

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	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	462,999.40㎡(30団地6,301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	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:30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:30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3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>▼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「礼儀・挨拶・言葉遣い」の躰教育に徹する指導を行い業務に努めた。</p> <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <p>▼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努めた。</p> <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <p>▼巡回車のアイドリングストップの実施と窓口センターの省エネ対策を行った。</p> <p>▼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。</p>	<p>朝礼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好意的な回答が多くいただき良い結果が出た。</p> <p>社員全員が意識し環境配慮へ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>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。</p> <p>適切に実施されている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

<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、本社と各窓口センターで連携し業務を遂行した。人材育成については、コロナウイルスの影響により、研修計画のとおり実施できなかったが、書面等で研修を行った。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼パソコンによるデータの共有を行い全社員が必要な情報を確認できる体制とし、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。</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="384 902 979 1375"> <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>・業務上で抱える課題についての意見交換(書面開催)</td> </tr> <tr> <td>第2回</td> <td>中止</td> </tr> <tr> <td>第3回</td> <td>中止</td> </tr> </tbody> </table> <p><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> <p>▼関連機関との連絡調整の相手、年月日、内容等をデータにて管理している。</p> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼現金の管理は、本社経理を軸に仕様書に基づき適切に管理を行っており、問題などは発生していない。</p>	開催回	協議・報告内容	第1回	・業務上で抱える課題についての意見交換(書面開催)	第2回	中止	第3回	中止	<p>本社、各窓口センターと連携し適切に業務を行えた。</p> <p>情報を共有した結果、適切に業務を行えた。</p> <p>指導した結果、適切に業務を行えた。</p> <p>書面で札幌市、各指定管理者で情報の共有や苦情等の把握、サービスの平等化等の確認を行った。</p> <p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p> <p>仕様書に基づき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よう、適宜業務体制を見直しており、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素早く対応していることは評価できる。</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> <p>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。</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>
開催回	協議・報告内容									
第1回	・業務上で抱える課題についての意見交換(書面開催)									
第2回	中止									
第3回	中止									

	<p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望については、札幌市と協議し、各団地にて平等的な対応に努め、手すり設置等を優先的に行った。</p> <p>▼苦情については、データーにて内容を保管し、社員全員で情報共有して、再発防止に取り組んだ。</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>▼事業報告等は報告様式にて札幌市に提出した。</p> <p>▼火災や事故、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11月と3月に受検した。また、今年度は札幌市監査事務局による4年に1度の業務検査を受検した。</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3月に実施した。</p>	<p>要望・苦情に対する協議、情報共有し、適切に業務を行った。</p> <p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p> <p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p>	<p>苦情等がしっかりとデータ管理され、社員間での情報共有・適切な対応に繋がっていることが評価できる。</p> <p>業務・財務検査、監査事務局監査の結果、適切な業務実施を確認した。</p> <p>適切に実施されている。</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(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>▼12月末、社員が団地の巡回点検時に足を滑らせ、足首を骨折する労災事故が起こった。全社員へ転倒災害注意に関する資料を配布し再発防止に努めた。</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> <tr> <td colspan="4">適切に遵守されている。巡回時等の事故の再発防止と社員のサポート、業務のフォローに今後も努めていきたい。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	適切に遵守されている。巡回時等の事故の再発防止と社員のサポート、業務のフォローに今後も努めていきたい。			
A	B	C	D								
適切に遵守されている。巡回時等の事故の再発防止と社員のサポート、業務のフォローに今後も努めていきたい。											
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 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)</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た。</p> <p>▼損害賠償保険は仕様に適合したもので事故などに備え毎年度4月末までに保険証書の写しを札幌市に提出している。</p> <p>▽ 施設・設備等の維持管理(保守点検、修繕、整備、退去対応)</p> <p>▼今年度は給水管の劣化による破損事故(北郷団地、北円山団地)が発生し札幌市に報告、協議し、迅速に対応した。</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等)を行い各関連機関へ報告した。</p> <p>▼給排水設備、屋上防水、消防用設備等の老朽化が多い中、入居者の安心・安全を第一に考え修繕を行った。</p> <p>▼水道メーター交換、非常用バッテリー及び非常用照明器具交換を行った。</p>	<p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p> <p>札幌市と連携した結果、適切に業務を行えた。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">緊急時にも冷静に対応し、関係業者と連携しながら迅速に対応していた。日常点検においても設備の劣化状況等を積極的かつ詳細に報告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十分に配慮していると判断できる。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	緊急時にも冷静に対応し、関係業者と連携しながら迅速に対応していた。日常点検においても設備の劣化状況等を積極的かつ詳細に報告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十分に配慮していると判断できる。			
A	B	C	D								
緊急時にも冷静に対応し、関係業者と連携しながら迅速に対応していた。日常点検においても設備の劣化状況等を積極的かつ詳細に報告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十分に配慮していると判断できる。											

	<p>▽ 防災</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、試運転や燃料の確保など災害の対応に備えた。</p> <p>▼連結送水管の破損や火災受信機の故障について、札幌市、消防署、自治会と情報を提供したうえで、工事に備えた。</p>	社員全員が意識し、災害対応への取り組みに努めた。	適切に実施されている。										
(4)円滑な事業実施のための取組	<p>▽ 集会所管理人との協力関係の構築</p> <p>▼退去届の受領や修繕、備品の更新依頼など情報共有し、連携に努めた。</p> <p>▽ 自治会との協力関係の構築</p> <p>▼要望等を受け、必要に応じて自治会と現地確認などの協力を得た。</p>	仕様書に基づき適切に業務を行った。	<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。なお、管理人が代わった集会所については、除雪範囲や委託業者、草刈等の役割分担について再確認していただきたい。</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の考えに基づきJISX8341-3:2016の適合レベルAAIに準拠し、試験の実施と公開を行った。</p> <p>▼日常点検、法定点検、整備など委託業者と協力して工事案内文書や注意喚起文書を配布・掲示して入居者に周知した。また、緊急性のある工事については、直接訪問して理解を得た。</p>	<p>仕様書に基づき適切に業務を行った。</p> <p>案内を入居者に周知した結果、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>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>本市が定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>▼当初計画していたものについては、コロナウイルス感染拡大を考え、実施を見送った。</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>コロナ禍におけるセミナー等の実施方法を再検討する。</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>コロナ禍ではあるが、当初提案された自主事業は入居者からの声を反映した内容の企画であることから、状況を把握しながら、実施方法を工夫して開催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													
	<p>▽ 利用者アンケートの結果</p> <table border="1"> <tr> <td>実施方法</td> <td>実施年月日 令和4年3月7日～3月18日 配布世帯数 5,530世帯 回答世帯数 1,316世帯(回収率 23.8%)</td> </tr> <tr> <td>結果概要</td> <td>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82.94%、接客に関する満足度では91.71%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>アンケート用紙に電話番号等が記載されているものについては、直接入居者に連絡し、設備の修理等を行った。</td> </tr> </table>	実施方法	実施年月日 令和4年3月7日～3月18日 配布世帯数 5,530世帯 回答世帯数 1,316世帯(回収率 23.8%)	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82.94%、接客に関する満足度では91.71%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	アンケート用紙に電話番号等が記載されているものについては、直接入居者に連絡し、設備の修理等を行った。	総合満足度、接客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ると共にサービスを低下させない、サービスを向上させていくことに努めた。	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>仕様書で求める評価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。また、マイナスな評価等に対しても原因探究や職員研修にて迅速に改善に努める姿勢が評価できる。</p>	A	B	C	D
実施方法	実施年月日 令和4年3月7日～3月18日 配布世帯数 5,530世帯 回答世帯数 1,316世帯(回収率 23.8%)												
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82.94%、接客に関する満足度では91.71%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	アンケート用紙に電話番号等が記載されているものについては、直接入居者に連絡し、設備の修理等を行った。												
A	B	C	D										

4 収支状況

▽ 収支 (千円)

項目	R3年度計画	R3年度決算	差(決算-計画)
収入	338,021	331,943	6,078
指定管理業務収入	338,021	331,943	6,078
指定管理費	338,021	331,943	6,078
利用料金			0
その他			0
自主事業収入			0
支出	338,021	331,943	▲ 6,078
指定管理業務支出	338,021	331,943	▲ 6,078
自主事業支出			0
収入-支出	0	0	6,078
利益還元			0
法人税等			0
純利益	0	0	6,078

▽ 説明

▼今年度の純利益の607万円について、修繕業務では予算に対して340万円の削減、保守点検では予算に対して180万円の削減、その他では予算に対して80万円の削減となった。
また、第4期までの報告書のトータルは1260万円のプラスとなっておりますが、修繕途中分の960万円を差し引くと300万円のプラスとなっております。

第4期まで、プラスとなった300万円は次年度、借上げ団地1棟が返還になるため、修繕費として充てる。
随時修繕については、施設の老朽化等により、緊急性のある給排水設備や屋上防水シート等の工事が多く発生している。また、コロナウイルス等の影響により、資材等の高騰で当初の計画よりも修繕費が大幅に増えている。したがって、見積合わせの徹底や施工方法等を見直し、経費削減ができるよう努力する。

A	B	C	D

緊急性のある工事が多く発生した上、新型コロナウイルス等の影響により、計画より大幅な支出減となったことはやむを得ないものと判断される。
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、今後も引き続き見積もり合わせの徹底や施工方法等を見直し、経費削減に努めていただきたい。

<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の値上げ交渉、新規物件の獲得の努力で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

▼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いように努めた。

適 不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
仕様書に基づき業務を遂行し、アンケートでは好意的な意見が多く占めたことから適切に業務を行えた。また、札幌市に建物や設備の劣化状況等の情報を提供し、緊急性のあるものについては、札幌市と協議し、安心・安全・迅速に対応することができた。	来年度は、以下の事項について重点的に取り組みたい。 ①「安心・安全・迅速」な管理サービスを基準として接遇に関する社員のスキルアップを目指す。 ②定期巡回時等で建物、設備の老朽化や危険個所の早期発見、早期対応を行い管理水準の向上を目指す。 ③見積合わせの徹底や計画を見直し、経費削減を目指す。

【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、適正に業務を行っている。入居者アンケートでは目標水準を上回り昨年度より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。