

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（公募分）
2	指定管理者	株式会社東急コミュニティー
3	指定期間	平成28年4月1日から平成33年3月31日
4	施設の利用状況	《利用者数》（年度末の入居者） 平成27年度 16,073人（前年度比 ▲1.5%） 平成28年度 22,612人（前年度比 40.7%） 平成29年度 21,423人（前年度比 ▲5.3%）
		《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》 （ ）は前年度決算額 ・ 指定管理者に支払った費用 515,694千円（505,038千円） ・ その他市が負担した費用 千円（ 千円）
		《収入》 ・ 使用料収入 2,843,534千円（2,796,028千円） ・ その他収入 124,507千円（125,460千円）
6	利用者の声	《実施状況》 別紙のとおり、入居者アンケートを実施している。また、市営住宅の入居者が所属する町内会と連絡会を実施し、要望・苦情等に対し、説明又は対応可能なものについては、対応を実施した。

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を十分に理解し、管理運営を実施した。	A
II 施設の運営管理体制	施設・設備のトラブルについて、当初は報告の遅れがあったが、速やかに改善された。また、個人情報保護について、人的、物理的、技術的な体制が整っていると認められる。	S
III 施設・設備の維持管理	駐車場の除草や建物、外構の保守点検について、計画的に実施され、適切に行われている。	A
IV サービスの質の向上	全体としてサービスについては、概ね良好であると認められる。	A
V 施設固有の基準	当初は、前年度の指定管理者との間で引継ぎを行いつつの業務になっており、円滑な業務を行うことに時間を要したが、現在は改善している。 町内会や入居者との関係維持向上を図った上で、仕様書に定められている業務を理解し、適切に行うことができたと認められる。 駐車場管理業務について、常習違反車両や放置車両等に対する指導には改善の余地がある。	B

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		取組み状況
1	建設公社との連携	「排水管詰まり」「テレビ視聴不具合」「火災誤報」に関し、不具合箇所が共用部が住戸内か特定できない場合、まず指定管理者が現地調査を行い、仮に住戸内不具合であっても継続して対応にあたる体制を構築した。
2	掲示板の美化	「総合案内センター連絡先」「防火管理上の注意」「来客駐車場の利用ルール」の主要3項目をラミネート加工し、全住宅に掲示し、入居者・町内会との情報共有に努めた。
3	駐車場管理業務	常習違反車両や放置車両等に対する指導の一環として「迷惑駐車通報のあった地点の、巡回時間をずらしての取締り」「警察・最寄交番と連携しての、一步踏み込んだ取締り」「陸運局等での所有者照会による、厳重注意文書の発送」等により、既存の常習違反車両(現認月4回以上)の大規模排除を実践した。
加点評価		A

四 評価総括

《指定管理者（東急コミュニティー）による自己評価》	
<p>前年度は1年目ということもあり、各種業務についての引継ぎや業務体制及び連絡体制の構築が課題だったが、本年度は、円滑な業務を行うことができ、一層の効率化・品質向上ができた。</p> <p>夏場は害虫の大量発生や火災感知器異常等が起こった他、冬場は大寒波による被害として、給水管破裂や雨水管凍結が多発した。予防策や対応方法については、入居者への啓発が肝要であり、入居説明会では新入居者に対して具体的に言及するよう改善した。営業時間外対応も含め、入居者への被害を最小限に抑える体制を維持できた。また、一部の住宅では、屋上防水や外壁の経年劣化に起因する深刻な漏水事故が、これまで以上に発生した。緊急修繕で対応できる範囲での仮補修を継続しているが、別の箇所から漏水が再発する等、必要に応じて本格的な修繕も提案していきたい。</p> <p>建物・設備の経年劣化や、新築住宅の初期不良・災害対策に関する要望が多数寄せられたが、仙台市・建設公社と連携し、町内会・入居者に納得してもらおうべく、「プラスαの提案、プラスαの対応」をテーマに掲げ、町内会・入居者の要望にきめ細かな対応を行うことができた。</p>	
《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>当初は、非公募指定管理者や本市との連絡体制等、基礎的な要素でうまく機能していない部分があったが、報告相談体制を構築し、施設の維持管理等に係る速やかな対応を行う基礎が整い、改善が認められる。</p> <p>また樹木・外灯調査で今後の改修計画や、維持管理上の精度を向上させたことは評価できるものの、駐車場管理業務における常習違反車両や放置車両等に対する指導についての課題が残っている。</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