

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日から平成33年3月31日
4	施設の利用状況	<p>《利用者数(年度末時点における入居者数)》</p> <p>平成29年度 21,423人 (前年度比 ▲5.3%)</p> <p>平成28年度 22,612人 (前年度比 40.7%)</p> <p>平成27年度 16,073人 (前年度比 ▲1.5%)</p> <p>過去三年度分の利用者数を記載</p> <p>《事業》</p> <p>市営住宅等及び共同施設の運営管理</p>
5	収支の状況	<p>《費用》</p> <p>()は前年度決算額</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理者に支払った費用 610,873千円 (575,319千円) その他市が負担した費用 千円 (千円) <p>《収入》</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	<p>《実施状況》</p> <p>別紙のとおり。</p> <p>期間が短かった故、アンケート集計数は少ないが、非常に良好な対応をしていたと言える。</p>

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、かつ福祉部門との連携を密にして適切に管理運営を実施した。	S
II 施設の運営管理体制	部署間の情報共有をより密にすべく、改善の余地があるものの、個人情報保護の意識・体制及び不測の事態への対応体制が確立され、徹底されており、運営管理体制は概ね良好であった。	A
III 施設・設備の維持管理	多くの団地を管理しているため、常時適切な状態を保つことは難しいものの、入居者訪問時の施設点検、危険度の高い箇所への対応等について迅速に対応した。	A
IV サービスの質の向上	実施手順等の見直しをより図っていく必要があるものの、利用者からの要望等について、適宜柔軟に対応しており、質の高いサービスを実施した。	A
V 施設固有の基準	公募業者との連携をより積極的にすべく、改善の余地があるものの、町内会や入居者との関係維持向上は図られており、かつ仕様書に定められている業務を理解し、円滑に業務を実施した。	A

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	高齢単身入居者等への訪問	定期的に70歳以上の高齢単身世帯を訪問し、安否確認や連絡先の確認等を行っている。この取組みにより、入居者とのコミュニケーションが確保され、対象者に孤独感を抱かせないような精神的サポートにつながっている。この際、対象者の連絡先や医療情報の記録を更新、開示又は安心キットといわれる記録用紙を対象者宅に配置することで、緊急時において迅速で的確な救急医療体制へのバックアップが図られている。
2	安全パトロールの実施	定期的に、築年数が古い住宅を中心に、危険箇所等を事前に把握するための安全パトロールを実施している。これにより優先的に対応すべき危険な箇所を確認し、修繕等を行うことで、未然に事故を防ぎ、入居者の安全確保を図ることが出来ている。
3		
加点評価		A

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>平成29年度の市営住宅等管理業務においては、住宅新築に伴う大幅な募集戸数の増加及び新たな入居者募集方法(ポイント方式)への対応に取り組むなど、制度の異なる住宅等を管理しつつ市営住宅入居者が安全・安心に生活できるようサービス向上を図り、以下の取組を着実に実施した。</p> <p>(1)安全・安心な住まいの確立</p> <p>①災害時の町内会と公社の連携・協働システムの構築</p> <p>②高齢者等を対象とした見守り活動等の展開</p> <p>生活見守り活動(訪問回数延べ938回)や介護予防運動教室(1団地:7回開催)を独自事業として実施し、さらに70歳以上の高齢単身者訪問を平成29年度も継続(対象2,141件:救急医療情報キット配布及び情報更新1,702件)し、入居者とのコミュニケーションの確保や緊急連絡人の再確認を行い、安否確認が必要となった場合にスムーズな対応につなげる体制の充実を図った。</p> <p>(2)市営住宅使用料(家賃)の収納率の確保</p> <p>滞納者を増やさない取り組みとして、口座振替制度の奨励や、年金・給料等支給日に合わせた訪問を積極的に行うとともに、滞納者に対する訪問指導等の督促・催告事務を積極的に進めてきた結果、平成29年度において98.2%となった。一方、滞納分を含む全体の収納率は90.7%なので、入居者の過年度分未収金の収納率向上に向け、引き続き取り組む。</p> <p>(3)個人情報管理の徹底</p> <p>仙台市個人情報セキュリティ研修の受講や、職場内研修を実施し、さらに朝礼や年2回のセルフチェックを通じて書類取扱い時の紛失防止対策を講じ、市営住宅等管理業務に係る個人情報の適正な取扱や管理を維持した。</p> <p>(4)入居者サービスの向上</p> <p>総合案内センターで入居者や町内会等からの相談や要望の一括受付を365日24時間体制で行った結果、81,307件(平成28年度は70,316件)の利用があり、市や公募事業者との連携的なサービス提供につながった。</p> <p>(5)職員のスキルアップ</p> <p>業務マニュアルを整備するとともに、内部研修の種類を増やし、さらに外部の研修にも積極的に参加させ、職員の資質の向上を図り、入居者へのサービス向上に努めた。</p> <p>(6)防災・安全管理及び仙台市等関係機関との連絡体制</p> <p>災害対策実施計画を策定し、緊急時にも速やかに行動する体制を整えており、市当局と緊密に対応しております。また、緊急時に備えてBCPを策定するなど、市営住宅等の生活環境を確保する体制作りに取り組んだ。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>当該指定管理者は、本市住宅行政に長く携わってきたことによる「経験」や「ノウハウ」が多く蓄積されている。それらを生かし、様々な事情を抱えた入居者あるいは申込者等からの要望・苦情に対して、柔軟かつ適切に対応を行っていると認められる。</p> <p>対応についてアンケートを実施し、利用者からは「良い」との回答が多数を占めていることから、親切かつ丁寧な対応を行っていることが認められる。</p> <p>また平成29年度においても、高齢単身入居者の訪問を実施することで、入居者とのコミュニケーションや緊急連絡人の再確認を行い、入居者の安心・安全な住まいの提供を維持しており、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