

平成26年度 指定管理者年度総合評価表
(平成26年4月～平成27年3月実施分)

作成日	平成27年 6月 5日
-----	-------------

■指定管理者概要

施設名	市営住宅等 (40 施設)	
所在地	八戸市内	
施設概要	住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、又は転貸することにより、市民の生活の安定と社会福祉の増進に寄与するため、又はその他多様な目的のために、市内各所に 40 施設を整備したものである。 市営住宅 (29 施設)、改良市営住宅 (7 施設)、地域特別賃貸住宅 (1 施設)、特定公共賃貸住宅 (1 施設)、若者定住促進賃貸住宅 (1 施設)、借上市営住宅 (1 施設)	
指定管理者	名称	清掃テクノ・東北産業グループ
	代表者	(株)清掃テクノサービス 代表取締役 工藤義弘
	所在地	八戸市城下四丁目 12 番 5 号
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日	
指定管理者の業務	<ul style="list-style-type: none"> ・市営住宅等の入居及び退去に関する業務 ・市営住宅等の施設・設備等の維持管理に関する業務 ・その他市長が必要と認める業務 	
市所管課 (問合せ先)	建設部建築住宅課 住宅グループ	
	電話	0178-43-9109 (直通)
	E-mail	kenchiku@city.hachinohe.aomori.jp

■指定管理者による自己評価

評価	<p>① 市営住宅等の建物・設備の月例定期点検等で不具合の早期発見に努め、その結果に基づき、対応策の提案及び協議を市と行い、建物・設備の不具合の改善が進んだ。</p> <p>② 管理人及び入居者からの情報提供等により安否確認を実施し、関係機関とも連携し孤独死の早期発見は推進されたが、孤独死そのものの、具体的防止策は確立できなかった。</p> <p>③ 駐車場のパトロールや入居者からの通報等をもとに、現地調査や貼り紙による注意喚起や車輛の照会も実施し迷惑駐車等の減少に努めたが、迷惑駐車は思うようには減少しなかった。</p>
今後の目標	<p>① 市営住宅等の耐用年数の長寿命化推進の強化。</p> <p>② 孤独死の防止の為の具体的方法の確立。</p> <p>③ 駐車場に関する迷惑駐車等の苦情対応の強化。</p>

■市(所管課)の総合評価

評価	<p>管理業務については、業務基準書及び事業計画に基づき実施され、概ね良好に運営されていた。収支状況も問題なく、修繕業務や施設・設備の維持管理業務については、自社施行などによるコスト削減に努めている。</p> <p>時間外(夜間・休日)の入居者からの修繕依頼や問合せなどの対応も適切に行われており、高く評価できる。</p>
指摘事項	特になし。

[評価：◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪い、—評価不能]

■管理運営状況に係る個別評価

1 管理状況		
指標	評価	評価に対する説明
業務時間運用	○	業務時間は業務基準書で示しているとおおり、適切に実施された。 (夜間・休日は担当者への自動電話転送により対応。)
法令の遵守	○	関係法令を遵守していると認められた。
適正な人員配置	○	業務基準書で示したとおおり、窓口には3名を配置しているほかに、修繕等の係員を確保していた。
従事者の労働環境確保	○	最低賃金等の労働関係法令が遵守されていた。
従事者の教育・研修	○	問題点や苦情・相談の対応等について、月1回程度会議を開催し、その他にも講師を招いて自主研修会を開催するなど、従事者の教育や研修が適切に行われていた。
緊急事態への対応	◎	緊急連絡の体制が整備されているほか、応急措置のための物品等も確保されており、災害などの緊急事態への対応、準備が非常に良くできていた。
文書の管理保存	○	文書取扱規程が整備されており、作成、受領した文書が適正に管理保存されていた。
報告書等の提出	○	事業計画書、事業報告書、月例業務報告書等が遅滞なく適切に提出されていた。
口座管理、経理の区分	○	指定管理業務に関する収支は専用口座で管理し、経理区分も整理されていた。
通帳、印鑑の管理	○	通帳と印鑑の管理が適切であった。 ・通帳、印鑑をそれぞれ別の社員が管理していた。
管理物件に対する損害賠償、第三者への賠償	—	事例なし。
付保する保険 ※協定書で指定管理者に保険加入を指定している場合	○	協定書で指定する保険（施設賠償責任保険）に加入していた。
指定管理開始前における準備	—	20年度から22年度、23年度から27年度と継続して指定管理者の指定を受けているので、対応なし。
管理終了後における引継ぎ	—	20年度から22年度、23年度から27年度と継続して指定管理者の指定を受けているので、引継ぎなし。
重要事項の変更の届出	—	届出の必要な事例なし。
施設、設備の保守管理	○	法定点検・検査など、施設、設備の保守管理（点検や修繕等）が適切に行われていた。
備品の管理	○	備品の管理（点検や修繕等）が適切に行われていた。
清掃業務、警備業務、その他必要な管理業務	○	駐車場管理業務、防火管理業務、その他必要な管理業務が適切に行われていた。

2 運営状況

指標	評価	評価に対する説明
管理業務状況	○	入居募集事務 4回(4月・7月・11月・1月)のほか、退去事務並びに各種申請・各届出事務を行っていた。 募集戸数 103戸 応募件数 520件 平均応募倍率 5.05倍 新規入居(住替え含む) 81戸 退去事務 144件 入居率 83.79%(平成27年3月1日現在) 各種申請・各届出事務 278件
修繕業務状況	○	・空家修繕(入居者が退去した際又は空家住戸について新規入居のための住戸内リフォーム) 99件 ・緊急修繕(施設や設備の原状回復を目的とするもの) 510件 ・計画修繕(施設や設備の維持管理上必要なもので指定期間中に計画的に実施するもの) 0件
その他の取組 (運営に関する工夫)	◎	管理業務時間外に入居者からの緊急の修繕や災害時に対応できるように、電話を当番職員の携帯電話に転送し、常に連絡が取れる体制にしていた。

3 収支状況

指標	評価	評価に対する説明																																																	
指定管理業務の収支状況	○	収支計画を達成し、黒字であった。 (単位：円) <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>収支計画</th> <th>収支実績</th> <th>前年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">収入①</td> <td>指定管理料</td> <td>96,351,120</td> <td>96,351,120</td> <td>93,674,700</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>2,813</td> <td>2,813</td> <td>3,155</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>96,353,933</td> <td>96,353,933</td> <td>93,677,855</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">支出②</td> <td>人件費</td> <td>11,969,000</td> <td>11,969,000</td> <td>11,969,000</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>72,527,605</td> <td>72,673,250</td> <td>72,825,036</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>4,720,000</td> <td>4,542,155</td> <td>4,449,953</td> </tr> <tr> <td>租税</td> <td>7,137,328</td> <td>7,134,752</td> <td>4,462,199</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>96,353,933</td> <td>96,319,157</td> <td>93,706,188</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>5,643</td> <td>2,813</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①－②－③)</td> <td>0</td> <td>29,133</td> <td>-31,146</td> </tr> </tbody> </table>		項目	収支計画	収支実績	前年度実績	収入①	指定管理料	96,351,120	96,351,120	93,674,700	修繕料繰越金	2,813	2,813	3,155	計	96,353,933	96,353,933	93,677,855	支出②	人件費	11,969,000	11,969,000	11,969,000	維持管理経費	72,527,605	72,673,250	72,825,036	事業費・一般事務費	4,720,000	4,542,155	4,449,953	租税	7,137,328	7,134,752	4,462,199	計	96,353,933	96,319,157	93,706,188		次年度修繕料繰越金③	0	5,643	2,813		収入－支出(①－②－③)	0	29,133	-31,146
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																															
収入①	指定管理料	96,351,120	96,351,120	93,674,700																																															
	修繕料繰越金	2,813	2,813	3,155																																															
	計	96,353,933	96,353,933	93,677,855																																															
支出②	人件費	11,969,000	11,969,000	11,969,000																																															
	維持管理経費	72,527,605	72,673,250	72,825,036																																															
	事業費・一般事務費	4,720,000	4,542,155	4,449,953																																															
	租税	7,137,328	7,134,752	4,462,199																																															
	計	96,353,933	96,319,157	93,706,188																																															
	次年度修繕料繰越金③	0	5,643	2,813																																															
	収入－支出(①－②－③)	0	29,133	-31,146																																															

4 運営に係る体制整備状況等の状況

指標	評価	評価に対する説明
利用者満足度の把握	○	平成26年度入居者67人に対しアンケート調査を実施した。 (回答者34人、回答率50.75%) ① 職員の対応については5段階評価で4.13 ② 空家修繕については5段階評価で3.32
苦情・要望等の受付体制	○	苦情・要望等の受付体制を明示し、周知していた。
苦情・要望等への対応	○	苦情・要望等に対し、適切に対応していた。 26年度実績95件(苦情19件、要望等76件)

個人情報の保護	○	個人情報保護の規程が整備され、遵守されていた。（運用実績なし） ・「清掃テクノ・東北産業グループ個人情報の保護に関する方針」により遵守していた。
情報公開	○	情報公開のための「八戸市営住宅等施設指定管理者情報公開規程」が整備され、遵守されていた。（運用実績なし）
秘密保持義務	○	秘密保持義務が守られ、適切に対応されていた。
環境への配慮	○	環境に配慮した、物品購入、省エネルギーへの取組、リサイクルの推進等が適切に行われていた。

■他の事業評価実施状況

1 セルフモニタリング

	実施状況
自主点検状況	<p>施設面では、市営住宅の損耗状況を常時把握し、入居者等に対する事故・故障等を未然に防止するため、点検・調査を行った。異常が発見された時は、速やかに市に報告するよう努め、その対策を協議した。</p> <p>また、利用者に対しては、平成26年度入居者67人に対しアンケート調査を実施した。その結果を踏まえ、定期会議にて職員全員で指摘事項等を話し合い、接客態度・説明方法及び空家の修繕内容（特に新規入居者が気にする箇所）について改善を行った。</p>

2 定期モニタリング

	実施状況
定期報告状況	<p>支出状況、管理業務実績、修繕業務実績についての月例業務報告書を提出させ、その内容を精査するとともに、必要に応じて聞き取りによるモニタリングを行った。</p> <p>管理業務については、業務基準書及び事業計画に基づき実施され、概ね良好に運営されていた。</p>

3 随時モニタリング

	実施回数	実施日	実施者	実施内容
実地調査状況	約60回	随時	GL・担当	<ul style="list-style-type: none"> ・台風、豪雨、大雪等の気象災害や、地震の発生（震度4以上）による市営住宅等の被害状況を確認。 ・入居者からの修繕依頼、苦情、要望、安否確認に伴う現地調査及び確認。 ・修繕後の完了検査のための現地確認。
				実施結果
<ul style="list-style-type: none"> ・気象災害や地震による市営住宅等の被害を迅速に把握し、適切に報告していた。 ・入居者からの修繕依頼、苦情・要望等に対しては、調査・確認を行い、修繕等が必要な場合は、速やかに対応していた。 				

※GL：グループリーダー