正に実施されていることを確認した。</p>
開催回	協議・報告内容									
第1回	・樹木の伐採について ・空き住宅修繕について ・街路灯の点検について									
第2回	・指定管理業務の進捗状況について ・退去査定について ・入居者アンケートの実施について									
第3回	・緊急連絡先及び連帯保証人への連絡について ・市が設置した給湯器に係る報告について									

	<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。</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り実行した。</p> <p>個人情報取扱指針に基づき、適正に実施した。</p>	<p>入居者アンケートの結果、入居者満足度が要求水準に達していることから、適切に対応にあたっているものと判断できる。</p> <p>昨年度、各種報告の遅れなどにより、文書指導を行った。今年度もやや遅れがみられたが、文書指導を行うまでには至らなかった。今後も提出物の遅れが発生しないよう、社内体制をより強化していただきたい。</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。</p> <p>▼代替要員の確保、24時間管理センターの設置により、就業者の有給休暇取得促進をしている。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>	<p>A B C D</p> <p>法令を遵守した労働環境が整えられている。</p>
<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>▼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。</p> <p>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>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。借上げ住宅返還の修繕では、オーナーの要求と業務仕様の調整を図りながら、お互いに納得できる結果を導いた。</p>	<p>A B C D</p> <p>各業務の実施については、入居者の安全確保を第一に優先するとともに、住環境向上について十分に配慮していると判断できる。</p> <p>退去修繕に関する業務については、入居者に求める修繕費の査定と、費用負担に係る入居者への説明が適切に行われている。</p>

	<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>▼本年度は、災害は発生しなかったが、前年度未実施分の屋上防水改修工事や駐輪場建屋改修工事などを実施した。</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>適切に実施されている。</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>要望・意見の多い自治会とは年2回程度意見交換を行い、コミュニケーションを図るようにした。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">各区を担当する現地担当者が集会所管理人や自治会との意思疎通ができる体制を相応に築いている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	各区を担当する現地担当者が集会所管理人や自治会との意思疎通ができる体制を相応に築いている。			
A	B	C	D								
各区を担当する現地担当者が集会所管理人や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>(5)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ ホームページとウェブアクセシビリティについて記載 JISX8341-3:2016の適合レベルAAに準拠したホームページに対し、ウェブアクセシビリティ試験を2020年3月に実施し、結果を掲示した。</p> <p>▼ 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</p> <p>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。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>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">本市が定めるホームページの水準を確保している。各種案内文書等についても適切に対応していると判断する。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	本市が定めるホームページの水準を確保している。各種案内文書等についても適切に対応していると判断する。			
A	B	C	D								
本市が定めるホームページの水準を確保している。各種案内文書等についても適切に対応していると判断する。											
<p>2 自主事業その他</p>											
	<p>▽ 自主事業</p> <p>▼前年度に引き続き、終活セミナーを2団地で実施した。居住者の安否確認の早期実施を目的とし、「郵便ポスト見守り」、「合鍵保管者情報登録サービス」を提案したが、住宅管理公社の委託業務範囲とのことで、事業不承認となった。</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>昨年提案した2つの事業は不承認となったが、終活セミナーについてはおおむね好評を得た。</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>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">自主事業2つの提案は入居者サービスにつながる良好な内容であったものの、実施状況欄記載の通り、不承認となった。しかし、積極的に入居者の住環境向上に取り組もうとする姿勢は評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	自主事業2つの提案は入居者サービスにつながる良好な内容であったものの、実施状況欄記載の通り、不承認となった。しかし、積極的に入居者の住環境向上に取り組もうとする姿勢は評価できる。			
A	B	C	D								
自主事業2つの提案は入居者サービスにつながる良好な内容であったものの、実施状況欄記載の通り、不承認となった。しかし、積極的に入居者の住環境向上に取り組もうとする姿勢は評価できる。											



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8日～1月14日 対象住宅6,555戸にアンケート用紙配布 回答1,503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。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が2番目の評価割合よりも増え、評価が上っていた。
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 電話受付、担当者の対応が悪い。 【対応】 対応に関する研修や指導を徹底し、入居者への電話や現地対応について改善を図ることとしました。 【意見】 入居者負担区分表を配布して欲しい。 【対応】 入居者負担区分をお持ちでない方や理解されていない方もいらっしゃる為、入居者負担区分表の配布と、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何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。職員の対応についても、昨年より評価レベルが上がっていたため、指導や研修の効果が出ていると考えるが、依然として電話や現地対応に関する意見も寄せられているため、引き続き研修や指導を行う必要がある。

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

仕様書で求める評価水準を確保し、好意的な回答が大半を占め、全体的に評価が上がっていることから、指定管理業務の適正な実施が行えていると評価できる。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)
収入	644,504	644,504	0
指定管理業務収入	644,504	644,504	0
指定管理費	599,747	599,747	0
利用料金			0
前期繰越分	44,757	44,757	0
自主事業収入			0
支出	644,504	749,083	104,579
指定管理業務支出	644,504	749,083	104,579
自主事業支出			0
収入-支出	0	▲ 104,579	▲ 104,579
利益還元			0
法人税等			0
純利益	0	▲ 104,579	▲ 104,579

昨年度に続き、経年劣化による修繕が増え、随時修繕(住戸内)が大幅な赤字となった。空住宅修繕は、概算で平均単価50万円×300戸の計画であったが、83万円×335戸の実績となり、修繕費は大幅に予算を超過したが、昨年度より修繕実績戸数を大幅に増やすことができた。平成30年度の利益(繰越金)4,476万円を含め、令和元年度の利益は-1億458万円となった。

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

随時修繕と空き住宅修繕の予算超過に加え、昨年度の北海道胆振東部地震による修繕費の支払いの繰り越しの影響により収支が大幅なマイナスとなった。しかし、老朽化が著しい団地が大多数であることから、修繕費の増大や、入居期間や住み方によって空き住宅修繕費が増大することはやむを得ないものと認められる。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きたい。

▽ 説明

- ▼随時修繕は、予算(8,000万円)以上の支出(1億1,824万円)があった。
- ▼緊急修繕は、火災対応や水道管破裂事故等は無かったが、災害等(平成30年の台風、地震)の修繕で支出が2,331万円となった。
- ▼空き住宅修繕は、予算(1億5,000万円)以上の支出(2億7,754万円)があった。修繕費が100万円以上となった住戸が111戸、200万円以上となった住戸が6戸で、修繕戸数は前年度比+84戸の実績となり、大幅の予算超過となった。
- ▼整備業務の内、排水管清掃業務は、1団地3棟の工事が完了したが、随時修繕や空き住宅修繕の支出が大幅に増えたため、次年度以降に先送りとした。
- ▼利益(繰越金)が、-104,578,679円になっているが、支出超過の主要因である空き住宅修繕について、修繕基準を見直し平均単価を抑える。

＜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37,377戸(R2年3月現在、部分管理除く)、全国30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、前年度の繰越金を含めても、大幅な赤字となっている。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。 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、評価も上がっていたことから、適正な管理業務が執行できたと考えられる。 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、入居者アンケートでは、依然として電話対応や現地対応者に対する否定的な意見があった。	令和2年度については、以下の事項について重点的に取り組みたい。 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ため、各種指導を行い入居者が適正な換気確保をすることで結露を抑制し、最小限のコストで建物全体の寿命の長期化を目指す。 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。 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。 ④提出物の遅れが発生しないよう、社内体制の強化を図る。 ⑤電話対応や現地対応は、定期的な研修や指導で、職員のレベル向上を目指す。

【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、適正な業務を行っている。入居者アンケートでは、昨年度より高評価が得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。	コストと品質を両立した施設の維持管理及び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、蓄積された市営住宅管理の経験を活かして、入居者のさらなる満足度の向上に努めてもらいたい。