

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	豊平区、清田区及び南区に設置している市営住宅	所在地	豊平区、清田区及び南区
開設時期	昭和37年8月～	延床面積	297,974.98㎡(22団地3,894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	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: 22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: 22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 ▼「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) 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	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。 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。	A	B	C	D
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼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て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) 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					

▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼「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。 ▼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。 ▼環境保全に配慮したユニフォームの購入・着用を実施した。 ▼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。 ▼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。 ▼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。	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。	職員研修の実施により、環境配慮の推進に努めている。								
▽ 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) ▼業務分担、指揮命令系統、緊急時の連絡系統等を社内で周知した。 ▼研修計画に基づき社員研修を実施した。										
▽ 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。 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	データの一元化によって確認や対応を迅速に行えた。	適切に実施されている。								
▽ 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) ▼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。 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。	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。	適切に実施されている。								
▽ 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)) ▼関係機関一覧表を更新し、適宜連絡調整を行った。	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	運営協議会で、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内容は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、本社監査部によるチェックを実施した。	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。	統括管理業務の各事項については概ね仕様書に基づき適正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、指定管理業務に係る経理記録が他の事業と明確に区分されて整備されていない旨の指摘を受けた。特に、管理費及び事業費への間接経費の振り分けについて仕様書の理解やチェック体制が不十分であった点は課題である。今後は、仕様書に基づき、管理費の算定根拠や間接経費を明確に区分する資料を作成・保管し、経理に関する記録等を適正に整備するよう社内体制の改善を求める。
▽ 要望・苦情対応 ▼平日(17:45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システムへ入力し、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弊社の対応状況をより把握いただけるように努めた。 ▼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。	現場確認を重視し、修繕等迅速な対応を行えた。 社内システムを使用し、問合せに対してデータベース化を行い、品質向上や業務検査時の効率化を図ることが出来た。	適切に実施されている。 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ほか、日頃から、品質向上の取組を継続していることについては評価できる。

	▽ 個人情報保護、情報セキュリティの体制 ▼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。 ・事務所は二重施錠とし、執務室には原則として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。 ・入退室記録表にて、最初の入室者名と時間及び最終退室者名と時間を記録した。 ・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ッ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。 ・データ等を外部へ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。 ・社員に対しコンプライアンス研修を月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)研修を年1回実施した。 ・個人情報が書かれた紙を外部へ持ち出す際には、個人情報持ち出し簿に記載した。 ・退去届等の個人情報が書かれた書類を札幌市住宅課及び札幌市住宅管理公社へ提出する際には、授受簿を使用した。 ・書類発送時には誤送付しないようダブルチェックを実施した。 ・ファクシミリ送信時には他の社員が立会し、誤送信がないようダブルチェックを実施した。 ・セキュリティ強化のため、ZIPファイルでの受信を禁止し、別途クラウドストレージの使用を実施した。	個人情報の保護やコンプライアンスに関する研修を毎月1回、eラーニングを毎年1回実施し、高い水準で個人情報の保護や情報セキュリティ、コンプライアンスの遵守に努める事が出来た。	職員研修の実施により、高い水準での個人情報の保護、情報セキュリティに努めている。								
(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) ▼再委託先の労働環境維持向上 ①登録時に労働基準法等の遵守を確認 ②過度な減額交渉や無理な納期の設定等を回避 ▼労働関係法令遵守及び雇用環境維持向上の推進 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 ▼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、それぞれ法定割合の割増賃金を支払った。 ▼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。 ▼全ての労働者を労災保険及び雇用保険に加入させた。 ▼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。 ▼雇入れ時に、健康診断を実施した。 ▼1年に1回定期健康診断を実施した。 ▼労働基準監督署からの行政指導を受けなかった。 ▼時間単位での有給休暇取得等、ワーク・ライフ・バランスの取組に関して適切に実施した。 ▼労災事故の発生なし。	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を実施する環境を継続した。 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。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>A</th> <th>B</th> <th>C</th> <th>D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>社員の健康問題に関する相談窓口の設置等の対応に加え、社員の子育ての積極的支援、有給休暇の取得促進等、雇用環境の維持向上への積極的な取り組み体制が継続して認められることから、A評価とした。</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	A	B	C	D	社員の健康問題に関する相談窓口の設置等の対応に加え、社員の子育ての積極的支援、有給休暇の取得促進等、雇用環境の維持向上への積極的な取り組み体制が継続して認められることから、A評価とした。			
A	B	C	D								
社員の健康問題に関する相談窓口の設置等の対応に加え、社員の子育ての積極的支援、有給休暇の取得促進等、雇用環境の維持向上への積極的な取り組み体制が継続して認められることから、A評価とした。											

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)		A B C D
	▼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. 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た。 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継続した。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。 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。 ▽ 施設・設備等の維持管理(退去対応) ▼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をした上でご理解いただいた。 ▼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。 ▽ 施設・設備等の維持管理(修繕) ▼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 入居者からの修繕申し込みを24時間365時間受け付け、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。 ▼緊急修繕 24時間365日受付を行い、状況に応じた迅速で柔軟な対応に努めた。 ▽ 施設・設備等の維持管理(保守点検) ▼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。 ▽ 施設・設備等の維持管理(整備) ▼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。	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。 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。 入居者要望は、現場確認を重視し、迅速な対応を行った。 随時点検、及び専門的な技術や点検・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。 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。	設備の劣化状況等について、積極的かつ詳細に報告書を提出し、情報共有を図る姿勢が評価に値する。 また、各業務の実施についても、入居者の安全確保を第一に優先するとともに、住環境向上について十分に配慮していると判断できる。 適切に実施されている。 適切に実施されている。 仕様書に基づき、適切な維持管理が行われている。 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。

	▽ 災害対応 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。 ▼災害前準備 ・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、訓練の実施(5月,10月,1月) ▼災害時 ・組織的な巡回、被害把握を実施 ▼災害時報告 ・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 ・修繕必要箇所の適切な修繕実施	災害発生時は、速やかに事務所に参集し、被害把握、修繕の実施等、入居者の安全を重視して対応する。 来期も自治会と綿密に連携し修繕等対応する。	災害に備えた事前準備が適切に行われている。 今後も自治会との情報共有により、入居者の安全を確保するような取り組みを行っていただきたい。				
(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に関して、計画通り業務を実施できるよう取り組み、やむを得ない原因にて業務が順延した場合は、年度内に確実に完了させる。	業務計画に記載している業務に関しては、一部時期ずれがあったものの、年度内に完了させた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 諸般の事情による実施時期のずれはやむを得ないと思われる。	A	B	C	D
A	B	C	D				
(5)付随業務	▽ 広報業務 ▼ウェブアクセシビリティに配慮したホームページ運営を継続した。 ・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を継続した。 ・令和7年10月31日に実施した試験で、試験対象範囲が適合レベルAAIに準拠した。 ▼ その他広報業務(入居者への周知、注意喚起など) ・緊急連絡先の掲示 ・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 ・出張理美容サービスの紹介(ホームページに掲載)	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。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 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、適切な広報が行われている。 今後もわかりやすく、利用しやすいホームページの構築に努め、引き続き内容の充実を行っていただきたい。	A	B	C	D
A	B	C	D				
2 自主事業その他							
▽ 自主事業	▼健康相談ダイヤルの受付を継続した。 ▼里塚集会所への災害用ベンダーの設置を継続した。 ▼一部の自治会に出張理美容サービスを紹介し、全戸配付した。 ▼里塚団地で、自治会・社会福祉協議会とそれぞれ連携し、生活支援サービスを実施した。 ▼清田団地で単身かつ75歳以上の希望者を対象に月1回電話を実施し、安否確認を兼ねた「よりそい」を実施した。	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の掲示を継続し、入居者の心身の健康サポートを行った(令和6年度の利用件数はC・Dブロック合計で108件(令和5年度の利用件数はC・Dブロック合計で198件)。 自治会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。 里塚団地以外でも関係者の理解が得られれば生活支援サービスを実施する。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> 健康サポートや生活支援サービス、「よりそい」の取り組みを行っている点は評価できる。 引き続き、必要に応じて自治会等と連携し、行っていただきたい。	A	B	C	D
A	B	C	D				
▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等	▼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%とし、市内経済の活性化に寄与できるよう努めた。市外企業への発注はなかった。						

3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果

実施方法	・実施期間 令和7年3月16日～3月31日 ・配布世帯数 3,217世帯 ・回答世帯数 798世帯(24.8%)
結果概要	・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、80%の入居者から肯定的な回答を得ることができ、仕様書の要求水準(総合満足度80%以上)に達した。 ・社員の対応が親切であるかとの設問に対し、93%の入居者から肯定的な回答を得ることができ、仕様書の要求水準(接遇満足度85%以上)に達した。
利用者からの意見・要望とその対応	【意見】 駐車場の白線が消えて事故につながる。番号もわからない。 【対応】 駐車場の白線を引こうと思うが、材料費高騰で全部を引くことが難しい。 そこで、前方1m位までの縦の線と数字だけにしたいと伝え、了承をいただく。 春以降に施工予定。

修理・点検対応の適切さや社員が親切かについては、仕様書で定められた各要求水準を超えた入居者からの肯定的回答を得ることができた。
来年度も、入居前不具合の事前修理の徹底や、指定管理者で対応すべき修繕項目について、親切・迅速な対応を実施するとともに、社員による訪問を行って入居者満足度向上に努める。

A	B	C	D
仕様書で求める水準を上回っていることから、業務が良好に遂行できていると評価できる。			

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	282,356	376,973	94,617
指定管理業務収入	282,329	376,936	94,607
指定管理費	282,329	376,936	94,607
利用料金			0
その他			0
自主事業収入	27	37	10
支出	282,356	384,753	102,397
指定管理業務支出	282,329	384,701	102,372
自主事業支出	27	52	25
収入-支出	0	▲ 7,780	▲ 7,780
利益還元			0
法人税等			0
純利益	0	▲ 7,780	▲ 7,780

▽ 説明

▼収入について、法定12条点検、集会所エアコン設置工事、月寒F通路拡張工事に係る費用、空き住戸修繕の追加に係る費用の増額及び排水管改修工事の減額、により、増加(94,617千円)となった。

▼支出について、借上げ住宅の返還が2物件あったため、空き住戸修繕支出が増加した。また、随時修繕や整備事業の増額により計画よりも支出が超過したことから、利益減となった。

随時修繕費、空き住戸修繕費の支出増、整備事業費の増額により、利益減となった。
来期も借上げ住宅の返還がある為、見積金額の精査を行っていきたい。また、材料費の高騰が考えられるため、修繕に関しては慎重に修繕を実施していきたい。

A	B	C	D
借上げ住宅の返還が2棟あり、空き住戸修繕費が増大したため、計画より利益減となったことはやむを得ないと判断される。 次期も借上げ住宅の返還を1棟控えており、引き続き修繕費が増大する可能性は高いが、今後も見積金額の精査や施工方法等の見直しを行い、経費削減に努めていきたい。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持 ▼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。		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。 ▼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。		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
①入居者及び自治会要望に対して、現場確認後、迅速な対応に努めた。 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。 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るよう継続対応に努めた。 ④入居者アンケート(令和7年度)の結果においては、修繕・点検の実施満足度、弊社職員の対応満足度ともに仕様書の各要求水準に達することができた。	来年度は以下の事項について重点的に取り組みたい。 ①入居者の安心・安全を第一に管理業務を行う。 ②現場確認を重視し、入居者への丁寧な説明により、入居者の満足度向上に努める。 ③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。 ④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する。 ⑤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、現場確認と丁寧な説明を重視して入居者満足度向上に努める。

【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は、高評価が得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、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。 なお、令和7年度第3回定期監査において、経理に関する記録が他事業と明確に区分されておらず、提出された収支決算書の金額が正しいか確認できないとの指摘を受けた点は重く受け止める必要があるため、今後は仕様書の理解を徹底し、間接経費を区分する根拠資料の適切な作成・保管や、毎月の収益費用の確認など、チェック体制を再構築して事故防止に努めること。