

平成27年度 指定管理者年度総合評価表

(平成27年4月～平成28年3月実施分)

作成日	平成28年 6月 3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	住宅に困窮する低所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与するため、市内各所に整備した施設である。 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	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 公募申込者数や入居率の減少傾向を止めることができなかつたので、食い止める方策を市とも協議を行い実施していかななくてはならない。</p> <p>② 危険な状態の公園遊具の撤去は、しっかり実施することができた。</p> <p>③ 反面、施設の設備等の不良個所の整備は思うように進めることができなかつた。</p>
今後の目標	<p>① 団地間の設備も含め格差を分析し減少に努め、入居率向上を推進する。</p> <p>② 政策空家の団地に関し、世帯数の減少により景観や防犯面での管理が行き届かない部分が増えてくるのでその対策を考えていきたい。</p> <p>③ 地域活動の協力・支援、独居高齢者等の把握に努め、協働のまちづくりへの協力に取り組んでいきたい。</p>

■市(所管課)の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> ・業務基準書及び事業計画に基づき、良好に管理業務が実施されていた。 ・修繕業務や施設・設備の維持管理業務では、自社施行によるコスト削減に努めていた。 ・夜間・休日における入居者からの問い合わせや修繕依頼等の対応も適切に行われていた。
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	○	業務基準書に示された業務時間で適切に実施されていた。 (夜間・休日は当番担当者携帯へ自動転送することにより対応。)
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	○	業務基準書に示されたとおり窓口に3名を配置し、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	◎	緊急連絡の体制を整備し、応急措置のための物品等も確保されており、災害等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、作成、受領した文書が適切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、対応なし。
重要事項の変更の届出	—	届出の必要な事例なし。
施設の使用許可及び条件	○	付帯施設（集会所、駐車場）の使用許可が適切に行われていた。
施設、設備の保守管理	○	法定点検・検査等、施設や設備の保守管理が適切に行われていた。
備品の管理	○	備品の管理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	○	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・募集戸数 100戸 ・応募件数 441件 ・平均応募倍率 4.41倍 ・新規入居(住替え含む) 89戸 ・退去事務 134件 ・入居率 82.17%（平成28年4月1日現在） ・各種申請・各届出事務 307件
修繕業務状況	○	<ul style="list-style-type: none"> ・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） 92件 ・緊急修繕（施設や設備の原状回復を目的とするもの） 518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）	◎	<p>入居者からの緊急の修繕や災害時に対応できるよう、管理業務時間外の電話は、当番担当者の携帯に自動転送し、常に連絡が取れる体制をとっていた。</p>

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	○	<p>収支計画よりわずかに赤字となったが、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・計画全体に対して小額であること ・主な要因は後述のとおり維持管理経費が不測の理由により増加したためであること ・事業費・一般事務費については計画より節減を達成していること ・管理者の努力による収入増が見込めない施設であること <p>などを総合的に考え、評価は「○」とする。</p> <p style="text-align: right;">（単位：円）</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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>96,351,120</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>5,643</td> <td>5,643</td> <td>2,813</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>96,356,763</td> <td>96,356,763</td> <td>96,353,933</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出 ②</td> <td>人件費</td> <td>12,926,520</td> <td>12,926,520</td> <td>12,926,520</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>78,478,443</td> <td>78,597,483</td> <td>78,487,110</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>4,951,800</td> <td>4,853,353</td> <td>4,905,527</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>96,356,763</td> <td>96,377,356</td> <td>96,319,157</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>5,643</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>▲20,593</td> <td>29,133</td> </tr> </tbody> </table> <p>施設等の老朽化に伴い、維持管理経費が増加した要因は次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全対策のための看板・バリケード、砂・碎石の購入 ・側溝蓋の交換 ・複数箇所の幼児遊戯施設撤去 		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	96,351,120	修繕料繰越金	5,643	5,643	2,813	計	96,356,763	96,356,763	96,353,933	支出 ②	人件費	12,926,520	12,926,520	12,926,520	維持管理経費	78,478,443	78,597,483	78,487,110	事業費・一般事務費	4,951,800	4,853,353	4,905,527	計	96,356,763	96,377,356	96,319,157		次年度修繕料繰越金③	0	0	5,643		収入－支出(①-②-③)	0	▲20,593	29,133
	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	96,351,120																																											
	修繕料繰越金	5,643	5,643	2,813																																											
	計	96,356,763	96,356,763	96,353,933																																											
支出 ②	人件費	12,926,520	12,926,520	12,926,520																																											
	維持管理経費	78,478,443	78,597,483	78,487,110																																											
	事業費・一般事務費	4,951,800	4,853,353	4,905,527																																											
	計	96,356,763	96,377,356	96,319,157																																											
	次年度修繕料繰越金③	0	0	5,643																																											
	収入－支出(①-②-③)	0	▲20,593	29,133																																											

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 27 年度入居者 75 人に対しアンケート調査を実施した。 (回答者 31 人、回答率 41.33%) ① 職員の対応については 5 段階評価で 3.74 ② 空家修繕については 5 段階評価で 3.39
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。 27 年度実績 103 件 (苦情 14 件、要望等 89 件)
個人情報の保護	○	個人情報保護規程が整備され、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	① 樹木等に繁殖する害虫(毛虫・蜂等)の発生状況の把握に努め適切に処理している。 ② 詰り易い排水経路については、大型連休・盆・正月等の休み前に経路の点検・及び洗浄を行っている。 ③ 修繕等で団地に立ち寄った際には、建物等の危険個所の発見に努めている。

2 定期モニタリング

	実施状況
定期報告状況	支出状況、管理業務実績、修繕業務実績についての報告書を毎月提出させ、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。 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。

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 50 回	随時	GL・担当	・大雨、強風等の気象災害や地震の発生による市営住宅等の被害状況を確認した。 ・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を行った。 ・修繕後の完了検査のための現地確認を行った。
				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の有無を迅速に把握し、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