

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	458538.66(28団地5,939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: 28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: 28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7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」を企業の基本方針(社是)として掲げている。また業務方針として「安心・安全・迅速」な管理サービスの提供に努めるとともに「礼儀・挨拶・言葉遣い」に関する躰教育に基づく接遇の徹底に努め、業務を遂行した。 ▽ 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 ▼退去処理時に残置された家財道具等については、マニフェストに基づき適切に処理している。 ▼巡回車においてはアイドリングストップを実施するとともに窓口センターでは昼休憩時や残業時における不要な照明の消灯など、省エネ対策を徹底している。 ▼コピー用紙等の事務用品については札幌市グリーン購入ガイドラインに適合した製品を使用している。	指定管理者業務の協定・仕様書に基づき適正に実施した。 入居者や自治会等からの意見・要望等への対応や自己負担区分の取扱いにおいては、公平性の確保に十分配慮し、適切な対応に努めることができた。 マニフェスト制度に基づき適正な廃棄物処理や省エネルギー対策、環境配慮製品の使用を継続的に実施し、環境負荷の低減に努めた。また、社員の環境意識の向上を図りながら、地球温暖化対策および環境配慮の推進に取り組むことができた。	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。 入居者や自治会からの問い合わせに対する対応については親切に丁寧に対応し、電話対応の記録を残す。誰が受けても対応できる点は評価できる。 マニフェスト制度に基づき廃棄物の適正処理に努めているほか、地球温暖化対策及び環境配慮の推進に取り組んでいることは評価できる。引き続き地球温暖化対策及び環境配慮の推進に努めていただきたい。

▼ 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） ▼当初の計画のとおり、本社と窓口センターが連携し適切に業務を遂行した。また、人材育成についても計画に基づき実施した。 ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組 ▼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。これにより、業務の効率化および管理水準の維持・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） ▼入居者からの苦情対応、利用者の安全確保および環境負荷の低減に関する指導を実施した。 また、必要に応じて当社社員が同行し現地調査および履行確認を行った。 ▽ 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 <table><tr><th>開催回</th><th>協議・報告内容</th></tr><tr><td>第1回</td><td>・空き住戸修繕費の高騰対策について ・冷暖房器具設置に係る壁のコア抜きについて ・照明のLED化について ・次期指定管理業務の内容について ・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></table> ＜協議会メンバー＞ 札幌市（管理担当係長・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）） ▼ 関係機関との連絡調整について…… ▼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、適切に管理したうえで対応を行った。 また、自治会、管理人、消防、警察などと電話連絡を行うほか、必要に応じて訪問し、適切に対応している。	開催回	協議・報告内容	第1回	・空き住戸修繕費の高騰対策について ・冷暖房器具設置に係る壁のコア抜きについて ・照明のLED化について ・次期指定管理業務の内容について ・その他	第2回	開催なし	第3回	開催なし	本社と窓口センターが連携し、適切な人員配慮のもと円滑に業務を遂行することができた。 また、計画的に人材育成を実施した結果、社員の資質向上が図られ、サービス水準の維持・向上につなげることができた。 過去の対応事例等をデータベース化し、社内では情報共有を図ることで、必要な情報を迅速に確認できる体制を整備している。これにより、業務の効率化および管理水準の維持・向上に努めることができた。 受託業務の実施にあたり、入居者からの苦情対応、利用者の安全確保及び環境負荷の低減に関する指導を行い、業務の適正確保に努めた。また、必要に応じて当社社員が現地に同行し、調査及び履行確認を実施することで、適切な業務管理を行うことができた。 第1回運営協議会を開催し、空き住宅修繕費の高騰対策、冷暖房器具設置に係るコア抜き、照明のLED化、次期指定管理業務の内容等について、協議を行い、関係者間で情報共有及び課題整理を図った。 なお、第2回及び第3回は開催されなかったが、必要事項については関係機関と適宜調整を行い、円滑な業務運営に努めることができた。 関係機関との連絡調整に当たっては、データ化した結果、迅速な対応が行えた。	適切に実施されている。 適切に実施されている。 適切に実施されている。 適切に実施されている。
開催回	協議・報告内容									
第1回	・空き住戸修繕費の高騰対策について ・冷暖房器具設置に係る壁のコア抜きについて ・照明のLED化について ・次期指定管理業務の内容について ・その他									
第2回	開催なし									
第3回	開催なし									

	▽ 財務(資金管理、現金の適正管理) ▼資金管理について本社経理部門も含め協定書に基づき厳重かつ適切に管理を行っており、問題等は発生していない。 ▼退去者に請求する退去修繕費については、現金の取扱いを廃止し、口座振替による収納へ移行した。これにより、現金管理に伴うリスクの低減と適正な資金管理の確保を図った。 ▽ 要望・苦情対応 ▼要望については、札幌市と協力のうえ、各団地間で不公平が生じないよう適切な対応に努めるとともに、手すり設置等の要望について優先的に対応した。 ▼苦情については、迅速に札幌市へ相談し、適切に対応した。 また、対応状況等についてはデータ化し、社員間で情報共有を行い、再発防止と適切な対応に努めた。 ▽ 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) ▼事業報告等は提出期限を厳守し札幌市に報告した。 ▼事故、施設の不具合に関する報告を適切に行った。 ▼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。 ▽ 個人情報保護、情報セキュリティの体制 ▼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。 ▼市営住宅総合管理システムのUSBトークンは、未使用時に金庫に保管していることを確認している。また、業務終了時にPCの電源がOFFになっていることを日常的に確認している。 ▼個人情報が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。	資金管理及び現金管理については適切に実施した。また、従来の現金取扱いを廃止し、口座振替による収納方式へ移行したことで、現金管理に伴う紛失や誤処理等のリスクを低減するとともに収納業務の効率化及び資金管理の適正化を図ることができた。 要望・苦情に対しては札幌市と協議・相談のうえ、誠実かつ適切な対応を行った。 本社と窓口センターが連携し、記録、モニタリング、報告、評価業務を適切に実施した。事業報告等については提出期限を遵守した。業務・財務検査の受検結果、指摘事項はなかった。今後も関係法令及び協定書に基づき適切な業務運営に努める。 個人情報保護に関する取扱いについて、全社員への周知・共有を徹底し、関係規程に基づき適切に業務を行った。	財務検査にて適正に実施されていると確認した。 適切に実施されている。 適切に実施されている。 適切に実施されている。								
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	▽ 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) ▼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。 ▼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。 ▼育児休業の取得を積極的に支援し、仕事と家庭の両立が図れる職場環境の整備に努めている。 ▼次世代育成支援対策推進法に基づく認定制度において、くるみん認定を取得している。 ▼断続的な宿直又は日直勤務を行うため、労働基準監督署へ必要な届出を行っている。 ▼宿直勤務に従事する社員に対し、年2回の健康診断を実施し、健康管理の徹底を図っている。 ▼ストレスチェックを年1回実施し、その結果を職場環境の改善およびメンタルヘルス対策に活用している。	労働基準監督署からの改善指導はなく、適正に運用している。有給休暇を取得しやすい体制を整備し、社員の意見を踏まえながら労働環境の向上に努めた。	<table border="1"> <tr> <td>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。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に実施されている。			
A	B	C	D								
適切に実施されている。											

(3) 施設・設備等の維持管理業務	▽ 総合的事項(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) ▼工事や点検等の実施に当たっては、住民説明会の開催や周知文の配布を行い、利用者の安全確保を最優先として業務を遂行した。また、24時間365日体制で電話受付を行い、市民サービスの維持・向上に努めた。緊急時における札幌市との連絡体制については変更が生じる都度、全社員へ周知し、情報共有の徹底を図った。 ▼損害賠償保険については、仕様書に定める要件を満たしており、対人・対物補償ともに要求水準を上回る内容で加入し、事故等の発生に備えた。 ▽ 施設・設備等の維持管理(退去対応) ▼空住宅修繕実施基準に基づき修繕を実施した。 ▼退去査定については、社員間で判断に差異が生じないよう、基準や事例等の情報共有を行い、公平かつ適正な査定の実施に努めた。 ▼下見案内や退去立会は入居予定者や退去者等との日程調整を適切に行い、円滑な対応に努めた。 ▽ 施設・設備等の維持管理(修繕) ▼給排水設備の修繕、給排水ポンプの更新および屋上防水シート等の修繕を行った。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に努め、安全性の確保に寄与した。 ▽ 施設・設備等の維持管理(保守点検) ▼日常点検については、給湯暖房器、テレビ電波障害対策設備、石綿含有建材天井及び屋上点検、電気設備点検等の点検を実施した。また、法定点検については、今年度が実施年度となる3年に1回の特殊建築物定期調査をはじめ、建築設備定期検査、昇降機保守点検、消防設備点検、防火設備点検及び飲料用タンク保守点検を適切に実施し、その結果を関係機関へ報告した。 ▽ 施設・設備等の維持管理(整備) ▼施設・設備の維持管理のため、排水管改修業務(東苗穂団地、東川下団地)、遊具管理、非常用バッテリー更新及び境界石調査を実施した。自治会からの要望については、必要に応じて札幌市と協議のうえ、迅速かつ適切に対応した。 ▽ 災害対応 ▼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。 ▼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。	利用者の安全確保を最優先に各種対応を適切かつ確実に実施し、安定した業務運営を行うことができた。 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。 施設の維持管理について、安心・安全を最優先とし、専門的技術及び信頼性を有する委託業者に修繕及び点検業務を依頼した。施設の不具合等が確認された場合は、速やかに札幌市へ報告の上、適切に対応した。自治会からの要望については、自治会と協議・説明を行い、適切に対応することができた。排水管改修業務においては事前に住民説明会を開催し、周知および理解促進に努めることで、業務を円滑に進めることができた。さらに災害対応については社員全員で情報共有を徹底し、対応力強化に向けた取り組みを推進した。	<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> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> 適切に実施されている。 適切に実施されている。 日常の維持管理は概ね適切に行われているものの、令和7年度第3回定期監査において指摘を受けたとおり、点検における不良箇所に対する修繕・是正が長期間にわたり未実施となっているものがあつたため、今後は点検で不良箇所が確認された場合、速やかに是正措置を講じること。また、確実に修繕が完了するよう進捗管理体制を改善すること。	A	B	C	D												
A	B	C	D																
(4) 事業の計画・実施業務	▽ 業務計画に記載している業務に関するの実施状況 ▼業務計画に記載している業務の実施状況については、排水管改修業務を除き、計画とおりに実施した。排水管改修業務については、施工対象団地に関し、札幌市との協議が継続しており、調整に時間を要したことから、実施が遅延した。	業務計画に基づき排水管改修業務を除くすべての業務を計画とおりに実施し仕様書に基づいた適切な管理運営を行った。なお、遅延した排水管改修業務については次年度5月に実施する。	<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> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> 札幌市との協議により、調整に時間を要した排水管改修業務についてはやむを得ないと判断される。	A	B	C	D												
A	B	C	D																

(5)付随業務	▽ 広報業務 ▼ 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 ▼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。 ▼ 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 ▼日常点検、法定点検、整備などの実施に当たっては、委託業者と連携し、工事案内文書の配布・掲示を行うとともに、住民説明会を開催するなど、入居者への周知に努めた。また、緊急性の高い工事については、直接訪問して説明を行い誠実な対応に心掛けた。	JISX8341-3:2016の適合レベルAAに準拠したホームページ運営を行い、アクセシビリティ試験の実施及び結果の公開を行った。仕様書に基づき適切に業務を行った。	A B C D 適切に実施されている。 適切に実施されている。					
2 自主事業その他								
▽ 自主事業 ▼当初計画していた、まごころサロンや安心ほっとコールは、計画どおり実施した。なお掃除講座については予定を変更し、食品ロスに関するセミナーを12月に実施した。 ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼委託先の選定に当たっては、市内に本社を有する企業を優先的に活用した。また、福祉対策への配慮については、指定管理業務の範囲外ではあるものの、障がい者の法定雇用に積極的に取り組んだ。	社会的関心の高まりを踏まえ、12月に食品ロスに関するセミナーを実施した。参加者の関心を集め、地域住民への情報共有や交流促進につながった。	社会的関心の高まりを踏まえ、12月に食品ロスに関するセミナーを実施した。参加者の関心を集め、地域住民への情報共有や交流促進につながった。	A B C D まごころサロンや安心ほっとコールを実施しているほか、関心の高い食品ロスに関するセミナーを行ったことにより、地域住民との情報共有及び交流促進につながることは評価できる。 適切に実施されている。					
3 利用者の満足度								
▽ 利用者アンケートの結果 <table><tr><td>実施方法</td><td>実施年月日 令和8年3月10日～3月26日 配布世帯数 5,079世帯 回答世帯数 1,300世帯(回収率 25.6%)</td></tr><tr><td>結果概要</td><td>総合満足度では86.8%の入居者からの肯定的な回答を得ることができ、接遇に関する満足度では92.8%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>【意見】 自己負担区分が分かりにくい。 【対応】 自己負担区分表を入居者宅訪問時に配布し、内容について分かりやすく説明できるよう努めます。</td></tr></table>	実施方法	実施年月日 令和8年3月10日～3月26日 配布世帯数 5,079世帯 回答世帯数 1,300世帯(回収率 25.6%)	結果概要	総合満足度では86.8%の入居者からの肯定的な回答を得ることができ、接遇に関する満足度では92.8%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】 自己負担区分が分かりにくい。 【対応】 自己負担区分表を入居者宅訪問時に配布し、内容について分かりやすく説明できるよう努めます。	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。
実施方法	実施年月日 令和8年3月10日～3月26日 配布世帯数 5,079世帯 回答世帯数 1,300世帯(回収率 25.6%)							
結果概要	総合満足度では86.8%の入居者からの肯定的な回答を得ることができ、接遇に関する満足度では92.8%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】 自己負担区分が分かりにくい。 【対応】 自己負担区分表を入居者宅訪問時に配布し、内容について分かりやすく説明できるよう努めます。							

4 収支状況

▽ 収支 (千円)			
項目	R7年度計画	R7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	0	0	0
利益還元			0
法人税等			0
純利益	0	0	0

▽ 説明

▼収入について空き住宅修繕、エアコン設置及び共用給水管改修等に係る費用の増加により、279,841千円の増額となった。

▼支出について、随時修繕がロスナイ本体の交換や屋上防水シートの補修工費等の発生件数が増加したことにより、計画額を超過した。

▼純利益について今年度の純利益のうち5,975千円を次年度に実施予定の排水管改修工事費へ充当する。

随時修繕について、人件費や物価高騰の影響、施設の老朽化等に伴い、住戸内ロスナイの更新、給排水設備及び屋上防水シート等の工事が増加したことから、修繕費が大幅に増加した。このため、見積合わせの徹底や施工方法の工夫を行うとともに、可能な範囲で協力業者の拡充及び競争性の確保に努め、経費削減に取り組んだ。さらに、発注方法の工夫により支出の抑制を図った結果、一定の効果を得ることができた。次年度も経費削減の取り組みを継続する。

A B C D
昨今の物価高や人件費等の高騰により、随時修繕や各種費用が増大する可能性がある中、見積合わせの徹底や施工方法の工夫を行うほか、協力業者の拡充及び競争性の確保に努め、経費削減に取り組んだことは評価できる。引き続き経費削減の取組を行っていただきたい。

<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、アンケートにおいて好意的な評価を得ることができ、適切に業務を遂行できた。 経費削減については、見積合わせの徹底や施工方法の工夫を行うとともに可能な範囲で協力業者の拡充および競争性の確保に努め、さらに発注方法の工夫により支出の抑制を図った結果、一定の効果を達成することができた。 さらに、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に努め、安全性の確保に寄与することができた。 加えて、札幌市に対して施設・設備の劣化状況等の情報を提供・共有するとともに、緊急性のある修繕や工事については速やかに協議を行い、「安心・安全・迅速」な対応を実現することができた。	次年度は、以下の事項について重点的に取り組みたい。 1. 管理サービスの品質向上 ・「安心・安全・迅速」な管理サービスのさらなる向上を目指し、研修や実務指導の充実を通じて、社員一人ひとりの知識・技能の向上を図る。 2. 点検・管理業務の水準向上 ・定期巡回や各種点検において、建物・設備の老朽化や危険箇所を早期に発見できる体制を強化し、点検及び管理業務のさらなる品質向上に取り組む。 3. 経費削減と協力業者の拡充 ・見積合わせの徹底や施工方法の見直し・工夫により協力業者の拡充を図るとともに公正な競争性を確保し、修繕・工事経費の削減に努める。 4. 空き住宅修繕の効率的な推進 ・空き住宅修繕予算の効果的かつ計画的な執行に努めるとともに業務の効率化を図り、修繕完了件数の増加を目指す。 5. 計画的修繕による施設の長寿命化 ・施設の長寿命化と予防保全の強化を図るため、点検結果や修繕履歴等のデータの整理・分析を進め、計画的な修繕計画の精度向上に取り組む。併せて、突発的な不具合の未然防止とライフサイクルコストの縮減を目指す。

【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。入居者アンケートにおいても肯定的な回答を多く得ていることから、入居者の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。	これまでの業務遂行の中で蓄積された経験やノウハウ、実践的なナレッジを活用し、次年度以降の重点取組事項について実施を徹底し、入居者の更なる満足度の向上に努めてもらいたい。 なお、定期監査で指摘を受けた事項について、今後は点検報告書に基づく指摘事項一覧の作成や当該点検業者との進捗管理の徹底など、再発防止策を確実に実行すること。また、多額の修繕費用を要する事案については決して自己判断せず、速やかに住宅課と協議を行い、連携して安全確保に努めること。