

指定管理者評価シート

事業名	管理費(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	461,448.46㎡(29団地6,236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	令和5年4月1日～令和10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: 29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: 29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6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	▼ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼ 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及び「礼儀・挨拶・言葉遣い」の躰教育に基づいた接遇に努め業務に当たった。 ▼ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼ 社員一同、入居する全ての方々に「おもてなし」の心を持って「親切・丁寧・笑顔」の対応によるサービスの提供に務めた。 ▼ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼ 退去処理時に残った家財道具等はマニフェストに基づき適切に処理している。 ▼ 巡回車のアイドリングストップの実施と窓口センターでは昼休憩時や残業時の不要な照明の消灯などの省エネ対策を行った。 ▼ コピー用紙等の事務用品は札幌市グリーン購入ガイドラインを基準としているものを使用している。	朝礼、研修会で社是を社員全員で唱和し、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好意的評価を頂きました。特に自治会等からの要望や自己負担区分に対して不公平のないように心掛け 全社員ほか委託業者も含め環境配慮の意識づけを共有化して、その取り組みに努めた。	A B C D 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。 適切に実施されている。

<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>▼当初の計画のとおり、本社と窓口センターで連携し業務を遂行した。人材育成は計画のとおり実施した。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼過去の様々な対応状況等をデータベース化して共有化を図り、全社員がいつでも必要な情報確認ができるように取組みながら管理水準の向上に努めた。</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>▼入居者からの苦情、利用者の安全確保、環境負荷の低減などを指導した。また、必要に応じて当社社員が同行し調査や履行確認を実施した。</p>	<p>本社と窓口センターが連携を図り適切に業務を行った。</p> <p>情報を共有した結果、迅速かつ適切な業務対応が可能であった。</p> <p>委託業者に指導した結果、接遇に関するアンケートでは好意的評価を頂きました。指定管理者と委託業者が連携を図り適切に業務を行った。</p>	<p>夜間や休日にも迅速に対応できる業務体制となっており、日常巡回においても、本社や各窓口センターからの指示に対し迅速に対応している。</p> <p>適切に実施されている。</p> <p>適切に実施されている。</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="406 1030 973 1344"> <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>・次期指定管理業務における指定管理者と札幌市住宅管理公社の業務区分けについて ・市営住宅管理システムの活用について ・その他</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>開催なし</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>開催なし</td> </tr> </tbody> </table> <p><協議会メンバー></p> <p>札幌市(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))</p>	開催回	協議・報告内容	第1回	・次期指定管理業務における指定管理者と札幌市住宅管理公社の業務区分けについて ・市営住宅管理システムの活用について ・その他	第2回	開催なし	第3回	開催なし	<p>札幌市と各指定管理者で業務区分の確認、情報の共有や各提出書類の共通化、さらには、サービスの公平性の確保について、共有化を確認し合い適切に業務を行った。</p>	<p>運営協議会の議題となった対応は適切に実施されている。</p>
開催回	協議・報告内容									
第1回	・次期指定管理業務における指定管理者と札幌市住宅管理公社の業務区分けについて ・市営住宅管理システムの活用について ・その他									
第2回	開催なし									
第3回	開催なし									
<p>▼ 関係機関との連絡調整について……</p> <p>▼関係機関との連絡調整を行うにあたっては、相手方氏名、年月日、内容等をデータ化して管理し対応を行った。</p> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼現金の管理は、本社経理部門も含め仕様書に基づき厳重かつ適切に管理を行っており、問題などは発生していない。また、本社が休日の場合は、窓口センターの金庫に一時保管し、週明け速やかに本社に持参している。</p>	<p>データ化により、迅速に業務を行った。</p> <p>当社の現金取扱マニュアルに基づき適切に業務を行った。</p>	<p>適切に実施されている。</p> <p>適切に実施されている。</p>								

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望については、札幌市との協力の上、各団地毎に不公平が生じないように適切な対応に努めるとともに、要望のうち、手すり設置等を優先的に行った。</p> <p>▼苦情については、迅速に札幌市へ相談し対応した。また、具体的な対応状況等については、データ化し、社員全員で情報共有して、適切に取り組んだ。</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>▼事業報告等は提出期限を厳守し札幌市に報告した。</p> <p>▼事故、施設の不具合に関する報告を適切に行った。</p> <p>▼札幌市住宅課による業務・財務検査を10月と2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2月に実施した。</p> <p>▼市営住宅総合管理システムのUSBトークンが使用できない時は、金庫に保管されているか。また、PCの電源がOFFになっているかを日々確認している。</p> <p>▼個人情報記載されている書類のうち、必要のない書類はシュレッダー処分し適切に処理している。</p>	<p>要望・苦情に対して、市と協議・相談のうえ、誠実かつ適切に業務を行った。</p> <p>本社と窓口センターが連携し適切に業務を行った。業務・財務検査の受検結果、指摘事項はなかった。</p> <p>個人情報の保護に関する取り扱いを全社員共有化し、適切に業務を行った。</p>	<p>苦情・要望がしっかりデータ管理され、社員間での情報共有・適切な対応に繋がっている。</p> <p>適切に実施されている。</p> <p>適切に実施されている。</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(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>▼労働関連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>▼年次有給休暇の計画的付与に係る取得率は90%を超えている。</p> <p>▼育児休暇を積極的に支援している。</p> <p>▼次世代育成支援対策推進企業として、「くるみん」の認定を受けた。</p> <p>▼断続的な宿直又は日直勤務を行うため、労働基準監督署に届出をした。</p> <p>▼宿直勤務の社員は年2回の健康診断を行った。</p> <p>▼ストレスチェックシートを用い、職場環境の向上に務めた。</p>	<p>労働基準監督署からの改善指導はなかった。有給休暇を取得しやすい体制で、社員の意見を集約しながら労働環境の向上に努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td style="background-color: yellow;">A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されていることに加え、男性職員の育児休暇を積極的に支援するなど、雇用環境の維持向上へ積極的な点は評価できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されていることに加え、男性職員の育児休暇を積極的に支援するなど、雇用環境の維持向上へ積極的な点は評価できる。							
A	B	C	D												
適切に実施されていることに加え、男性職員の育児休暇を積極的に支援するなど、雇用環境の維持向上へ積極的な点は評価できる。															
(3)施設・設備等の維持管理業務	<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>▼工事、点検等の際、利用者の安全を第一に考えて業務を行った。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、共有化を図った。</p> <p>▼損害賠償保険は仕様に合わせており、対人・対物補償内容は、要求基準以上となっており事故などに備えた。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(退去対応)</p> <p>▼空住宅修繕実施基準に基づき修繕を実施した。</p> <p>▼退去査定は社員ごとに差が生じないように常に情報等を共有するなど公平となるよう努めた。</p> <p>▼下見案内や退去立会は入居予定者等と適切に日時を調整した。</p>	<p>入居者の安心・安全を第一に考え対応した。</p> <p>退去査定及び下見案内、退去立会においては誠実かつ丁寧な対応に心掛けた結果、適切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">適切に実施されている。</td> </tr> <tr> <td colspan="4">適切に実施されている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。				適切に実施されている。			
A	B	C	D												
適切に実施されている。															
適切に実施されている。															

	<p>▽ 施設・設備等の維持管理(修繕)</p> <p>▼給排水設備、給水ポンプ更新、屋上防水シート等の修繕を行った。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(保守点検)</p> <p>▼日常点検(給湯暖房器保守点検、テレビ電波障害対策設備保守点検等)、法定点検(昇降機保守点検、消防設備保守点検、飲料用タンク保守点検、建築設備定期調査等)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>▼自治会要望に対しては、必要に応じて、札幌市と協議し迅速に対応した。</p> <p>▼遊具管理、非常用バッテリー、境界石調査を行った。</p> <p>▽ 災害対応</p> <p>▼本社では発電機や災害用ストーブ、緊急用の給水袋を準備し、月1回の試運転や燃料の確認、不足している場合の補充など災害の対応に備えた。</p> <p>▼災害用備蓄スタンドを本社と窓口センターに設置し、災害の対応に備えた。</p>	<p>安心・安全を第一に考え、専門的な技術や信頼がある委託業者に点検を依頼し、施設の不具合が見つかった場合は札幌市へ報告、連携し、適切に業務を行った。</p> <p>要望事項等は自治会へ協議・説明のうえ、適切に業務を行った。</p> <p>社員全員の共有化を図り、災害対応への強化の取り組みに努めた。</p>	<p>適切に実施されている。</p> <p>日常点検における設備の劣化状況について詳細に報告を行い、維持管理に努める姿勢が評価できる。</p> <p>適切に実施されている。</p> <p>適切に実施されている。</p>				
(4)事業の計画・実施業務	<p>▽ 業務計画に記載している業務に関するの実施状況</p> <p>排水管改修業務、非常用照明設備交換業務、非常用バッテリー交換業務については、札幌市の指示に従い、一部業務を見送った。</p>	<p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>適切に実施されている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
(5)付随業務	<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する</p> <p>▼ウェブアクセシビリティの考え方に基づき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>▼日常点検、法定点検、整備などの実施に当たっては、委託業者と協力して工事案内文書の配布・掲示、さらには、カラス注意喚起に係る看板を設置し入居者に周知した。また、緊急性のある工事については、直接訪問して説明を行い誠実な対応に心掛けた。</p>	<p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p> <p>工事案内や注意喚起について、入居者に説明・周知するなどした結果、安全かつ適切に業務を遂行することができた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>本市が求めるホームページの水準を確保している。各種案内文書や注意喚起文書の配布・掲示についても適切に対応していると判断する。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
2 自主事業その他							
	<p>▽ 自主事業</p> <p>▼当初計画していた、まごころサロンや安心ほっとコール、お掃除講座は計画のとおり実施した。</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り組みに努めた。</p>	<p>今年度のお掃除講座は東区の会館で実施した。引き続き他の区でも実施する。</p> <p>市内企業の選定、障害者雇用の取り組みに努めた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>当初計計画されていた自主事業について実施されたことは評価できる。来年度以降の利用者増加のための取組について期待したい。</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	実施年月日 令和7年3月3日～3月14日 配布世帯数 5,048世帯 回答世帯数 1,273世帯(回収率 25.2%)
結果概要	総合満足度(住居や設備の修繕や点検はきちんと行われていますか?)では84.9%、接遇に関する満足度では93.7%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	【意見】 アンケート用紙の封筒が大きすぎる。封筒を再利用してはいかがですか。 【対応】 封筒の再利用、サイズ変更について、再検討します。

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ながら、サービスの向上に努めた。

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

仕様書で求める水準を確保しており、総合満足度及び接遇に関する満足度のどちらも高い水準を維持していることから、業務が良好に遂行できていると判断できる。

4 収支状況

▽ 収支

(千円)

項目	R6年度計画	R6年度決算	差(決算-計画)
収入	489,971	483,996	▲ 5,975
指定管理業務収入	489,971	483,996	▲ 5,975
指定管理費	489,971	483,996	▲ 5,975
利用料金			0
その他			0
自主事業収入			0
支出	489,971	483,996	▲ 5,975
指定管理業務支出	489,971	483,996	▲ 5,975
自主事業支出			0
収入-支出	489,971	483,996	▲ 5,975
利益還元			0
法人税等			0
純利益	489,971	483,996	▲ 5,975

▽ 説明

▼指定管理業務収入はガス給湯器点検、エアコン設置、空き住宅修繕の追加に係る費用等の追加で156,863千円の増額となった。
▼空き住宅修繕費は予算210,092千円に対し、225,926千円の支出があった。
▼純利益について、排水管改修業務の予算20,000千円があったが、実施延期により、利益増となった。

修繕については、物価高騰等の影響や施設の老朽化等に伴い、住居内のロスナイの更新、給排水設備や屋上防水シート等の工事が多く発生したため、修繕費が大幅に嵩むこととなった。見積合わせの徹底や施工方法の工夫を行うなど、可能な範囲で経費削減となるよう務めた。

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

物価高騰や施設の老朽化により随時修繕費が増加したことはやむを得ないと判断できる。随時修繕費の増大があつたにもかかわらず、経費削減に務めたことにより計画に近い収支となっている点は評価できる。老朽化が著しい団地が多く、引き続き修繕費が増大する可能性は高いが、引き続き見積もり合わせの徹底や施工方法を見直し、経費削減に務めていきたい。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ▼今年度は人件費の高騰等により各事業所との値上げ交渉や新規物件の獲得により安定した経営を維持できた。		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 ▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。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されないように細心の注意を払うよう努めた。		適 不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次年度以降の重点取組事項
仕様書に基づき業務を遂行するとともに、「安心・安全・迅速」な管理サービスの提供及び「礼儀・挨拶・言葉遣い」の躰教育に注力した結果、アンケートでは好意的な評価が得られたことから適切に業務を行えた。 また、札幌市に対して、施設や設備の劣化状況等の情報を提供のうえ、共有化を図るとともに緊急性のある修繕や工事等については、札幌市と速やかに協議を行うなどして、安心・安全・かつ迅速に対応することができた。	次年度は、以下の事項について重点的に取り組みたい。 ①さらなる「安心・安全・迅速」な管理サービスを目指して、相対的に社員のスキルアップを図る。 ②定期巡回時等において、建物、設備の老朽化や危険箇所を早期発見できるように点検及び管理業務の水準向上を目指す。 ③見積合わせの徹底や施工方法の工夫を行いながら、経費の削減を目指す。 ④空き住宅修繕に関する予算の効果的な執行に努めながら、修繕完了件数を増やすことを目指す。

【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の満足度は高く、好意的な意見が多く占め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。	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、施設や設備の劣化状況の情報共有と、緊急性のあるものへの迅速な対応について、引き続き尽力いただくとともに、業務遂行の中で得られた経験やノウハウにより、入居者のさらなる満足度の向上に努めてもらいたい。