

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46年12月～	延床面積	641,306.7㎡(4団地 9,338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	株式会社東急コミュニティー		
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:4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:4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>▼「自治体の代行者として公の施設を管理する責任・役割・重要性を理解し、全ての方に公平中立にサービスを提供、施設の効用を最大限に発揮させること」という理念のもと、下記の管理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。 (管理方針及び事業目標)</p> <p>1. 法令遵守及び個人情報管理、2. 効率的・効果的な管理運営、3. サービス品質の向上、4. 高齢者・障がい者等への対応、5. 災害への対応、6. 関係機関、他地区指定管理者との協力体制継続、7. 地域コミュニティ醸成支援</p> <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社員に「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。 (事業目標)</p> <p>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に対する公平性の確保</p>	<p>法令遵守の上、全ての方に公平中立にサービスを提供し、策定した基本方針及び業務仕様書に基づき、適切に業務を遂行した。 特に高齢者等への対応に配慮し、親切、丁寧な対応を行えた。</p> <p>入居者及び自治会の要望に対し、負担区分に基づき公平・平等な対応を行えた。</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。 特に入居者や自治会からの問い合わせの内容について詳細な記録を残しており、後に内容を確認できる体制を構築している点は評価できる。</p>

<p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼「環境ビジョン(環境理念・環境方針・環境行動)」を制定し、札幌市の環境基本条例等の基本理念に準拠した環境負荷の低減に努めた。</p> <p>▼電気については、不在時の電子機器及びパソコン等の電源OFF、残業時の不要な照明の消灯、冷暖房時の室温管理の徹底等を行った。</p> <p>▼エコマーク認定を受けたユニフォームの購入・着用を実施した。</p> <p>▼社員に対し、環境マネジメント研修を年1回(1月)実施した。</p> <p>▼「さっぽろecoスタイル」のバッジを身につけて業務にあたり、社員だけでなく、訪れる入居者等に対しても環境に対する取組みを周知した。</p> <p>▼自動車の運転に際しては、アイドリングストップなど環境に配慮した運転を心掛けた。</p> <p>▼管理業務に係る物品及び役務の調達に当たっては、札幌市グリーン購入ガイドラインに従った。</p>	<p>環境ビジョン(環境理念・環境方針・環境行動)」に伴い、照明、消灯、退館時の不要電源OFF、環境に配慮した自動車の運転、社員に対する環境マネジメント研修等を行い環境負荷の低減に努めた。</p>	<p>職員研修の実施により、環境配慮の推進に努めている。</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>▼中央区と厚別区に分かれていた事務所を8月に統合(厚別区)し、統括所長、統括副所長、統括事務を配置した。</p> <p>▼10月に統括責任者(所長)の異動があった。</p> <p>▼業務分担、指揮命令系統、緊急時の連絡系統等を定めた。</p> <p>▼研修計画に基づき社員研修を実施した。</p>	<p>統括職を設けたことにより、業務品質に向上がみられた。</p>	<p>電話での対応に際しても、入居者の視点に立った丁寧な説明を行っているほか、問い合わせの後日に指定管理者の側からフォローの電話を入れていることなどは、入居者へのサービス向上につながるものであり、評価できる。</p>
<p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼入居者や自治会等の要望について、次の方策により維持管理業務水準の向上に取り組んだ。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 入居者や自治会等の要望のデータ化 2. パソコンネットワークによるデータの共有等を行い、全ての社員が必要な情報を把握できる環境整備 3. データ化による過去の対応状況、及び現在の進捗状況の確認 	<p>問合せが集中した際の複数人によるアクセスにより、一部、管理データ利用が円滑に行われないうちもみられたが、データ一元化によって確認や対応を迅速に行えた。</p>	<p>社内で、サービス技術を共有することで、今後もより高いサービスの提供に期待したい。</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>▼維持管理について、第三者に対する委託を行ったが、委託する際には、業務等が適正に行われるように指導し適正な執行の確保に努めた。</p> <p>また、業務の内容に応じて、現地立会、写真による履行確認を実施した。</p>	<p>第三者委託先には随時指導を行い、現地立会、写真による履行確認にて業務を遂行した。</p>	<p>業者から作業の中間報告を出させるなど、業者との関係性に緊張感を持たせる工夫をしている。</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

▼ 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	・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><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)及び株式会社東急コミュニティー(豊平・清田・南・厚別区))、一般社団法人住宅管理公社(管理課長・管理係長※第3回のみ)</p>	

▼関係機関一覧表を作成し、適宜連絡調整を行った。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼資金管理については、指定管理業務毎に他業務との区分経理を実施しており、北海道支店計画推進課及び本社経理部によるチェックを実施した。

▽ 要望・苦情対応

▼平日(17:45迄)及び土曜日(12:45迄)は窓口センターにて電話受付対応を行い、夜間や休日等は設備緊急センターにて対応を行った。
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、全ての社員が情報共有することにより、統一かつ公平な対応に努めた。

▽ 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)

▼入居者及び自治会の要望をデータ化し、過去の対応状況、及び現在の進捗状況の確認等に役立て、同様の事例に対し迅速に対処できるよう分析を行った。
▼受付から対応完了まで対応状況をご意見等受付票に記入し、進捗状況の見える化を行い、年2回の札幌市の業務検査の際に当社の対応状況をより把握いただけるように努めた。
▼8月から業務日誌の記録を行い、社員の日々の行動の見える化を図った。
▼入居者アンケートによるセルフモニタリングを実施した。

運営協議会に出席の上、札幌市及び関係機関と協議内容を情報共有し、適切に業務を遂行した。

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。

他業務との区分経理、及び他部署によるチェックを行い、適切に財務管理を行った。

財務検査の結果、適正に実施されていることを確認した。

現場確認を重視し、修繕等迅速な対応を行えた。

要望・苦情に対しては、適切な対応が取られていた。

ご意見等受付票は、改善点を見つける度に更新を続け、問合せに対しての品質向上や業務検査時の効率化を図る事が出来た。

業務検査の結果、適正に記録・管理されていることを確認した。
利用者の声を反映し、利便性の向上に努めていただきたい。

	<p>▽ 個人情報保護、情報セキュリティの体制</p> <p>▼以下の体制にて、個人情報保護、情報セキュリティに取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務所は二重施錠とし、執務室には社員のみ入室可とした。 ・退社時にはクリアデスク、キャビネット施錠を徹底した。 ・入退館記録表にて、最初の入館者及び最終退館者を記録した。 ・パソコンをワイヤーケーブルにて事務所の机に固定化した。 ・個人情報を書かれた不要な書類はシュレダー処理を徹底した。 ・パソコンは、ID・パスワードにて社員本人以外の社内ネットワーク接続を制限した。 ・外部へ書類等をメール送信の際にはパスワードを自動生成する仕組みとした。 ・社員に対し毎月1回コンプライアンス研修、及び年1回コンプライアンスに関するe-ラーニング(インターネット)研修の実施した。 	<p>個人情報管理に関する資格保有者を中心に、月に一度研修を実施し、高い水準で個人情報の保護に努めた。</p>	<p>職員研修の実施により、個人情報の保護、情報セキュリティに努めている。</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>▼再委託先の労働環境維持向上</p> <p>①登録時に労働基準法等の遵守を確認 ②当社委託先業者にて協進会を編成し勉強会等を開催 ③過度な減額交渉や無理な納期の設定等を避けた</p> <p>▼労働関係法令遵守及び雇用環境維持向上の推進</p> <p>①規定の整備、及び届出等 ②労務管理マニュアルの社内配付 ③子育てを積極的に支援(くるみんマーク取得) ④有給休暇取得を推進</p> <p>▼社員に対し、時間外労働・休日労働及び深夜業をさせた場合、それぞれ適正な割増賃金を支払った。</p> <p>▼社員に、時間外労働又は休日労働させる場合は、書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届け出た。</p> <p>▼全ての労働者を労災保険、及び雇用保険に加入させた。</p> <p>▼労働者の勤務形態、家族状況等に応じて年金保険、医療保険に適切に加入させた。また、必要に応じて適切に届け出等を行った。</p> <p>▼雇入れ時に、健康診断を実施した。</p> <p>▼1年に1回定期健康診断を実施した。</p> <p>▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。</p> <p>▼時間単位での有給休暇取得やフレックスタイム勤務等、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。</p>	<p>労働基準法に基づき、特別条項適用時(時間外労働月45時間超)の従業員の健康と福祉を確保する措置として、心とからだの健康問題についての相談窓口の設置、及び産業医等による保健指導の実施を行った。</p> <p>法令に則り、有給休暇取得推進等による雇用維持、及び、子育て支援等による環境維持向上に努めた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <p>仕様書の要求水準を超える業務時間を確保している中で、完全週休二日制を実現させていることに加え、社員の子育ての積極的支援、時間単位での有給休暇の制度化等、雇用環境の維持向上への積極的な取り組み体制が認められることから、A評価とした。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<p>仕様書の要求水準を超える業務時間を確保している中で、完全週休二日制を実現させていることに加え、社員の子育ての積極的支援、時間単位での有給休暇の制度化等、雇用環境の維持向上への積極的な取り組み体制が認められることから、A評価とした。</p>			
A	B	C	D								
<p>仕様書の要求水準を超える業務時間を確保している中で、完全週休二日制を実現させていることに加え、社員の子育ての積極的支援、時間単位での有給休暇の制度化等、雇用環境の維持向上への積極的な取り組み体制が認められることから、A評価とした。</p>											

<p>(3) 施設・設備等の維持管理業務</p>	<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>▼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。</p> <p>1. 入居者の安全確保、サービス向上への配慮 多数の高齢者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。</p> <p>2. 連絡体制の確保 入居者、周辺住民等からの緊急連絡は、窓口開設時間内は窓口センターにて受け付け、時間外は設備緊急センターへ自動転送し24時間365日発生状況に応じた適切な対応ができる体制を構築した。また、時間内・時間外の連絡先を統一することで、緊急時の混乱を最小限に抑えた。</p> <p>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。(令和元年度の保険金請求は4件)</p>	<p>入居者等からの緊急連絡は、窓口開設時間内は管理センター、時間外は設備緊急センターへ自動転送にて24時間365日発生状況に応じた適切な対応ができる体制を継続した。 また、施設の維持管理業務については、入居者の安全を最優先に実施した。作業の際、入居者、自治会に対して事前の説明や周知を行い、入居者の生活に支障をきたすことのないように努めた。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4"> <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。 また、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できる。</p> </td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	<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。 また、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できる。</p>			
	A	B	C	D							
	<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。 また、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できる。</p>										
	<p>▽ 施設・設備等の維持管理(退去対応)</p> <p>▼対応方法を継続 ▼当社委託先業者にて協進会を編成し、勉強会等を開催した。 ▼退去者に請求すべき退去修繕費は、適切な査定を行い、退去者に丁寧に説明の上ご理解いただいた。 ▼空き住宅修繕実施基準に基づいた修繕実施に努め、工事完了検査にて不備があれば改めて委託先業者に手直しを指示し、空き住宅修繕実施基準に基づいた修繕実施に努めた。</p>	<p>退去者にお支払いをお願いする退去修繕費は、適切な査定を行うとともに、丁寧な説明を行い、費用の負担についてご理解いただいた。期限までにお支払いいただけない方への督促は柔軟に対応した。</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>▼電話応対方法を継続 ▼社員及び当社委託先業者に入居者負担区分を再徹底 ▼修繕完了確認を徹底(写真報告等) ▼随時修繕 1. 入居者からの修繕申し込みを24時間365日受け付け、迅速に対応し、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・協議を要する場合には、手続きを速やかに進めることに努めた。 2. 現場確認後、可能な限り当社社員対応を行い、入居者要望に対する迅速な対応、及び指定管理費の削減に努めた。 ▼緊急修繕 24時間365日受け付け、状況に応じた迅速で柔軟な対応に努めた。</p>	<p>入居者要望は、現場確認を重視し、可能な限り当社社員にて迅速な対応を行った。 また、当社社員にて対応を行うことで指定管理者の対応をアピールするとともに、修繕費の削減に取り組んだ。</p>	<p>要望に対しては、適切な対応が取られている。</p>									
<p>▽ 施設・設備等の維持管理(保守点検)</p> <p>▼随時点検を実施し、修繕必要箇所は適宜札幌市に報告相談した。 ▼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。</p>	<p>随時点検、及び専門技術や点検・修繕業務の十分な実績を有する業者に委託し、適切に業務を遂行した。</p>	<p>仕様書に基づき、適切な維持管理が行われている。</p>									

	<p>▽ 施設・設備等の維持管理(整備)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼自治会、管理人と連携して不具合箇所の早期発見に努めた。 ▼適切な修繕業者との連携を行った。 ▼工事にあたっては自治会と連携してスムーズな実施に努めた。 ▼遊具管理業務については、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。 ▼自治会要望については、必要に応じて、札幌市と協議の上、迅速に対応するように努めた。 ▼非常用バッテリー交換業務、及び非常用照明設備交換業務及び排水管改修工事を適切に行った。 <p>▽ 災害対応</p> <p>入居者及び従業員の安全を重視し、以下の通り災害対応に取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼災害前準備 <ul style="list-style-type: none"> ・災害発生時の集合基準等明確化 ・ヘルメット等の備品の配備 ・従業員の安否確認方法の策定、訓練(5月、9月、11月、3月) ▼災害時 <ul style="list-style-type: none"> ・災害等の規模に応じて災害対策本部を設置 ・組織的な巡回、被害把握を実施 ▼災害時報告 <ul style="list-style-type: none"> ・エレベーター設置団地については、簡易外観目視点検を行い、結果を翌日札幌市に提出 ▼災害後 <ul style="list-style-type: none"> ・修繕必要箇所の適切な修繕実施 ▼平成30年北海道胆振東部地震被害の未補修箇所について、補修工事を適切に行った。 	<p>自治会、管理人と連携し、早期に現場確認を行い、必要に応じて札幌市と協議の上、適切に業務を遂行した。</p> <p>災害発生時は、速やかに事務所に参集し、災害対策本部との連携及び応援体制の構築を行い、入居者の安全を重視し、被害把握、修繕実施等対応する。 来期も自治会と綿密に連携し修繕等対応する。</p>	<p>自治会や管理人と連携した現場確認など、適切な維持管理業務が行われている。</p> <p>災害に備えた事前準備や平成30年度の地震被害箇所の補修工事が適切に行われた。 今後も自治会との情報共有により、入居者の安全を確保されるような取組を行っていただきたい。</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> <ul style="list-style-type: none"> ▼退去届けの受領、及び適宜点検等に社員による訪問にて集会所管理人との協力関係の構築に努めた。 ▼管理人からの依頼事項について迅速な対応に努めた。 ▼統括責任者の着任時に挨拶廻りを実施した。 ▼共用部の修繕の際には、事前に連絡した。 <p>▽ 自治会との協力関係の構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼自治会要望については現地で面会の上意見交換を実施し、丁寧な聴取実施に努めた。 ▼破損箇所については速やかな修繕実施を行った。 ▼共用部の修繕の際には、事前に連絡した。 	<p>集会所管理人及び自治会からの要望に対し、丁寧な聴き取りの上、現場確認及び修繕対応を行った。 引き続き、集会所管理人及び自治会と良好な協力関係構築に努める。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>管理人や自治会に対して共用部等の修繕に係る情報提供を積極的に行い、両者との協力関係を構築したことは評価できる。 来年度に向けても積極的に自治会と意思疎通を図り、さらに良好な関係を構築していくことを期待したい。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

(5)付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼ウェブアクセシビリティに配慮したホームページの開設</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年齢や障がいの有無などに関わらず、全ての方が必要な情報を出来るだけ簡単に取得できるよう「見やすさ」「利便性」「操作性」に注力したホームページの継続した。 <p>▼その他、以下について周知を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急連絡先の掲示 ・集中豪雨・台風の備えに関する注意喚起 ・駐車場白線引き等、共用部工事作業のお知らせ掲示 ・ベランダ避難障害物の撤去依頼 ・空き住宅修繕実施のお知らせ掲示 ・保守点検実施のお知らせ掲示 ・生活マナーの注意喚起のお知らせ掲示 ・事務所移転のお知らせ(ホームページに掲載) 	<p>ホームページは、札幌市公式ホームページガイドラインを遵守し、ウェブアクセシビリティに配慮した。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>仕様書での要求水準を満たしたホームページの開設に加え、工事案内の掲示など、広報に関する基本的な事項は十分対応している。今後はホームページを活用した広報業務の更なる充実に期待したい。</p>	A	B	C	D				
A	B	C	D								
2 自主事業その他											
	<p>▽ 自主事業</p> <p>▼健康相談ダイヤルの受付を継続し、団地に掲示した。また入居者アンケートの設問に記載し、周知を図った。</p> <p>▼自治会に認知症サポーター養成講座の提案を行い、もみじ台団地にて開催した。</p> <p>▼自治会に災害支援ベンダー設置の提案を行い、2/3に青葉南集会所に設置した。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼発注にあたっては専門業者1社を除き市内企業に行った。</p> <p>▼再委託先の選定に当たっては、同種業務の実績実績がある市内企業への発注100%を目標とし、市内経済の活性化に寄与できるよう努めた。</p>	<p>病気になった時の対応や介護方法等の相談に応じる健康相談ダイヤルの案内を掲示し、入居者の心身の健康サポートを行った。(令和元年度の利用件数はC・Dブロック合計で146件(平成30年度の利用件数はC・Dブロック合計で14件))</p> <p>新型コロナウイルスが収束した時点で、改めて認知症サポーター養成講座の開催を提案する。自治会長のご了解をいただければ出張理美容サービス紹介のお知らせを配付する。</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>健康相談ダイヤルの実施や自動販売機の設置については取り組みが開始されたことは評価できるが、当初提案されたその他の自主事業についても準備が整い次第、開始することを期待したい。</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	<ul style="list-style-type: none"> ・実施期間 令和2年1月27日～2月10日 ・配布世帯数 8,452世帯 ・回答世帯数 1,961世帯(23.2%)
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に対し、76.7%の入居者から肯定的な回答を得たが、仕様書の要求水準(総合満足度80%以上)に届かなかった。 ・社員の対応が親切であるかとの設問に対し、88.1%の入居者から肯定的な回答を得ており、仕様書の要求水準(接遇満足度85%以上)を達成した。 ・弊社手配にて修繕にお伺いした業者の対応に満足しているかとの設問に対し、86.6%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>【意見】</p> <p>修繕の入居者負担区分について、改めて具体的に区分した用紙など用意して頂けるとありがたい。</p> <p>【対応】</p> <p>少なくとも年1回は修繕費負担区を各戸配付及び掲示することを検討。また、訪問時にご質問をいただいた際には、区分表を示しながら、丁寧に説明し、不明点の解消を図っていく。</p>

修理対応については76.7%の入居者から肯定的な回答を得たが仕様書での要求水準に届かなかった。

電話など接遇対応については88.1%の入居者から肯定的な回答を得ており、仕様書の要求水準を達成した。

結果を踏まえ、来年度も、入居前不具合の事前修理の徹底、及び入居中不具合の修理徹底の上、引き続き現場確認体制及び入居者への顔出しによる説明を重視し、入居者満足度向上に努める。

A	B	C	D
			D

昨年度に続き、修繕・点検の対応に関する満足度が仕様書の要求水準を満たさなかったことからD評価とした。

統括職を設けたことにより、業務品質に向上がみられるが、アンケートでいただいた意見については真摯に受け止め、来年度以降も業務改善に取り組んでみたい。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)			
項目	R1計画	R1決算	差(決算-計画)
収入	657,529	657,142	▲ 387
指定管理業務収入	657,092	657,092	0
指定管理費	657,092	657,092	0
利用料金	0	0	0
その他	0	0	0
自主事業収入	437	50	▲ 387
支出	657,418	692,988	35,570
指定管理業務支出	656,981	692,929	35,948
自主事業支出	437	59	▲ 378
収入-支出	111	▲ 35,846	▲ 35,957
利益還元	0	0	0
法人税等	0	0	0
純利益	111	▲ 35,846	▲ 35,957

随時修繕費の増加(14,363千円増)、及び排水管改修工事等の整備費の増加(33,620千円増)等にて、計画より大幅な利益減となった。

ただし、来期は、随時修繕及び空き住宅修繕の計画的実施、及び排水管改修工事等整備業務の実施等により収支が均衡となる見込み。

A	B	C	D
	B		

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や、随時修繕費の増加、及び排水管改修工事等の整備費の増加等にて、計画より大幅な利益減となったことはやむをえないものと判断される。

これらの事業は来年度以降も継続されることから、取り組みに際しては、可能な限り収支の均衡を意識し、計画的に修繕や改修を進めてもらいたい。

▽ 説明

▼指定管理業務支出は、災害等(平成30年度の台風、地震)による随時修繕費の増加(対計画19,621千円)及び整備費の増加(対計画15,630千円)等により、大幅な増となった。

＜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 ▼当社は、指定管理業務以外に、公共施設やマンション管理、及びビル・施設管理運営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。			
▽ 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 ▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。 ▼当社は、個人情報保護規定を定めており、適正な運用に努めている。 ▼当社は、反社会的勢力対応ガイドライン、及び反社会的勢力対応手引き書を定めており、適正な運用に努めている。			

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>①入居者及び自治会要望に対して、現場確認後、可能な限り自社社員対応を行い、迅速な対応、及び指定管理費の削減に努めた。</p> <p>②業務日誌の記録にて、社員の日々の行動の見える化を行い、巡回点検やご意見等受付票と整合性が取れるように努めた。</p> <p>③退去者にお支払いをお願いする退去修繕費は、適切な査定を行うとともに、退去者に対して丁寧な説明を行い、費用の負担についてご理解いただけた点は、継続対応に努めた。</p> <p>④平成30年北海道胆振東部地震被害の未補修箇所について補修工事を適切に行うとともに、非常用バッテリー交換業務、及び非常用照明設備交換業務及び排水管改修工事を適切に行った。</p> <p>⑤入居者アンケート(令和元年度)の結果においては、弊社職員対応満足度88.1%、及び弊社手配にて修繕にお伺いした業者対応満足度86.6%にて、仕様書の要求水準(接遇満足度85%以上)を達成した。</p> <p>⑥来年度も、入居前不具合の事前修理の徹底と入居中不具合の修理を徹底し、現場確認と入居者への顔出しによる説明を重視し、入居者満足度向上に努めます。</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入居者の安心・安全を第一に管理業務を行う。</p> <p>②自主事業について、新型コロナウイルスが収束した時点で、改めて認知症サポーター養成講座の開催を自治会に提案する。</p> <p>また、新型コロナウイルスの影響が少ない自主事業(出張美容サービス等)を自治会に提案の上、実施する。</p> <p>③引き続き現場確認を重視し、入居者への顔出しによる説明を行い入居者の満足度向上に努める。</p> <p>④巡回による設備点検の徹底、及び、迅速な不具合補修対応、協力業者等による点検案内等の徹底を行い、修理・点検の迅速な対応、及び周知徹底に努める。</p> <p>⑤毎月の工事進捗確認による随時修繕、及び空き住宅修繕を計画的に実施し、弊社委託先業者と連携の上、計画に基づき排水管改修工事を行う。</p>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>統括職を設けるなど、管理運営体制を変更したほか、入居者対応等についての札幌市からの指摘を受け、業務内容の改善が認められた。</p> <p>その一方で、入居者アンケートにおける満足度が要求水準に達していない状況を踏まえると、業務改善の余地は大きいものと判断される。</p> <p>今後もアンケート結果など、入居者の声を真摯に受け止め、入居者の生活環境の向上に取り組んでいただきたい。</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 修繕などの迅速な対応、入居者・自治会への丁寧な説明やアドバイスを通じた満足度の向上</p> <p>② 自治会や集会所管理人との情報交換を通じた連携強化</p> <p>③ 当初提案していた自主事業の取り組み</p>