

### 指定管理者評価シート

#### 一 管理運営の状況

1	施設名	市営住宅及び共同施設(非公募分)
2	指定管理者	公益財団法人仙台市建設公社
3	指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日
4	施設の利用状況	《利用者数(年度末時点における入居者数)》 平成30年度 20,909人 (前年度比▲2.4%) 平成29年度 21,423人 (前年度比▲5.3%) 平成28年度 22,612人 (前年度比 40.7%)
		《事業》 市営住宅等及び共同施設の運営管理
5	収支の状況	《費用》 ・ 指定管理者に支払った費用 624,204千円 (610,873千円) ( )は前年度決算額 ・ その他市が負担した費用 0千円 ( 0千円)
		《収入》 ・ 使用料収入 2,863,740千円 (2,843,534千円) ・ その他収入 126,971千円 ( 124,507千円)
6	利用者の声	《実施状況》 ・ 平成30年7月4日～同月31日まで窓口サービスアンケート実施。 ・ 町内会訪問を実施。

#### 二 管理運営に係る評価

(モニタリングシートの結果によって評価)

評価分野		所見	評価
I	総則	市営住宅の設置目的等を十分に理解し、福祉部門との連携を密にして管理運営を実施している。	30/30
II	施設の運営管理体制	営業時間を延長するなど入居者の利便が図られており、個人情報保護や情報セキュリティ対策といった内部チェック体制、事故防止対策や事故・災害発生時の対応体制も整っている。 業務状況については、指定管理者内の各課での連携が不十分と感じる場合も見受けられるため、他課の業務への理解を深める等、改善の余地がある。	30/30
III	施設・設備の維持管理	入居者訪問時の施設点検や、仙台市環境行動計画に則った取組みを行うことは勿論、入居者にも周知・呼びかけを行っていることから、施設・設備の維持管理を適切に実施している。	17/17
IV	サービスの質の向上	随時、利用者からの要望等に応じて、窓口の環境を改善する等、サービスの質の向上がなされている。 入居者への対応も、基本的には丁寧な対応がなされているが、総合案内センターでの対応については、苦情を言われる場合もあり、また、入居者への説明の際、安易に市に確認するよう案内している対応が見受けられるため、改善の余地がある。	26/28
V	施設固有の基準	単身高齢入居者宅を訪問し、安否・連絡先の確認や、救急医療情報キットを配布したり、町内会に対して地域活動助成事業やごみ袋を提供するなど、入居者や町内会との関係を向上させる取り組みが行われている。 本市や他の指定管理者との連携においては、基本的には報告・連絡・相談が適切になされているが、入居者対応の報告漏れにより苦情を受ける場合も見受けられたため、改善の余地がある。	13/12

### 三 その他特に評価すべき優れた取組み

(指定管理者の優れた取組みを評価する 加点要素)

評価すべき取組み	評価すべき理由
<b>加点評価</b>	—

### 四 評価総括

《指定管理者（公益財団法人仙台市建設公社）による自己評価》	
<p>■市営住宅の入居者が安全・安心に生活できるよう、創意工夫をこらし、以下の取組を着実に実施した。</p> <p>○災害対応として、災害対策実施計画やBCPを策定するとともに、町内会と公社の連携協働システムを構築し安全安心の確保を図った。また、70歳以上の単身高齢者を対象とした訪問を継続実施し、見守り活動等を展開した。</p> <p>○平日の業務時間に来所できない利用者のため、管理事務所を含めた18時までの窓口延長、夜間訪問、日曜開所を実施するとともに、24時間対応の総合案内センターを設置活用した。</p> <p>他の指定管理者との連携においては、公社が積極的に取組み、入居者等の利便性向上、サービス向上を図った。</p> <p>○収納率向上の取組として、口座振替制度の奨励、休日や夜間、年金・給料等の支給日に合わせた訪問、滞納者に対する訪問指導などを積極的に行った。</p> <p>○公平、公正な事務、更なるサービス向上を期すため、業務マニュアルの整備改善、個人情報取扱等の研修の充実、セルフチェック等を行い、職員の資質向上、事務ミス防止を図った。</p> <p>■新たなニーズに対応するため、新たに以下の取組を実施した。</p> <p>○地域支え合いが求められる中、市営住宅が関わる町内会等が実施する交流イベント、環境美化活動等の支援として、地域活動助成事業を開始し、コミュニティ活性化に成果を挙げた。</p> <p>○外国人入居者が増加しており、外国人と職員とのコミュニケーションツールの研修を行うなど、その対応を開始した。</p> <p>■全体として、市営住宅管理業務は、入居者の立場に立った対応が何より重要との公社全体の認識の下、公益財団法人として培ってきた知識と経験、ノウハウに新たな取組を加え、平日休日、昼夜を分かたず取組んだ結果、安全安心な住まいの確保が十分できている。</p>	
《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>市営住宅管理業務に長年携わることで蓄積された経験やノウハウを生かし、様々な事情を抱えた入居者や申込者等からの要望・苦情に対して、柔軟かつ適切な対応を行えていることは、窓口サービスアンケートにおいて、利用者から「良い」との回答が多数を占めていることから裏付けられる。</p> <p>平成30年度においても、単身高齢入居者宅への訪問と緊急医療情報キットの配布を継続して実施しており、単身高齢者に孤独感を抱かせないようにする精神的サポートと、緊急時における迅速で的確な緊急医療体制へのバックアップが図られていることから、非常に評価できる。</p> <p>さらに、平成30年度から、地域活動助成事業の創設や地域清掃用ゴミ袋を無料配布するなど、市営住宅等における地域活動を積極的に支援していることも、非常に評価できる。</p>	A

◎ 評価担当課（施設所管課）：都市整備局住宅政策部市営住宅管理課