

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	454,183.9㎡(32団地 6,398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:32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:32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>▼弊社は「お客様第一」「従業員満足の向上」を企業としての基本方針(社是)に掲げ、業務方針として「安心・安全・迅速」な管理サービスの提供「礼儀・挨拶・言葉遣い」の躰教育に徹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>▼社員一同、入居する全ての方々に「おもてなし」の心をもって「親切・丁寧・笑顔」の対応によるサービスの提供に努めた。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼市営住宅巡回車のアイドリングストップの実施と各窓口センターの省エネ対策を行った。</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>▼今年度より業務拡大に伴い、業務に関する受付窓口を光星窓口センター(光星団地3号棟防災監視室)から市営住宅窓口センターへ移転させてセンター長を中心に業務を行った。人材育成については計画通りに行った。</p>	<p>研修会で社是を社員全員で唱和して社是の意識付けを行った結果、接遇に関するアンケートでは「ありがとう」等の言葉が多く頂き良い結果が出た。</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> <p>本社、各窓口センターと連携し業務を行った。</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>個人情報については鍵のかかる棚に保管する等、情報セキュリティに対する体制も十分に備えている。</p> <p>今後も業務を委託している事業者等との研修会を通じた指導を継続して行い、適正な業務を継続するよう努めてもらいたい。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼パソコンによるデータの共有を行い全社員が必要な情報を確認できる体制して管理水準の向上に努めた。

情報共有した結果、適切に業務を行えた。

▽ 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)

▼平成30年4月に委託先を本社に招集して、利用者の安全確保、環境負荷の低減、環境等にやさしい建材の使用など研修会を通じて指導した。

研修を行った結果、適切に業務を行えた。

▽ 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))	

札幌市、各指定管理者で情報の共有や苦情等の把握、サービスの平等化などの確認を行った。

▼関連機関との連絡調整の相手、年月日、内容等をデータにて管理している。

仕様書に基づき適切に業務を行った。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼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。

仕様書に基づき適切に業務を行った。

▽ 要望・苦情対応

▼要望については、自治会から要望書を受取り、札幌市と協議して迅速に対応している。

要望については、限られた予算の中では100%対応することは難しく、札幌市と協議して入居者の安全を第一と考えて対応した。

▼苦情については、真の原因を探求して指定管理者の責任であれば迅速に対応処理を行っている。また、入居者が対処する事項については、丁寧に説明し、理解を頂けるように努めている。

修繕に関する苦情については入居者負担区分表の通りに対応している。

社員の言葉遣いや挨拶に関する苦情についてはアンケートの接遇に関する満足度では一定以上の評価を頂いているが、前年度よりも4.47%低下している為、今後、社員教育を継続していく。

	<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>▼事業報告は報告様式にて札幌市にデータで提出した。また、本業務実施に関する記録の整備に努めた。札幌市の業務・財務検査を11月と3月に受検した。</p> <p>▽ 個人情報保護、情報セキュリティの体制</p> <p>▼札幌市が実施する情報セキュリティに関する研修を3月に実施した。その内容を全社員に周知した。</p>	<p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p> <p>仕様書に基づき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する情報提供を求めた。</p>	<p>法令に遵守して業務を行った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </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。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
(3)施設・設備等の維持管理業務	<p>▽ 総合的事項(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>▼工事、点検などの際、利用者の安全を第一に考え業務を行った。また、緊急時における札幌市との連絡体制については変更がある度に全社員に周知した。</p> <p>▼損害賠償保険は仕様適合したもので事故等に備えた。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(退去対応)</p> <p>▼今年度より実施している業務で札幌市と連携して業務に努めた。また、市営住宅に残された残存物はマニフェストにより適正に処理した。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(修繕)</p> <p>▼老朽化した施設が多い中、入居者の安心・安全を第一に考え、業務に努めた。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(保守点検)</p> <p>▼日常点検(給湯暖房機保守点検、テレビ電波障害対策設備保守点検等)、法定点検(昇降機点検、消防設備保守点検等)を行い各関連機関へ報告した。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(整備)</p> <p>▼昨年の地震の影響で排水管改修業務が年度を超えて実施しているが、当初計画のとおり各業務を実施した。非常用バッテリー交換、水道メーター交換業務を行い各関連機関に報告した。</p> <p>▽ 災害対応</p> <p>▼昨年の地震の対応では、札幌市から白石区の受水槽施設の異常発生の連絡を受け、直ちに状況を確認し、被害の拡大を防ぐ処置を行った。また、その経験から緊急用の給水袋(500枚)を購入して、災害、断水事故の対応に備えた。</p>	<p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p> <p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p> <p>老朽化した施設が多い中、優先順をつけて修繕対応を行った。</p> <p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p> <p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p> <p>札幌市と連携し適切に業務を行った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </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。</p> <p>災害対応(緊急対応)についても、自主的に判断し、可能な限り速やかに復旧できるように努めた。緊急用の給水袋の購入など、経験を生かす姿勢は評価できる。</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>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<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>▼退去届の受領や退去立会日の設定など、情報の共有し連携に努めた。</p> <p>▽ 自治会との協力関係の構築</p> <p>▼昨年の地震の影響で大規模な修繕工事が発生した。自治会と協力し指定管理者では把握できない問題点などが確認することができた。</p>	<p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p> <p>自治会と協議した結果、適切に業務を行えた。</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"> 管理人や自治会との意思疎通に問題は無いと判断される。 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。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	管理人や自治会との意思疎通に問題は無いと判断される。 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。									
A	B	C	D														
管理人や自治会との意思疎通に問題は無いと判断される。 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>(5)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ウェブアクセシビリティの考え方にに基づきJISX8341-3:2016の適合レベルAAに準拠し、試験の実施と公開を行った。</p> <p>▼その他、日常点検・法定点検・整備など委託業者と協力して工事案内文書を配布して入居者に事前に周知した。また、連絡が取れない入居者に対しては直接訪問して理解を得た。</p>	<p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p> <p>案内を入居者に周知した結果、的確に業務を遂行することができた。</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"> 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に期待したい。 その他入居者への周知に関する事項は十分な体制が認められる。 </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。ホームページを活用した広報業務の充実に期待したい。 その他入居者への周知に関する事項は十分な体制が認められる。									
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。ホームページを活用した広報業務の充実に期待したい。 その他入居者への周知に関する事項は十分な体制が認められる。																	
<p>2 自主事業その他</p>																	
<p>▽ 自主事業</p>																	
<p>▼昨年の地震の影響で、自治会支援活動、安心ほっとコールが当初の計画より遅れているが、自治会の協力を得て、随時実施している。 また、チラシ作成技術支援講座が今年度、実施できていないため、平成31年度に計画を変更して行う。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼委託先は市内に本社を置いてい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、積極的に障害者法定雇用の取組に努めた。</p>		<p>今年度は自治会支援活動のアンケート調査を実施し、過半数以上の自治会から返信があり、問題点や課題を把握することができた。</p> <p>市内企業の選定の取組みを行った。障害者雇用については、障害者法定雇用率3.19%(民間企業法定雇用率2.20%以上)で法定雇用率を0.99%上回っている。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> 自治会活動の支援に関する自主事業は引き続き積極的な取り組みを期待したい。 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実施するよう期待したい。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	自治会活動の支援に関する自主事業は引き続き積極的な取り組みを期待したい。 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実施するよう期待したい。									
A	B	C	D														
自治会活動の支援に関する自主事業は引き続き積極的な取り組みを期待したい。 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実施するよう期待したい。																	
<p>3 利用者の満足度</p>																	
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>																	
<table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>実施年月日 平成31年2月17日～3月4日 配布世帯数 5,622世帯 回答世帯数 1,617世帯 (回収率 28.8%)</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td>総合満足度(住宅や設備の点検はきちんと行われていますか?)は80.02%、接遇に関する満足度は88.06%と一定以上の評価を得た。</td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td>アンケートの意見から修繕の対応に関すると合わせが多く寄せられている。個人宅は特定できず対応ができないが、共用部に関する修繕は把握できる範囲で随時対応した。</td> </tr> </table>	実施方法	実施年月日 平成31年2月17日～3月4日 配布世帯数 5,622世帯 回答世帯数 1,617世帯 (回収率 28.8%)	結果概要	総合満足度(住宅や設備の点検はきちんと行われていますか?)は80.02%、接遇に関する満足度は88.06%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	アンケートの意見から修繕の対応に関すると合わせが多く寄せられている。個人宅は特定できず対応ができないが、共用部に関する修繕は把握できる範囲で随時対応した。	<p>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。</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"> 仕様書で求める評価水準は確保されているが、自己評価のとおり、サービスを、満足度を向上させる入居者対応を期待したい。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	仕様書で求める評価水準は確保されているが、自己評価のとおり、サービスを、満足度を向上させる入居者対応を期待したい。			
実施方法	実施年月日 平成31年2月17日～3月4日 配布世帯数 5,622世帯 回答世帯数 1,617世帯 (回収率 28.8%)																
結果概要	総合満足度(住宅や設備の点検はきちんと行われていますか?)は80.02%、接遇に関する満足度は88.06%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	アンケートの意見から修繕の対応に関すると合わせが多く寄せられている。個人宅は特定できず対応ができないが、共用部に関する修繕は把握できる範囲で随時対応した。																
A	B	C	D														
仕様書で求める評価水準は確保されているが、自己評価のとおり、サービスを、満足度を向上させる入居者対応を期待したい。																	

4 収支状況			
▽ 収支 (千円)			
項目	H30計画	H30決算	差(決算-計画)
収入	558,993	558,993	0
指定管理業務収入	558,993	558,993	0
指定管理費	558,993	558,993	0
利用料金			0
その他			0
自主事業収入	0	0	0
支出	558,993	364,639	▲ 194,354
指定管理業務支出	558,993	364,639	▲ 194,354
自主事業支出			0
収入-支出	0	194,354	194,354
利益還元			0
法人税等			0
純利益	0	194,354	194,354

説明

▼純利益の194,354(千円)について、昨年の地震の影響で白石区の受水槽施設(2箇所)が被害を受けた。その改善工事費185,794(千円)が平成31年度に繰り越される。また、排水管改修業務の20,000(千円)は当初の計画より実施時期が遅れ、平成31年度に実施する。純利益から平成31年度に繰り越される費用を差し引くと、11,440(千円)の実質マイナスの収支となった。

随時修繕では施設の老朽化により、給水・給湯設備等の工事が多く発生した。また、空き住宅修繕業務においては当初の計画よりも支出超過となったため、見積もり合わせの徹底や施工方法、建材の見直しなど経費削減ができるよう努力する。

A	B	C	D

排水管改修の実施時期の遅れや北海道胆振東部地震での修繕費の支払の繰り越しなどにより一時的な利益が発生したものの。来年度に相当額の支払いが行われる予定。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、素材などの検討を行い、効率的かつ十分な維持管理に取り組んでもらいたい。

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持 ▼営業努力により、赤字事業所の見直し、新規物件の獲得、東京支社への営業拡大で売上げを順調に延ばす事ができた。		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、研修を行っている。第三者に対する委託業務では暴力団関係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
協定書・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、アンケートで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。	来年度は、以下の事項について重点的に取り組みたい。 ①「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。 ②定期巡回時などで施設の老朽化や危険個所の早期発見、早期対応を行い管理水準の向上を目指す。

【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。特徴的な自主事業の取り組みについても評価できる。限りある予算の中で工夫を凝らした維持管理業務に取り組んでもらいたい。	来年度は以下についての取り組みに期待したい。 ① 自主事業の一層の取り組み ② コストと品質を両立した維持管理業務への取り組み