

## 平成 29 年度 指定管理者年度総合評価表

(平成 29 年 4 月～平成 30 年 3 月実施分)

作成日	平成 30 年 6 月 8 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市営住宅等の入居及び退去に関する業務</li> <li>・市営住宅等の施設・設備等の維持管理に関する業務</li> <li>・その他市長が必要と認める業務</li> </ul>	
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>①施設の整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。</li> <li>②滞納家賃等の収納業務に関し、滞納者に対する面談、督促及び納付指導等により、家賃等の収納率が向上した。</li> <li>③時間外の緊急修繕等について、整備された連絡体制により的確に対応した。</li> </ul>
今後の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>①施設設備の計画的な改修・修繕について市と協議し、突発的な修繕を減少させ空家修繕の修繕戸数の増加に努めるとともに、公募内容も検討し入居率減少に歯止めをかける。</li> <li>②修繕業者との連携を図り、入居者等からの情報収集にも力を注ぎ、修繕が必要な箇所の早期発見と迅速な対応を行う。</li> </ul>

### ■市 (所管課) の総合評価

評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理業務については、業務基準書及び事業計画に基づき、概ね良好に運営されていた。</li> <li>・市営住宅管理業務及び自主事業ともに収支状況に問題は無く、修繕業務や施設・設備の維持管理業務では、自社施工によるコスト削減に努めていた。</li> <li>・時間外 (休日・夜間) の入居者からの修繕依頼や問合せなどの対応について、適切に行われていた。</li> </ul>
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、納付勧奨や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	○	収納事務委託契約書及び家賃等収納事務仕様書に基づき、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年度まで及び28年度から32年度まで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年度まで及び28年度から32年度まで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	○	法定点検及び検査など、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
管理業務利用状況	○	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・届出事務を行っていた。 ・募集戸数 90戸 ・応募件数 400件 ・平均応募倍率 4.44倍 ・新規入居（住替え含む）106戸 ・退去事務 162件 ・入居率 80.87%（平成30年3月1日現在） ・各種申請・届出事務 259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）71件 ・緊急修繕（施設や設備の原状回復を目的とするもの）503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に寄付し、地域活動への協力に努めていた。
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	○	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>104,206,068</td> <td>104,206,068</td> <td>104,206,068</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>1,296</td> <td>1,296</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>104,207,364</td> <td>104,207,364</td> <td>104,206,068</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>16,200,000</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>83,139,804</td> <td>83,461,651</td> <td>83,300,027</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>4,867,560</td> <td>4,529,739</td> <td>4,662,421</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>104,207,364</td> <td>104,191,390</td> <td>104,162,448</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1,296</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①－②－③)</td> <td>0</td> <td>15,974</td> <td>42,324</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	104,206,068	修繕料繰越金	1,296	1,296	0	計	104,207,364	104,207,364	104,206,068	支出②	人件費	16,200,000	16,200,000	16,200,000	維持管理経費	83,139,804	83,461,651	83,300,027	事業費・一般事務費	4,867,560	4,529,739	4,662,421	計	104,207,364	104,191,390	104,162,448		次年度修繕料繰越金③	0	0	1,296		収入－支出(①－②－③)	0	15,974	42,324
	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	104,206,068																																											
	修繕料繰越金	1,296	1,296	0																																											
	計	104,207,364	104,207,364	104,206,068																																											
支出②	人件費	16,200,000	16,200,000	16,200,000																																											
	維持管理経費	83,139,804	83,461,651	83,300,027																																											
	事業費・一般事務費	4,867,560	4,529,739	4,662,421																																											
	計	104,207,364	104,191,390	104,162,448																																											
	次年度修繕料繰越金③	0	0	1,296																																											
	収入－支出(①－②－③)	0	15,974	42,324																																											

自主事業の収支状況	○	収益金があり、黒字であった。			
		(単位：円)			
		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	32,641	0	32,641
		② 河原木団地	18,359	0	18,359
③ 日計団地	21,990	0	21,990		
	計	72,990	0	72,990	
※使用料、電気料は販売メーカー負担					

## 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	○	29年度入居者78人に対しアンケート調査を実施した。 (回答者42人、回答率53.85%) ① 職員の対応 5段階評価で3.86 ② 空家修繕 5段階評価で3.36
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。 ・29年度 108件(苦情 35件、要望 16件、相談 57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	
自主点検状況	<b>実施状況</b>
	① 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・及び洗浄を行った。 ② 修繕・点検等の際には、建物等の危険個所の発見に努めた。また、発見時は速やかに報告し、その対応を協議し修繕等を行った。 ③ 冬季に著しく外気温が下がり凍結の危険が増す恐れのある時は、水の供給が滞らないよう、受水槽等の給水設備の臨時点検を行った。

2 定期モニタリング	
定期報告状況	<b>実施状況</b>
	支出状況、管理業務実績及び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
	約 50 回	随時	GL・担当	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・修繕後の完了検査のための現地確認を行った。</li> </ul>
	<b>実施結果</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・入居者からの修繕依頼、苦情及び要望等に対しては、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。</li> </ul>				

※GL：グループリーダー