

指定管理者制度導入施設の管理運営に関する評価票(評価対象年度:令和元年度)

施設 の 名 称	改良県営住宅、特定公共賃貸住宅
指 定 管 理 者 の 名 称	宮城県住宅供給公社
施 設 所 管 部 課 (室)	土木部 住宅課

1. 当該施設の管理形態の推移【施設所管課記入】

期 間	管理形態	指定管理者(管理受託者)の名称	摘 要
平成21年 4月 ~ 平成25年 3月	指定管理	太平ビルサービス株式会社	
平成25年 4月 ~ 平成28年 3月	指定管理	宮城県住宅供給公社	
平成28年 4月 ~ 平成31年 3月	指定管理	宮城県住宅供給公社	
平成31年 4月 ~ 令和 4年 3月	指定管理	宮城県住宅供給公社	

(注)管理形態欄には、直営・管理委託・指定管理者の別を記入してください。

2. 現指定管理者の概要【施設所管課記入】

指 定 管 理 者 の 名 称	名 称	宮城県住宅供給公社
	所在地	仙台市青葉区上杉一丁目1番20号
指 定 期 間	平成31年 4月 1日 ~ 令和 4年 3月31日 (3か年)	
募 集 方 法	<input type="checkbox"/> 公募 <input checked="" type="checkbox"/> 非公募	

3. 施設の概要【施設所管課記入】

施 設 の 名 称	(1)改良県営住宅(地区施設・駐車場含む) (2)特定公共賃貸住宅(駐車場含む)	
所 在 地	(1)仙台市 (2)名取市	
設 置 年 月	(1)昭和37年 4月~ (2)平成8年 2月~	
根 拠 条 例 等	(1)県営住宅条例 (2)特定公共賃貸住宅条例	
設 置 目 的	(1)改良住宅は住宅に困窮する低額所得者等に低賃な家賃で住宅を賃貸することにより、県民生活の安定と社会福祉の増進を図ることを目的とする。 (2)特定公共賃貸住宅は居住環境が良好な賃貸住宅を中堅所得者に供給することにより、県民生活の安定と社会福祉の増進を図ることを目的とする。	
施 設 の 内 容	敷 地 面 積	m ²
	構 造	
	内 容	(1)改良県営住宅、地区施設及び改良住宅駐車場 (2)特定公共賃貸住宅及び駐車場
開 館 (所) 日		
開 館 (所) 時 間	午前 時 分 ~ 午後 時 分	
指 定 管 理 者 が 行 う 業 務 の 範 囲	入居・退去等手続き、家賃決定事務補助、家賃等徴収及び支出(私人委託)、空家修繕(入居のための空家修繕)、小口修繕(入居中の住戸についての補修)、環境整備、各種施設設備維持管理(給水施設・消防施設等)、点検パトロール	
利 用 料 金 制	採 用 の 有 無	<input type="checkbox"/> 有 <input checked="" type="checkbox"/> 無
	利 用 料 金 の 名 称	

4. 施設利用実績【施設所管課記入(太枠内は指定管理者記入)】

(1) 開館(所)日数及び利用者数

項 目	事業計画	実 績		対計画比 (C)/(A)	対前年度比 (C)/(B)
	評価対象年度 (令和元年度) (A)	前 年 度 (平成30年度) (B)	評価対象年度 (令和元年度) (C)		
開館(所)日数	366 日	365 日	366 日	100.0%	100.3%
延べ利用者数	人	人	人	#DIV/0!	#DIV/0!

(注)対象施設が複数ある場合は、施設ごとに記入してください。

(2) 延べ利用者数の内訳

項 目	事業計画	実 績		対計画比 (C)/(A)	対前年度比 (C)/(B)
	評価対象年度 (令和元年度) (A)	前 年 度 (平成30年度) (B)	評価対象年度 (令和元年度) (C)		
	人	人	人	#DIV/0!	#DIV/0!
	人	人	人	#DIV/0!	#DIV/0!
	人	人	人	#DIV/0!	#DIV/0!
	人	人	人	#DIV/0!	#DIV/0!
	人	人	人	#DIV/0!	#DIV/0!
合 計	0 人	0 人	0 人	#DIV/0!	#DIV/0!

5. 管理運営収支実績【施設所管課記入(太枠内は指定管理者記入)】

(1) 収入

(単位:千円, %)

項 目	事業計画	実 績		対計画比 (C)/(A)	対前年度比 (C)/(B)
	評価対象年度 (令和元年度) (A)	前 年 度 (平成30年度) (B)	評価対象年度 (令和元年度) (C)		
県指定管理料	34,491	32,000	28,722	83.3%	89.8%
利用料金収入	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
その他	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
収入計 (a)	34,491	32,000	28,722	83.3%	89.8%

(2) 支出

人件費	6,914	6,846	6,914	100.0%	101.0%
施設管理費	24,700	22,028	18,931	76.6%	85.9%
事業運営費	2,877	3,126	2,877	100.0%	92.0%
その他	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
支出計 (b)	34,491	32,000	28,722	83.3%	89.8%

(3) 収支

収 支 (c)=(a)-(b)	0	0	0	#DIV/0!	#DIV/0!
前期繰越収支差額				#DIV/0!	#DIV/0!
次期繰越収支差額				#DIV/0!	#DIV/0!

※ 自主事業を実施している場合は、上記に準じて、自主事業の収支実績を別掲すること。

6. 評価対象年度(令和元年度)の管理運営評価【指定管理者・施設所管課記入】

項目	事業実績 【指定管理者記入】		指定管理者の自己評価 【指定管理者記入】		県の評価 【施設所管課記入】	
				評価		評価
①管理運営体制	<p>職員の資質や能力の向上を図るために、外部から講師を招き、業務のムリ・ムラ・ムダの削減を図るため「カイゼン研修」を行い、対面コミュニケーション、クレーム対応(入居者から理解を信頼を得られる対応)の向上を図るため「コミュニケーション力向上研修」を実施した。</p> <p>人員体制は、指定管理・管理代行の各業務量の按分とした。</p>		<p>執務時間における対応のほか、執務時間外においても緊急連絡センターを通じて迅速な対応を行った。また、能力向上の研修について「カイゼン研修」では、外部講師の視点が加わったため、新たな気づきができ、業務改善が更に進んだ。「対面コミュニケーション力向上研修」では、コミュニケーションの基礎を改めて理解し、業務効率、接遇の向上に繋げることができた。</p>		<p>管理代行による普通県営住宅と一体的に適正な管理運営が図られており、緊急連絡センターに委託することで、災害及び緊急時にも対応可能な体制を整え迅速な対応を行っている。</p> <p>また、社内にて各種の職員研修を行い、接遇の向上に努めていることは評価できる。</p>	
人員体制	正規 0.5 人	非正規 0.9 人				
②施設・設備の維持管理業務の実施	<p>1. 給水施設保守点検 1住宅 2. 消防設備法定点検 4住宅 3. 経常修繕件数 57件 4. 空家修繕件数 2件</p>		<p>常に丁寧かつ迅速な対応を心がけており、入居者等に不安を与えないよう取り組んだ。</p>		<p>年度事業計画に沿った法定点検及び修繕を適切に行ったと認められ、また、住戸の水回りなどの急を要する経常修繕などにも迅速に対応していると認められる。</p>	
③運営業務(ソフト事業等)の実施	<p>公社で委嘱している安心連絡員(3人)が、75歳以上の単身入居者を月1回程度、訪問等により安否確認また親族等に玄関鍵を1本預けることや、緊急通報システムの導入設置の指導業務を実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象者 82人(R2.3.31時点) ・年間訪問件数 984件 		<p>安心連絡員からは、毎月対象者の生活状況や健康状態等の現況についてを調査した報告書を受領。報告書は、対象者との対応記録が記されており、公社で対象者の安否確認が必要になった場合に入院や旅行等で留守にしているとの情報があれば対応不要となることから重要な情報源としている。</p>		<p>改良住宅は高齢者が多いため、見回り、声かけが重要で、特に体の不自由な高齢者や単身の高齢者が周囲から孤立することのないよう対応しているのは評価できる。</p>	
④自主事業の実施	<p>事業実績は無し。</p>					
⑤利用者サービスの向上	<p>24時間365日緊急時の報告や修繕等に対し業務対応をしている。</p>		<p>公社の業務時間外においても、水漏れなど緊急に修繕が必要なことや火災等の事故が発生し、対応しなければならない案件においては職員はもとより協定業者等の協力により迅速かつ適切に対処している。なお、業務時間外の受付業務については緊急連絡センター(総合警備保障)と委託契約を締結して対応しているため迅速に行っている。</p>		<p>夜間や緊急時の入居者への対応は緊急連絡センターへ委託しており、24時間対応し入居者の安全安心をについて特に重要であり、利用者のサービス向上に向けて前向きに努力していると認められる。</p>	
⑥利用者の苦情、要望等の把握とその反映	<p>住宅自治会また入居者個人から要望や苦情相談を文書や電話により多数寄せられる。要望については整備や修繕関係が多く、苦情相談については騒音・動物飼育・不法駐車等の3点が多数を占めている。公社への意見・相談については「ご意見ポスト」の制度があり、利用を促すPRも情報誌(陽だまり)で行っている。</p>		<p>住宅内外の整備や修繕に関する要望については、迅速かつ適切に処理している。苦情・相談については主に入居者相談員が担当し、その内容に応じ適切に対処している。</p>		<p>苦情・相談については多種多様で、その案件毎に対応方法が異なるが今までのノウハウを活かしながらケースバイケースで柔軟に迅速かつ適切に対応していると認められる。</p>	
⑦安全対策	<p>5月の10連休及び9月の台風19号では、保全職員の出勤等、特別に体制を組み対応した。</p>		<p>毎日の被害の把握と対応を県に報告し、迅速な修繕対応に至った。</p>		<p>災害発生時や、老朽化した設備などへの対応は、現地確認の後、迅速に県に報告を行い修繕などの対策を行っていることは評価できる。</p>	
⑧県民の平等利用	<p>改良住宅は定期募集で、特定公共賃貸住宅は先着順受付として入居者を募集している。</p>		<p>現在改良住宅については年4回の定期募集を行っている。また、特定公共賃貸住宅については先着順の随時募集をしており、年4回の定期募集案内に募集要領等を添付し、入居希望者に配付している。</p>		<p>入居管理について、公募及び公開抽選等を行い入居者に不平等が生じないように対応していると認められる。</p> <p>なお、特定公共賃貸住宅については先着順での受付で常に対応している。</p>	

項目	事業実績 【指定管理者記入】	指定管理者の自己評価 【指定管理者記入】		県の評価 【施設所管課記入】	
			評価		評価
⑨個人情報の保護	電話・窓口での問合せ等業務対応にあたっては、職員一人一人が個人情報保護の重要性を認識し、個人情報の適切な管理・取扱いに努め対応した。また、電算システムからの個人情報漏えい防止策として、入居者等の個人情報が記載された媒体やパソコンの外部持出厳禁を職員へ指導し徹底した。	職員に対し、電話・窓口での問合せ等の対応の際に公社で制定した「個人情報保護規定」を遵守するよう指導し、個人情報の適切な管理・取扱いに努めた。	A	個人情報の保護に関する規定を定め、個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じ、職員に指導を行っていることは評価できる。	A
⑩利用実績					
⑪収支実績	上記「5. 管理運営収支実績」のとおり。	修繕等を行う際は緊急性と重要性を考慮しながら予算の範囲内で的確に実施した。	A	緊急性及び重要性を考慮した修繕の施工等、経費の節減や合理的な業務を行っており、予算の範囲内で適正な執行を行っていると思われる。	A
⑫その他の取組	夜間不法駐車の実態調査	駐車場区画以外の通路や敷地また未契約の空き駐車場区画に不法駐車している車両があると、情報を寄せられた団地については、入居者相談員等が夜間に実態調査を行い、そのような不法駐車車両を発見した場合は、文書などにより注意指導している。	A	不法駐車への対応は非常に困難ではあるが、使用許可を受けて駐車場を使用している入居者との公平性を確保するため、情報収集や実地調査を行い、車両の所有者に対し注意、指導を行うなど、不法駐車を根絶するための姿勢がうかがえる。	A
総合評価		安全で安心して暮らすことができる環境を提供できるよう、応募を希望されている方に対しては、住宅の設備等について適切な案内を行い、既に入居している方に対しては、安心連絡員の配置や問合せ・要望についての迅速な対応を行うなど、適切な管理運営に努めた。	A	県営住宅等が入居者の生活基盤であることを認識し、入居者の実情に配慮した丁寧な対応がなされており、適正な管理運営が図られていると評価できる。	A

【指定管理者が行う自己評価の基準(目安)】

評価	評価の考え方
S	年度事業計画書等の内容を上回る実績であり、優れた管理運営を行った。
A	年度事業計画書等の内容と同程度の実績であり、適正な管理運営を行った。
B	年度事業計画書等の内容を下回る実績であり、さらなる工夫・改善が必要である。
C	年度事業計画書等に基づく管理運営が適切に行われなかった。大いに改善努力が必要である。

【県が行う評価の基準(目安)】

評価	評価の考え方
S	年度事業計画書等の内容を上回る実績であり、優れた管理運営が行われた。
A	年度事業計画書等の内容と同程度の実績であり、適正な管理運営が行われた。
B	年度事業計画書等の内容を下回る実績であり、さらなる工夫・改善が必要である。
C	年度事業計画書等に基づく管理運営が適切に行われたとは認められず、大いに改善努力が必要である。

7. 施設管理運営の課題等【指定管理者・施設所管課記入】

項目	指定管理者 【指定管理者記入】	県 【施設所管課記入】
管理運営の課題等	単身高齢者の入居が増えており、入居者間でのコミュニケーションが不足していることや、自治会への非加入等、孤立する高齢者が懸念されるため、福祉部局と連携を図り、高齢者が安全・安心に生活できるよう取組む。	改良住宅においては特に単身者や高齢者が多く、入居者に対する管理運営の方向性については今後も検討が必要である。 県と住宅供給公社と連携を図り、適正な管理運営を図っていきたい。