

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	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45年4月～	延床面積	321,044.7㎡(27団地4,173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:27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:27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30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構築、7. 地域コミュニティ醸成支援、8. 適切な業務引継</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、丁寧な対応を心掛けた。</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・平等な対応を行った。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <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実施され、大きな問題点は見られない。 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。(続く)</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<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>▼「さっぽろエコスタイル」のステッカー等を身につけて業務にあたり、社員だけではなく、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>▼東急グループ一体となった環境保護活動(豊平川の河川敷清掃)を年1回(6月)実施した。</p>	<p>環境ビジョン(環境理念・環境方針・環境行動)」を制定し、照明、消灯、退館時の不要電源OFF等を行い環境負荷の低減に努めた。</p>	<p>その一方で、指定管理者と修繕業者等との情報共有がうまくいかない場面も見られ、入居者アンケートにおいてもその点に関する意見が寄せられていることから、今後の更なる改善に期待したい。</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>▼1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、連絡系統等を定めた。</p> <p>▼当初の研修計画に基づき社員研修を実施した。</p>	<p>台風、地震時に当社本社及び他部署から応援要員を確保し、被害把握、被害箇所の補修を行った。</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>要望や整備状況・災害対応状況等のデータ化を行った。</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>▼維持管理について、第三者に対する委託を行ったが、一部委託業務の集中による業務停滞、及び専門業務対応にて委託業者の追加を要したため、仕様書に基づき第三者委託業者を増やした結果、適正な業務遂行が実現した。</p> <p>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、写真などによる履行確認を実施した。一部、災害時の写真の未撮影があったことから、来期は、第三者委託先に対する指導を徹底する。</p>	<p>業務停滞改善、及び専門業務対応にて第三者委託先の追加を行った。</p> <p>第三者委託先には随時指導を行い、現地立会、写真等による履行確認にて業務を遂行した。</p> <p>工事写真撮影について、改めて第三者委託先に徹底をお願いする。</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	・定期点検の対応について ・自主事業について ・苦情対応について
第2回	・災害対応について ・住宅用火災警報器の更新について ・入居者アンケートの実施について
第3回	・苦情対応について ・住宅用火災警報器の更新について ・各設備の点検対応について

<協議会メンバー>

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））

▼関係機関一覧表を作成し、適宜連絡調整を行った。

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。

▽ 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。

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。

▽ 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。

過去の対応データの蓄積により、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、札幌市の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。
▼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。

ご意見等受付票の記入、要望のデータ化、自治会毎のファイル化を行い、進捗状況の確認、品質向上に努めた。

	<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。 ・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。 ・パソコンをケーブルにて事務所に固定化した。 ・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>個人情報管理について、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>(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> <ul style="list-style-type: none"> ○登録時に労働基準法等の遵守を確認 ○当社委託先業者にて協進会を編成し勉強会等を開催 ○過度は減額交渉や無理な納期の設定等を避けた <p>▼労働関係法令遵守及び雇用環境維持向上の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ○規定の整備、及び届出等 ○労務管理マニュアルの社内配付 ○子育てを積極的に支援(くるみんマーク取得) ○有給休暇取得を推進 <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、それぞれ法定割合の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>▼指定管理者の申込時に提出した、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 data-bbox="1236 633 1300 672">A</th> <th data-bbox="1300 633 1364 672">B</th> <th data-bbox="1364 633 1428 672">C</th> <th data-bbox="1428 633 1444 672">D</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4" data-bbox="1236 672 1444 1444"> <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において、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において、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において、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>											

(3) 施設・設備等の維持管理業務

▽ 総括的事項(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)

▼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を踏まえ、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。

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。

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)

▼対応方法を確立

▼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。

▼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)

▼電話対応方法を確立

▼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日受け付け、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。

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構築した。

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。

対応方法の確立、勉強会等の体制整備に留まった。退去者への説明について、より丁寧な説明ができるように、品質向上が必要。

入居者要望は、的確かつ迅速な回答に努めた。

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。

A	B	C	D
団地の維持管理における基本的事項については、仕様書に基づき対応している。			
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。			
その一方で、北海道胆振東部地震における緊急時の修繕については、実施までに時間を要してしまい、長期にわたり入居者へ不便を多くかけてしまったことを踏まえ、文書にて改善指導を行った。			
以上よりC評価とした。			

	<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を適切に行った。 ▼排水管改修工事は、台風・地震等の災害対応を優先した結果、未実施となったため、来期実施する。 <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、11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年台風21号被害、及び北海道胆振東部地震被害については、被害状況の把握、危険箇所の安全対策を行うとともに、入居者の安全を重視し、修繕等迅速に対応した。 	<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>排水管改修工事は、台風・地震等の災害対応を優先した結果、未実施となったため、来期実施につなげる。</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、修繕実施等対応した。</p> <p>来期は自治会と綿密に連携し修繕等対応する。</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"> ▼退去届の受領、適宜点検時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。 <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。 	<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。</p> <p>来期は、改めて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" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center; background-color: yellow;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> <p>管理開始初年度ということもあり、自治会との関係構築は団地の維持管理上、重要なテーマであったが、積極的に自治会と団地の維持管理上の問題点について意見交換していないことは残念な点であり、○評価とした。</p> <p>来年度は積極的に自治会と意思疎通を図ることを期待したい。</p> </td> </tr> </table>	A	B	C	D	<p>管理開始初年度ということもあり、自治会との関係構築は団地の維持管理上、重要なテーマであったが、積極的に自治会と団地の維持管理上の問題点について意見交換していないことは残念な点であり、○評価とした。</p> <p>来年度は積極的に自治会と意思疎通を図ることを期待したい。</p>			
A	B	C	D								
<p>管理開始初年度ということもあり、自治会との関係構築は団地の維持管理上、重要なテーマであったが、積極的に自治会と団地の維持管理上の問題点について意見交換していないことは残念な点であり、○評価とした。</p> <p>来年度は積極的に自治会と意思疎通を図ることを期待したい。</p>											

<p>(5)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <p>▼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開設を行った。</p> <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 ・駐車場白線引き等の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 	<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"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> 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充実に期待したい。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	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充実に期待したい。									
A	B	C	D														
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充実に期待したい。																	
<p>2 自主事業その他</p>																	
<p>▽ 自主事業</p> <p>▼健康相談ダイヤルの受付を開始した。</p> <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼再委託先の選定に当たっては、同種業務の実施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。</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受付を開始し、入居者の心身の健康サポートを行った。</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"> 健康相談ダイヤルの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、実施していくことを期待したい。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	健康相談ダイヤルの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、実施していくことを期待したい。									
A	B	C	D														
健康相談ダイヤルの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、実施していくことを期待したい。																	
<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"> <tr> <td data-bbox="252 1055 359 1160"> <p>実施方法</p> </td> <td data-bbox="359 1055 979 1160"> <p>・実施期間 平成31年2月12日～3月8日</p> <p>・配布世帯数 3,842世帯</p> <p>・回答世帯数 1,083世帯(28.1%)</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1160 359 1384"> <p>結果概要</p> </td> <td data-bbox="359 1160 979 1384"> <p>・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、75.6%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。</p> <p>・社員の対応が親切であるかとの設問に対し、81.9%の入居者から肯定的な回答を得たが、仕様書の要求水準(接遇満足度85%以上)に届かなかった。</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="252 1384 359 1758"> <p>利用者からの意見・要望とその対応</p> </td> <td data-bbox="359 1384 979 1758"> <p>【意見】</p> <p>住居内等の修繕負担区分について、入居者の負担内容がわからない。</p> <p>【対応】</p> <p>入居されている方の修繕費負担区分については、入居時に配布される「市営住宅ガイド」に記載されているが、改めて全住戸へ負担区分表を配布することとした。</p> <p>また、訪問時に質問を受けた場合には、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> </td> </tr> </table>		<p>実施方法</p>	<p>・実施期間 平成31年2月12日～3月8日</p> <p>・配布世帯数 3,842世帯</p> <p>・回答世帯数 1,083世帯(28.1%)</p>	<p>結果概要</p>	<p>・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、75.6%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。</p> <p>・社員の対応が親切であるかとの設問に対し、81.9%の入居者から肯定的な回答を得たが、仕様書の要求水準(接遇満足度85%以上)に届かなかった。</p>	<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【意見】</p> <p>住居内等の修繕負担区分について、入居者の負担内容がわからない。</p> <p>【対応】</p> <p>入居されている方の修繕費負担区分については、入居時に配布される「市営住宅ガイド」に記載されているが、改めて全住戸へ負担区分表を配布することとした。</p> <p>また、訪問時に質問を受けた場合には、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>	<p>修理対応については75.6%、電話など接遇対応については81.9%の入居者からそれぞれ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。結果を踏まえ、来年度は、入居前不具合の事前修理の徹底と入居中不具合の修理徹底により入居者満足度向上に努める。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td style="background-color: yellow;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4"> 修繕・点検の対応、接遇に関する満足度がそれぞれ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。アンケートでいただいた意見を真摯に受け止め、来年度以降の業務改善取り組んでもらいたい。 </td> </tr> </table>	A	B	C	D	修繕・点検の対応、接遇に関する満足度がそれぞれ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。アンケートでいただいた意見を真摯に受け止め、来年度以降の業務改善取り組んでもらいたい。			
<p>実施方法</p>	<p>・実施期間 平成31年2月12日～3月8日</p> <p>・配布世帯数 3,842世帯</p> <p>・回答世帯数 1,083世帯(28.1%)</p>																
<p>結果概要</p>	<p>・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、75.6%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。</p> <p>・社員の対応が親切であるかとの設問に対し、81.9%の入居者から肯定的な回答を得たが、仕様書の要求水準(接遇満足度85%以上)に届かなかった。</p>																
<p>利用者からの意見・要望とその対応</p>	<p>【意見】</p> <p>住居内等の修繕負担区分について、入居者の負担内容がわからない。</p> <p>【対応】</p> <p>入居されている方の修繕費負担区分については、入居時に配布される「市営住宅ガイド」に記載されているが、改めて全住戸へ負担区分表を配布することとした。</p> <p>また、訪問時に質問を受けた場合には、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>																
A	B	C	D														
修繕・点検の対応、接遇に関する満足度がそれぞれ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。アンケートでいただいた意見を真摯に受け止め、来年度以降の業務改善取り組んでもらいたい。																	

4 収支状況

▽ 収支 (千円)				台風・地震等の災害対応を優先した結果、空き住宅修繕の減少(36,608千円減)及び排水管改修工事の未実施(24,067千円減)等により、計画より大幅な利益増となった。	A	B	C	D
収入	370,241	370,241	0	<p>ただし、来期は空き住宅修繕の計画的実施及び前期未実施の排水管改修工事の実施等により、収支が均衡となる見込み。</p> <p>台風21号及び北海道胆振東部地震で発生した被害の修繕を優先せざるを得なかったことから、空き住宅修繕や排水管改修の実施が遅れ、単年での収支において大幅な黒字になったことはやむをえないものと判断される。</p> <p>来年度以降、これら遅れた事業に取り組むことによる支出増加が見込まれ、収支が均衡する見通しであるが、可能な限り計画的に修繕や改修を進めてもらいたい。</p>				
指定管理業務収入	370,241	370,241	0					
指定管理費	370,241	370,241	0					
利用料金	0	0	0					
その他	0	0	0					
自主事業収入	0	0	0					
支出	370,241	293,282	▲ 76,959					
指定管理業務支出	370,241	293,282	▲ 76,959					
自主事業支出	0	0	0					
収入-支出	0	76,959	76,959					
利益還元			0					
法人税等			0					
純利益	0	76,959	76,959					
▽ 説明								
<p>▼指定管理業務収入は、台風21号及び北海道胆振東部地震で被害を受けた市営住宅の修繕費の加算に伴い、47,952千円の増となった。</p> <p>▼台風・地震等の災害対応を優先した結果、空き住宅修繕の減少(36,608千円減)及び排水管改修工事の未実施(24,067千円減)等により、計画より大幅な利益増となった。</p>								

<確認項目> ※評価項目ではありません。

▽ 安定経営能力の維持		適	不適
<p>▼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。</p>			
▽ 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		適	不適
<p>▼各条例の規定に則り、全て適切に対応した。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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应手引き書を定めており、適正な運用に努めている。</p>			

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>入居者及び自治会要望に対して、現場確認、迅速な対応及び指定管理費の削減に努めました。</p> <p>台風・地震等の災害対応の修繕対応を優先した結果、当初の計画に対し空き住宅修繕の減少及び排水管改修工事が未実施となってしまったので、来年度に計画的に実施して行きます。</p> <p>入居者アンケート(平成30年度)の結果においては、仕様書の要求水準に届きませんでした。</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健康相談ダイヤル等自主事業の周知による入居者への認知拡大、団地訪問時の作業着の着用、協力業者への弊社腕章使用徹底による周知拡大を行う。また、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、退去者に対して丁寧な説明の実施する。</p> <p>③入居前事前修理及び入居中不具合の修理徹底をし入居者の満足度向上に努める。</p> <p>④毎月の工事進捗確認による空き住宅修繕の計画的実施及び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>平成30年度より公募を経て新規に指定管理者として市営住宅の維持管理を開始したことに加え、災害等の突発的要因への対応などもあり、通常業務への順応に時間を要してしまったことはやむを得ない部分はあるものの、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>公営住宅の指定管理業務を全国で受託しているという実績・経験を十分に活用し、入居者からの期待に応えていってほしい。</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 昨年度実施できなかった空き住宅修繕と排水管改修の実施</p> <p>④ 当初提案していた自主事業の取り組み</p>