

令和3年度 指定管理者年度総合評価表
(令和3年4月～令和4年3月実施分)

| | |
|-----|----------|
| 作成日 | 令和4年6月2日 |
|-----|----------|

■指定管理者概要

| | | |
|----------------|---|-----------------------------------|
| 施設名 | 市営住宅等 (38 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 (27 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 | ㈱清掃テクノサービス 代表取締役 中嶋 満 |
| | 所在地 | 八戸市城下四丁目 12 番 5 号 |
| 指定期間 | 令和3年4月1日～令和8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 | ① 共同玄関前の出入り口に踏み台を設け、通路との段差を縮小し安全確保に努めた。 ② 休日等の時間外の緊急修繕及び災害時の応急処置の対応は、整備された連絡体制により的確に行われた。 |
| 今後の目標 | ① 施設設備の計画的な改修・修繕を市と協議して推進し、突発的な修繕を減少させ空家修繕の修繕戸数の増加及び質の向上に努め、応募者ニーズを調査・分析し入居率減少に歯止めをかける。 ② 町内や関係機関との連携により、一人住まいの方や、高齢世帯の方に対する見守りや生活サポートを推進する。 |

■市(所管課)の総合評価

| | |
|------|--|
| 評価 | ・管理業務については、業務基準書及び事業計画に基づき、おおむね良好に運営されていた。 ・市営住宅管理業務及び自主事業ともに収支状況は問題なく行われていた。 ・修繕業務や施設・設備の維持管理業務では、自社施工によるコスト削減に努め、より多くの修繕を行っていた。 ・時間外(休日・夜間)の入居者からの修繕依頼や問合せ等の対応については、迅速に行われており評価できる。 |
| 指摘事項 | 特になし |

■管理運営状況に係る個別評価

[評価：◎非常に良い、○良い、△やや悪い、×悪い、—評価不能]

| 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 (選定時加算) | ○ | 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 力に努めていた。 |
| 従事者の教育・研修 | ○ | 外部研修会を積極的に活用し資格取得を促進する等、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 | ○ | 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 | — | 前期（平成28～令和2年度）に引き続き、今期（令和3年度～7年度） においても継続して指定管理者の指定を受けているため、対応なし。 |
| 管理終了後における引継ぎ | — | 今期（令和3年度～7年度）において継続して指定管理者の指定を受 けているため、引継ぎなし。 |
| 重要事項の変更の届出 | — | 事例なし |
| 施設の使用許可及び条件 | ○ | 附帯施設（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 | ○ | 法定点検及び検査等、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 | ○ | <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・届出事務を行っていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・募集戸数 149 戸 ・応募件数 228 件 ・平均応募倍率 1.53 倍 ・新規入居(住替え含む) 87 戸 ・退去事務 123 件 ・入居率 75.44 % (令和4年3月1日現在) (入居戸数 2,258 戸 / 管理戸数 2,993 戸) ・各種申請・届出事務 212 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) 93 件 ・緊急修繕(施設や設備の原状回復を目的とするもの) 468 件 |
| 自主事業 | ○ | <p>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、地域活動への協力を努めていた。</p> |
| 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>収支計画を達成し、黒字であった。</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>121,238,700</td> <td>121,238,700</td> <td>116,320,994</td> </tr> <tr> <td>修繕料繰越金</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>3,610</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>121,238,700</td> <td>121,238,700</td> <td>116,324,604</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出 ②</td> <td>人件費</td> <td>16,566,000</td> <td>16,566,000</td> <td>16,500,000</td> </tr> <tr> <td>維持管理経費</td> <td>99,829,380</td> <td>99,976,407</td> <td>95,355,798</td> </tr> <tr> <td>事業費・一般事務費</td> <td>4,843,320</td> <td>4,588,897</td> <td>4,408,455</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>121,238,700</td> <td>121,131,304</td> <td>116,264,254</td> </tr> <tr> <td></td> <td>次年度修繕料繰越金③</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>収入－支出(①－②－③)</td> <td>0</td> <td>107,396</td> <td>60,351</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 | 121,238,700 | 121,238,700 | 116,320,994 | 修繕料繰越金 | 0 | 0 | 3,610 | 計 | 121,238,700 | 121,238,700 | 116,324,604 | 支出 ② | 人件費 | 16,566,000 | 16,566,000 | 16,500,000 | 維持管理経費 | 99,829,380 | 99,976,407 | 95,355,798 | 事業費・一般事務費 | 4,843,320 | 4,588,897 | 4,408,455 | 計 | 121,238,700 | 121,131,304 | 116,264,254 | | 次年度修繕料繰越金③ | 0 | 0 | 0 | | 収入－支出(①－②－③) | 0 | 107,396 | 60,351 |
| | 項目 | 収支計画 | 収支実績 | 前年度実績 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 収入 ① | 指定管理料 | 121,238,700 | 121,238,700 | 116,320,994 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 修繕料繰越金 | 0 | 0 | 3,610 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 計 | 121,238,700 | 121,238,700 | 116,324,604 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 支出 ② | 人件費 | 16,566,000 | 16,566,000 | 16,500,000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 維持管理経費 | 99,829,380 | 99,976,407 | 95,355,798 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 事業費・一般事務費 | 4,843,320 | 4,588,897 | 4,408,455 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 計 | 121,238,700 | 121,131,304 | 116,264,254 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 次年度修繕料繰越金③ | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 収入－支出(①－②－③) | 0 | 107,396 | 60,351 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 自主事業の収支状況 | ○ | <p>収益金があり、黒字であった。</p> <p style="text-align: right;">(単位：円)</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>収入</th> <th>支出</th> <th>収益</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>石手洗団地</td> <td>44,140</td> <td>26,207</td> <td>17,933</td> </tr> <tr> <td>河原木団地</td> <td>36,094</td> <td>22,770</td> <td>13,324</td> </tr> <tr> <td>日計団地</td> <td>54,539</td> <td>36,077</td> <td>18,462</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>134,773</td> <td>85,054</td> <td>49,719</td> </tr> </tbody> </table> <p>※収入、支出ともに土地使用料及び光熱水費（電気料）を含む。</p> | | 収入 | 支出 | 収益 | 石手洗団地 | 44,140 | 26,207 | 17,933 | 河原木団地 | 36,094 | 22,770 | 13,324 | 日計団地 | 54,539 | 36,077 | 18,462 | 計 | 134,773 | 85,054 | 49,719 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 収入 | 支出 | 収益 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 石手洗団地 | 44,140 | 26,207 | 17,933 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 河原木団地 | 36,094 | 22,770 | 13,324 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 日計団地 | 54,539 | 36,077 | 18,462 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 計 | 134,773 | 85,054 | 49,719 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| 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 | ○ | 令和3年度入居者76人に対しアンケート調査を実施した。 (回答者45人、回答率59.21%) ① 職員の対応 5段階評価で4.11 ② 空家修繕 5段階評価で3.39 |
| 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。 ・令和3年度 実績129件(苦情7件、要望48件、相談74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。 |
| 障がい者への配慮 | ○ | 障がいをもつ入居者や来庁者の話をよく聞き、内容が的確に伝わるように配慮して対応していた。 |

■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 詰まりやす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、建物等の危険箇所の発見に努めた。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 冬期間において著しく外気温が下がり、受水槽の凍結の恐れがある時は凍結防止ヒーター等の給水設備の臨時点検を行った。 |

| 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、おおむ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 | <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、要望、安否確認に伴う現地調査を行った。 市営住宅入居申込書類等の確認を行った。 |
| | 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、適切に対応していた。 入居者からの修繕依頼、苦情及び要望等に対して、調査・確認を行い、緊急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