

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	厚別区に設置している市営住宅	所在地	厚別区
開設時期	昭和45年12月～	延床面積	672,394.97㎡(5団地9,924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	一般財団法人札幌市住宅管理公社		
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:5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:5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	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <p>『だれもが安心して暮らし続けることができるように市営住宅を管理すること』を基本姿勢とし、下記の基本方針及び事業目標を定め、施設の安全性確保と住環境の維持・向上に努めた。</p> <p>(基本方針)市営住宅の設置目的に資するよう適切な維持管理の実施。</p> <p>(事業目標)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 老朽化状況や建替事業などに対応した適切な維持管理の実施。 2. 平等な対応の確保 3. 多様化するニーズへの対応 4. 地球温暖化防止対策及び環境配慮の推進 <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>指定管理者業務を統括する責任者及びその指揮下で業務を担当する職員に「平等な対応」を確保する姿勢を徹底し、入居者サービスを実施しており、下記の事業目標を掲げ、継続して公平・平等な対応に努めた。</p> <p>(事業目標)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 修繕申込等に対する公平性の確保 2. 自治会等からの要望等に対する公平性の確保 	策定した基本運営方針及び業務仕様書に基づき、適切に業務を遂行した。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>策定した方針及び業務仕様書に基づき適正に処理されていると判断する。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

「環境保全基本方針」及び「行動マニュアル」を策定し、電気、水、紙、燃料等の削減を図るとともに、札幌市生活環境の確保に関する条例に基づく環境保全行動計画書を提出し、二酸化炭素排出量の削減を図った。具体的な行動計画として、燃料負担の少ない小型車の採用や、可能な範囲で公共交通機関で利用した外務勤務の実施、昼休み及び残業時の不要な照明の消灯、使用していないOA機器の利用停止、冷暖房時の室温管理の徹底等を行っている。

また、工事発注時においても、設計仕様書により、工事施工業者に対し環境配慮を明示し協力依頼を行っている。

▽ 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)

維持管理業務に関して統括的に責任を負う統括責任者(事務局長)を配置し、その職務代理者(保全部長)を配置している。

組織の体制として、維持管理業務に習熟した職員を配置した体制で業務を行っており、その人材育成に必要な研修及び指導教育に取り組んだ。

また、職員の雇用に関する関係法令を遵守し、雇用環境の維持向上に努めた。

▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

入居者や自治会等の要望や苦情が多様化・複雑化するとともに、施設の老朽化が進むことなどに対応するため、次の方策により維持管理業務水準の維持向上に取り組んだ。

1. パソコンネットワークによるデータの共有等を行い全ての担当職員が必要な情報を把握できる環境整備に努めた。
2. PDCAサイクルによる業務の改善、見直しを実施し、管理水準の向上に努めた。

▽ 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)

当会社では、最良なサービスを効率的かつ効果的に提供するために、工事約700社、役務約600社の中から、最適な専門能力を有する外部の専門業者に設備点検や修繕等を委託することを基本にしている。

委託する際には、業務等が適正に行われるよう、入居者等の安全を確保し、市民サービス向上に配慮した仕様書を作成し、適正な執行の確保に努めた。

また、業者に対して業務内容や業務の実施状況に応じた指導や監督を行うとともに、仕様書どおり実施されたことを確認するために、業務の内容に応じて現地立会、書類、写真などによる履行確認を実施した。

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 7月22日	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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

	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="383 152 542 280">第2回 11月25日</td> <td data-bbox="542 152 978 280"> <ul style="list-style-type: none"> 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 data-bbox="383 280 542 392">第3回 3月27日</td> <td data-bbox="542 280 978 392"> <ul style="list-style-type: none"> 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> <tr> <td colspan="2" data-bbox="383 392 978 638"> <p><協議会メンバー></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> </table> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>資金管理については、指定管理業務毎に他業務の区分経理を実施しており、公認会計士による外部監査を継続して実施した。(3カ月に1回)</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>市内41箇所の管理事務所に配置する常勤の専任管理人と速やかな連携を図るとともに、夜間や休日等については、緊急連絡センターにて対応、加えて公社の窓口、電話及びホームページにおいても対応を行っている。また、複雑な要望や苦情等に対しては、公社本部で対応することとし、申出内容、対応内容等を記録した情報履歴の蓄積を行うとともに、専任管理人を含め職員間で情報共有することにより、統一かつ公平な対応に努めた。</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>入居者及び自治会からの苦情・要望等を取りまとめ、同様の事例に対し迅速に対処できるよう分析を行った。</p>	第2回 11月25日	<ul style="list-style-type: none"> 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 3月27日	<ul style="list-style-type: none"> 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><協議会メンバー></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>					
第2回 11月25日	<ul style="list-style-type: none"> 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 3月27日	<ul style="list-style-type: none"> 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><協議会メンバー></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>											
(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>【労働契約法】 契約期間が通算して4年以上を経過した有期雇用者を、無期雇用者へ転換し、労働契約法を上回る運用とした。</p> <p>【高年齢者雇用安定法】 これまで長年経験してきたプロパー職員のノウハウ継承を図るため、労使協議のうえ再雇用制度を定め、運用した。</p> <p>【次世代育成支援対策推進法】 現在子育て世代や今後の子育て世代、その他全ての年齢の職員に、社内制度への理解や事業主としての責務について、周知を進めている。</p> <p>その他、今後の社会動向や法改正対応を念頭に、様々な労働条件・労働環境の変化への対応、現在の規程等の随時見直しを進めていく。</p>	<p>再雇用制度を平成23年度に制定し、実運用を行なってきている。 また、子育て支援についても、平成23年度に制定し、実運用を行なってきている。</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"> <p>有期雇用者から無期雇用者への転換についての取り組みは評価できる。その他事項も法令を順守した労働環境が整っている。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>有期雇用者から無期雇用者への転換についての取り組みは評価できる。その他事項も法令を順守した労働環境が整っている。</p>			
A	B	C	D								
<p>有期雇用者から無期雇用者への転換についての取り組みは評価できる。その他事項も法令を順守した労働環境が整っている。</p>											

<p>(3) 施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(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>施設の維持管理業務については、老朽化が進んでいることから、事故等を未然に防ぐためにも、予防的な修繕を行っており、入居者の生活に支障をきたすことのないよう修繕を行ってきた。特に外壁の劣化剥離箇所の点検・修繕については、平成23年度より毎年実施しており、入居者の安全確保に努めた。</p>	<p>A B C D</p>
	<p>維持管理業務の実施にあたり、下記の目標を掲げ取り組んだ。 1. 連絡体制の確保 24時間365日迅速に入居者からの修繕要望に対応するために、連絡窓口を明確にして周知するとともに、指定管理者として確実な連絡体制で窓口サービス向上に努めた。 2. 入居者等の安全確保、サービスの向上への配慮 多数の高齢者や子どもが入居していること、施設設備が老朽化した住棟が多いことから、安全を最優先にした業務の実施に努めた。 作業にあたっては、日常生活に制約が生じることや騒音を発する場合もあり、入居者、自治会に対して事前の説明や周知を図ってきた。 3. 損害賠償保険への加入 業務仕様書に基づき、必要な内容を補償する損害賠償責任保険に加入し、事故等に備えた。</p>		<p>緊急時にも対応できる人員や体制は引き続き確保されている。</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>安全・安心・快適を確保する維持管理と最適な保全による効率的な維持管理を目指し業務に取り組んだ。 1. 随時修繕等 入居者からの修繕申込等を24時間365日受け付け、極力スピーディーに対応し、親切、丁寧な対応に努めた。また、自治会及び札幌市との調整・協議を要する機会が多いため、手続きを速やかに進めることに努めた。 2. 緊急修繕 突発的な修繕発生時等が生じた場合は状況に応じた迅速で柔軟な対応に努めた。 3. 設備保守等 各設備に応じて専門の技術や点検・修繕業務の十分な実績を有する業者に委託し、的確に業務を実施することで安全の確保と設備機器の劣化防止を図った。 4. 遊具管理業務 「都市公園における遊具の安全確保に関する指針(改訂第2版、国土交通省・平成26年6月改定)」に従って、遊具の専門業者による点検・修繕等を実施することで事故の防止に努めた。 5. 地盤補修業務 日常の巡回点検や自治会・入居者等からの情報に基づき、敷地内の緑地、駐車場等の土木的補修工事を速やかに行い、安全に努めた。</p>			
<p>▽ 防災</p>			
<p>1. 災害が発生した場合の対応 火災や局地的な風水害等による災害発生時には、直ちに現場に出向いて応急処置を行い、被害の拡大を防ぐ対策を実施した。 2. 災害発生に備えた居住の安全・安心確保 火災の発生を防ぐように施設内を管理するとともに、火災の発見・通報、火災発生時の避難・消火活動に支障がないように、点検・修繕等を実施した。 防火管理者として火災予防訓練を実施し、かつ、必要に応じて消防計画の見直し等を行った。</p>			

<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 市営住宅の維持管理に関する学習機会の提供業務 市内41箇所の管理事務所に配置している専任管理人のスキルアップを目的とし、管理課職員による個別研修等を行い、知識の向上や平準化を図った。</p> <p>▽ 入居者等に関する相談業務 施設の日常的な見回りや点検を行い、事故の未然防止等、入居者の安全・安心な生活を確保しており、その中で入居者の相談や要望等に直接対応し、的確で迅速な対応を行った。</p>	<p>管理人への研修を実施した結果、各管理事務所における、入居者からの相談、要望等に対し、よりの確な対応が可能となった。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>入居者からの相談、要望を直接対応することは、的確かつ迅速な対応につながり、入居者の満足度向上につながることから、引き続き日常的な見回りに取組んでもらいたい。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>入居者からの相談、要望を直接対応することは、的確かつ迅速な対応につながり、入居者の満足度向上につながることから、引き続き日常的な見回りに取組んでもらいたい。</p>								
A	B	C	D													
<p>入居者からの相談、要望を直接対応することは、的確かつ迅速な対応につながり、入居者の満足度向上につながることから、引き続き日常的な見回りに取組んでもらいたい。</p>																
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<h1>非該当</h1>		<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													
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務 指定区の具体的な対応として、台風接近時にあっては、注意喚起文の掲示を行い、自治会への防災体制の支援を実施した。冬期間の安全対策として、通行止めや立入禁止などの処置及び注意喚起文の掲示を行い、入居者への広報活動を通じ、意識向上と安全確保に努めた。</p> <p>▽ 引継ぎ業務 前年度からの継続業務であり、引継ぎ業務はない。</p>	<p>広報活動を通じ、自治会との協力関係を築き、市営住宅の管理運営を円滑に行っていけるよう努めた。</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"> <p>工事、点検時の入居者への事前情報の提供など、入居者への周知について十分行われている。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>工事、点検時の入居者への事前情報の提供など、入居者への周知について十分行われている。</p>								
A	B	C	D													
<p>工事、点検時の入居者への事前情報の提供など、入居者への周知について十分行われている。</p>																
<p>2 自主事業その他</p>																
<p>▽ 自主事業 新さっぽろ集会所横に、災害時に飲料の無償提供や厚別区の防災・行政情報等の提供を行うことにより地域住民へのサービス向上となる「電光掲示板付き災害対応型自動販売機(1台)」を設置した。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 市営住宅の修繕工事の委託先については、公社の規程(指名競争入札等参加資格者登録要綱)において、本社を札幌市に置くことを条件としており、市内事業者の幅広い活用に努めている。また、福祉施策については、障害者の法定雇用率を達成している。</p>	<p>市内企業の活用及び福祉政策に応じた障がい者の雇用を積極的に行っている。</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"> <p>電光掲示板付き災害対応型自動販売機の設置については、他の市営住宅にも展開が期待できることから、積極的な展開を期待したい。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>電光掲示板付き災害対応型自動販売機の設置については、他の市営住宅にも展開が期待できることから、積極的な展開を期待したい。</p>									
A	B	C	D													
<p>電光掲示板付き災害対応型自動販売機の設置については、他の市営住宅にも展開が期待できることから、積極的な展開を期待したい。</p>																
<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" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 15%;">実施方法</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 実施期間 平成29年1月16日～1月31日 配布世帯数 9,364世帯 回答世帯数 2,798世帯(29.9%) </td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> 修理・点検の対応が適切に行われているかとの設問(総合満足度)に対し、83.8%の入居者から肯定的な回答を得た。 職員の対応が親切であるかとの設問に対し、90.9%の入居者から肯定的な回答を得た。 修理や点検の水準が向上しているかとの設問に対し、90.2%の入居者から肯定的な回答を得た。 </td> </tr> <tr> <td>利用者からの意見・要望とその対応</td> <td> <p>平成28年度のアンケート調査結果については、前年度のアンケート調査より良好な結果を得ているが、寄せられた否定的な意見に対して、再検証し、平成29年度以降の指定管理業務で更なるサービス向上を図っていきたい。</p> </td> </tr> </table>	実施方法	<ul style="list-style-type: none"> 実施期間 平成29年1月16日～1月31日 配布世帯数 9,364世帯 回答世帯数 2,798世帯(29.9%) 	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> 修理・点検の対応が適切に行われているかとの設問(総合満足度)に対し、83.8%の入居者から肯定的な回答を得た。 職員の対応が親切であるかとの設問に対し、90.9%の入居者から肯定的な回答を得た。 修理や点検の水準が向上しているかとの設問に対し、90.2%の入居者から肯定的な回答を得た。 	利用者からの意見・要望とその対応	<p>平成28年度のアンケート調査結果については、前年度のアンケート調査より良好な結果を得ているが、寄せられた否定的な意見に対して、再検証し、平成29年度以降の指定管理業務で更なるサービス向上を図っていきたい。</p>	<p>結果概要から各設問に対し、約9割の入居者から肯定的な回答を得るとともに、修理・点検の水準の向上に関する設問においても高評価を得ており、入居者へのサービスの向上を図ることができた。</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"> <p>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かと判断される。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>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かと判断される。</p>			
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> 実施期間 平成29年1月16日～1月31日 配布世帯数 9,364世帯 回答世帯数 2,798世帯(29.9%) 															
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> 修理・点検の対応が適切に行われているかとの設問(総合満足度)に対し、83.8%の入居者から肯定的な回答を得た。 職員の対応が親切であるかとの設問に対し、90.9%の入居者から肯定的な回答を得た。 修理や点検の水準が向上しているかとの設問に対し、90.2%の入居者から肯定的な回答を得た。 															
利用者からの意見・要望とその対応	<p>平成28年度のアンケート調査結果については、前年度のアンケート調査より良好な結果を得ているが、寄せられた否定的な意見に対して、再検証し、平成29年度以降の指定管理業務で更なるサービス向上を図っていきたい。</p>															
A	B	C	D													
<p>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かと判断される。</p>																

4 収支状況				当初の計画に対し、除排雪件数の減少等により、差額が生じたが、概ね当初予算を執行した。	A	B	C	D
▽ 収支 (千円)								
項目	H28計画	H28決算	差(決算-計画)					
収入	284,915	284,895	▲ 20	修繕業務、整備事業について、除排雪件数が想定より少なかったことなどにより、支出金額を想定を下回ったものの、その他各業務の取り組みは適正に行われていると判断する。				
指定管理業務収入	284,890	284,890	0					
指定管理費	284,890	284,890	0					
利用料金	0	0	0					
その他	0	0	0					
自主事業収入	25	5	▲ 20					
支出	299,330	292,273	▲ 7,057					
指定管理業務支出	299,324	292,273	▲ 7,051					
自主事業支出	6	0	▲ 6					
収入-支出	▲ 14,415	▲ 7,378	7,037					
利益還元	0	0	0					
法人税等	0	0	0					
純利益	▲ 14,415	▲ 7,378	7,037					
▽ 説明								
冬場の降雪が予想より少なかったことによる除排雪件数の減少等が、収支差の原因となった。								

<確認項目> ※評価項目ではありません。		適	不適
▽ 安定経営能力の維持 当会社においては、指定管理業務以外に、札幌市立学校やその他市有施設の保全業務等を多数行っており、安定的に事業を遂行するための執行体制を維持している。		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 当会社においても、「一般財団法人札幌市住宅管理公社が保有する個人情報の保護に関する規程」を定めており、適正な運用に努めている。		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
利用者アンケート(平成28年度)の結果において、約9割の入居者から肯定的な評価を得るに至った。 なお、各設問ともに、年々評価が上昇する傾向になったことから、今年度まで継続して行ってきた管理課職員及び管理人へのOJT等の研修が職員レベルの向上につながったと判断される。	指定管理期間の4年目でもあり、今まで以上に入居者等の安心・安全を第一に、サービス向上と最適な維持管理となるよう、更なる向上を目指して事業運営を実施する。 具体的には、昨年度まで継続的に行ってきた、管理課職員及び管理人へのOJT等の研修を今後も継続して行い、入居者からサービスについて高い評価を得られるよう取組む。また、設備の維持管理等への知識水準の向上を図り、引き続き高い評価を得られるよう努める。
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
これまで蓄積された市営住宅管理の経験、知識により、安定的な業務が行われている。 一方で、自治会や入居者からの要望が多様化、複雑化する中で、より当事者の立場に踏み込んだ対応、工夫のある取組みを行うことには改善の余地がある。	これまでの市営住宅管理の経験を生かし、より自治会や入居者の立場に沿った対応を行ってもらうことと同時に、修繕や維持管理業務についてはより工夫のある取組みを通じ、入居者、自治会の満足度の向上に努めてもらいたい。