

平成 28 年度 指定管理者年度総合評価表

(平成 28 年 4 月～平成 29 年 3 月実施分)

作成日	平成 29 年 6 月 7 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 28 年 4 月 1 日～平成 33 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 施設の設備に関する修繕費が多くなり、公募前の空家修繕費を圧迫した。</p> <p>② 退去に伴う空家の修繕が追いついていないため、公募件数が少ないことから、申込件数も減少しており入居率の減少は改善されなかった。</p> <p>③ 災害時は修繕業者の協力もあり、適時な応急処置等の対応ができた。</p>
今後の目標	<p>① 施設の設備の修繕に関して、指定管理者と市の分担について協議し、不良個所の修繕を推進していく。</p> <p>② 市営住宅に何を求めているかのニーズの把握に努め、入居率の向上に努める。</p> <p>③ 今後も修繕業者との連携を深め、スムーズな対応ができるような体制を整備していく。</p>

■市 (所管課) の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> 管理業務については、業務基準書及び事業計画に基づき、良好に運営されていた。 時間外 (夜間・休日) における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。 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、より多くの修繕等を行っていた。
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
開館時間、休館日の運用	○	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。
協働のまちづくりへの協力 ※募集時に提案していた場合(選定時加点)	○	飲料水の自動販売機を市営住宅内に設置運営することにより、収益金を協働のまちづくり推進の一助として地域に寄付し、地域活動への協力を努めていた。
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。
使用料の徴収事務 ※徴収委託をしている場合	○	八戸市市営住宅家賃等収納事務委託に基づき、良好に運営されていた。
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	—	23年度から27年度、28年度から32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	—	23年度から27年度、28年度から32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 107 戸 ・応募件数 377 件 ・平均応募倍率 3.52 倍 ・新規入居(住替え含む) 106 戸 ・退去事務 128 件 ・入居率 81.41%（平成 29 年 3 月 1 日現在） ・各種申請・各届出事務 285 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） 74 件 ・緊急修繕（施設や設備の原状回復を目的とするもの） 509 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
自主事業	○	飲料水の自動販売機を市営住宅内に設置運営することにより、地域の利便性と快適性の向上を図るとともに、収益金を協働のまちづくり推進の一助として地域の活動・支援に活用し、地域貢献に努めていた。
その他の取組 （運営に関する工夫）	◎	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、当番担当者の携帯電話に自動転送し、常に連絡が取れる体制をとっていた。

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	○	<p>収支計画を達成し、黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <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>104,206,068</td> <td>104,206,068</td> <td>96,351,120</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>5,643</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>104,206,068</td> <td>104,206,068</td> <td>96,356,763</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出 ②</td> <td>人件費</td> <td>16,200,000</td> <td>16,200,000</td> <td>12,926,520</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>83,060,964</td> <td>83,300,027</td> <td>78,597,483</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>4,945,104</td> <td>4,662,421</td> <td>4,853,353</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>104,206,068</td> <td>104,162,448</td> <td>96,377,356</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td></td> <td>1,296</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①-②-③)</td> <td>0</td> <td>42,324</td> <td>▲20,593</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	104,206,068	104,206,068	96,351,120	修繕料繰越金	0	0	5,643	計	104,206,068	104,206,068	96,356,763	支出 ②	人件費	16,200,000	16,200,000	12,926,520	維持管理経費	83,060,964	83,300,027	78,597,483	事業費・一般事務費	4,945,104	4,662,421	4,853,353	計	104,206,068	104,162,448	96,377,356		次年度修繕料繰越金③		1,296	0		収入－支出(①-②-③)	0	42,324	▲20,593
	項目	収支計画	収支実績	前年度実績																																											
収入 ①	指定管理料	104,206,068	104,206,068	96,351,120																																											
	修繕料繰越金	0	0	5,643																																											
	計	104,206,068	104,206,068	96,356,763																																											
支出 ②	人件費	16,200,000	16,200,000	12,926,520																																											
	維持管理経費	83,060,964	83,300,027	78,597,483																																											
	事業費・一般事務費	4,945,104	4,662,421	4,853,353																																											
	計	104,206,068	104,162,448	96,377,356																																											
	次年度修繕料繰越金③		1,296	0																																											
	収入－支出(①-②-③)	0	42,324	▲20,593																																											
自主事業の収支状況	○	<p>収支計画を達成し、黒字であった。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>団地名及び項目</th> <th>収入</th> <th>支出 (土地使用料・光熱費)</th> <th>収支</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①石手洗団地</td> <td>48,933</td> <td>23,124</td> <td>25,809</td> </tr> <tr> <td>②河原木団地</td> <td>35,672</td> <td>23,232</td> <td>12,440</td> </tr> <tr> <td>③日計団地</td> <td>47,201</td> <td>26,418</td> <td>20,783</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>131,806</td> <td>72,774</td> <td>59,032</td> </tr> </tbody> </table>	団地名及び項目	収入	支出 (土地使用料・光熱費)	収支	①石手洗団地	48,933	23,124	25,809	②河原木団地	35,672	23,232	12,440	③日計団地	47,201	26,418	20,783	計	131,806	72,774	59,032																									
団地名及び項目	収入	支出 (土地使用料・光熱費)	収支																																												
①石手洗団地	48,933	23,124	25,809																																												
②河原木団地	35,672	23,232	12,440																																												
③日計団地	47,201	26,418	20,783																																												
計	131,806	72,774	59,032																																												

4 運営に係る体制整備等の状況

指標	評価	評価に対する説明
利用者満足度の把握	○	<p>平成28年度入居者82人に対しアンケート調査を実施した。 (回答者37人、回答率45.12%)</p> <p>① 職員の対応 5段階評価で4.07 ② 空家修繕 5段階評価で3.38</p>
施設概要(利用方法)の周知	○	入居前に説明会を開催し、利用方法等について周知していた。
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。 28年度実績 107件(苦情71件、要望36件)
個人情報の保護	○	個人情報保護規定が整備され、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				
自主点検状況	実施状況			
	①昨年同様、詰り易い排水経路については、ゴールデンウィーク・盆・正月等の休み前に経路の点検及び洗浄を行っている。 ②修繕・点検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。発見時は速やかに市に報告し、その対応を協議し修繕等を行っている。			
2 定期モニタリング				
定期報告状況	実施状況			
	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				
実地調査状況	実施回数	実施日	実施者	実施内容
	50回	随時	GL・担当	<ul style="list-style-type: none"> 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、苦情及び要望のほか、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