

指定管理者評価シート

一 管理運営の状況

1	施設名	市営住宅及び共同施設（公募分）
2	指定管理者	株式会社東急コミュニティー
3	指定期間	平成28年4月1日から令和3年3月31日
4	施設の利用状況	《利用者数（年度末時点における入居者数）》 令和元年度 20,156人（前年度比▼3.6%） 平成30年度 20,909人（前年度比▼2.4%） 平成29年度 21,423人（前年度比▼5.3%） 平成28年度 22,612人（前年度比40.7%）
		《事業》 市営住宅等及び共同施設の管理
5	収支の状況	《費用》 ・ 指定管理者に支払った費用 524,725千円（519,379千円） ・ その他市が負担した費用 0千円（0千円） （ ）は前年度決算額 《収入》 ・ 使用料収入 2,867,679千円（2,863,740千円） ・ その他収入 124,469千円（126,971千円）
		《実施状況》 ・ 令和2年2月20日～3月31日まで入居者アンケート実施 ・ 町内会訪問を実施
6	利用者の声	《実施状況》 ・ 令和2年2月20日～3月31日まで入居者アンケート実施 ・ 町内会訪問を実施

二 管理運営に係る評価

(モニタリングシートの結果によって評価)

評価分野		所見	評価
I	総則	市営住宅の設置目的等を十分に理解し、管理運営を実施している。	30/30
II	施設の運営管理体制	営業時間を延長するなど、入居者の利便性が図られており、個人情報保護や情報セキュリティ対策といった内部チェック体制、事故防止対策や事故・災害発生時の対応体制も整っている。	31/30
III	施設・設備の維持管理	敷地内の除草や、建物・外構部の保守点検については計画的に実施され、適切に行われている。 緊急修繕業務においても、入居者の安全確保に関する修繕について速やかに対応している。	19/19
IV	サービスの質の向上	入居者からの要望を把握し、適切に対応できるよう町内会役員立会のもと現地調査を実施するなど、サービスの質の向上が図られている。	27/27
V	施設固有の基準	町内会訪問を実施し、入居者の意見・要望等を積極的に聴取し、速やかに修繕等の対応を行っているほか、令和元年10月に発生した台風19号において被災した市民への住宅一時提供のための緊急の空室修繕にも柔軟に対応している。 本市や他の指定管理者との連携においては、基本的には報告・連絡・相談が適切になされているが、指定管理者間の連携が不十分な点が見受けられるため、改善の余地がある。	13/12

三 評価総括

《指定管理者（株式会社東急コミュニティー）による自己評価》

令和元年度の市営住宅等管理業務においては、指定管理者として4年目であり、非公募指定管理者とお互いの業務を理解し、尊重し合うことで、専有・共有にとらわれず臨機応変な対応を行い、入居者及び町内会により高い業務品質を提供することができた。

自然災害の多い年であったが、上記の通り、非公募指定管理者と連携して対応することができた他、被災者のための新規募集に際しての空き室修繕業務においても、これまでのノウハウを活かして、突発的な依頼事項にも対応することができた。

防火管理者としての業務も初年度から持続的に実施しており、全ての住宅において、水消火器による消防訓練の実施提案を行い、入居者及び町内会のサポートを実施している。また、消防法に基づき、3年毎に必要となる、消防点検報告書の提出も行った。

駐車場管理においては、臨時駐車場の受付を年間約17万件行ったほか、常習違反車両の撲滅を目的に、迅速な対応及び情報共有を行った。根本的に利用件数が多いため、トラブルが発生することがあるが、他指定管理者物件での成功事例等の情報共有など、来客駐車場制度自体の見直しについて今後も継続的に検討していきたい。

《施設設置者（仙台市）による評価》

総合評価

各設備の点検業務や樹木剪定や除草などの環境整備業務について計画通り実施しており、入居者からの苦情・要望に対しても、速やかに現地調査を行い、迅速に修繕等の対応を行っている。

令和元年度は台風19号により被災した市民へ市営住宅の一時提供を行うことになったが、緊急の空き室修繕依頼に対しても、被災者に対する迅速な支援という点を重視し、対応を行った。

町内会や入居者との関係性についても、町内会訪問により入居者からの要望等を積極的に聴取し、町内会役員立会のもと現地調査を行うなど、ニーズを適切に把握する体制を整えている。

S

四 その他特記事項

（上記評価項目の他に、指定管理者の優れた取組み等、特に記載すべき事項があれば記載する）

特記事項

◎ 評価担当課（施設所管課）：都市整備局住宅政策部市営住宅管理課