

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(非公募分)
2	指定管理者	公益財団法人仙台市建設公社
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 640,674千円 (624,204千円) ()は前年度決算額 ・ その他市が負担した費用 0千円 (0千円)
		《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)
6	利用者の声	《実施状況》 ・ 令和元年7月1日～7月31日まで窓口サービスアンケート実施 ・ 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、福祉部門との連携を密にして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が図られており、個人情報保護や情報セキュリティ対策は適切に行われている。 一方で、誤徴収や誤送付、災害発生時の配備体制が不十分であるなどの問題が発生しており、事務手順の見直しや災害発生時の人員体制について改善する余地がある。	29/30
III 施設・設備の維持管理	入居者訪問時の施設点検や、仙台市環境行動計画に則った取組みを適切に行っており、入居者にも周知・呼びかけを行っていることから、施設・設備の維持管理を適切に実施している。	13/13
IV サービスの質の向上	入居者対応は適切に行われているほか、職員の意見を取り入れて一部の業務をシステム化し、業務時間の短縮化に繋げることで、事務の効率化及びサービスの質の向上を図っている。	29/28
V 施設固有の基準	台風19号発生の際の緊急修繕に迅速に対応するほか、単身高齢者宅の訪問、救急医療情報キットの配布を行うことで、配慮を要する世帯への見守りを行っている。また、町内会へのごみ袋の提供、地域活動助成事業の実施により、地域活動の支援を行っており、当該事業において助成した活動をまとめた事例集を各町内会に配布することで、地域活動の推進に寄与している。 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。	14/12

三 評価総括

《指定管理者（公益財団法人仙台市建設公社）による自己評価》
<p>■入居者が安全・安心の暮らしができるようサービス向上に創意工夫し、以下の取組を着実に実施した。</p> <p>○災害対応として、災害対策実施計画やBCPを見直し訓練を実施した他、町内会との連携協働システムや他指定管理者との連絡体制も構築し、台風19号被災時の対応を着実に行うと共に、同被災者への市営住宅提供にも確実に対応した。</p> <p>○平日業務時間に来所できない入居者に18時迄窓口延長や日曜日管理事務所開所更に夜間訪問と併せ、70歳以上の単身高齢入居者を対象に見守り活動も継続実施した。また24時間対応の総合案内センターも引き続き運用した。</p> <p>○口座振替制度の奨励、休日や夜間、年金等支給日に併せた訪問の他、滞納者増加抑止のために分割納付や家賃減免等指導等収納率向上に取組んだ。</p> <p>○ポイント方式募集を2回に増やし、真に住宅が必要な方々へ公平・公正な募集業務の確実な遂行と共に、外国人入居者増加を捉えて外国人窓口対応の職員研修を継続実施した。</p> <p>○公社独自の地域活動助成事業や地域清掃用ごみ袋の無料配布は、各町内会から好評で継続実施した。</p> <p>■指定管理者評価が2年連続で「A」に下がり、事務ミス等のリスク管理研修を全職員対象に実施し、より良質で適正な業務管理を図ると共に、安全運転研修や個人情報取扱・接遇等研修の継続実施等職員の資質向上・事故防止も図った。また苦情等対応システムも見直した。</p> <p>■新たな業務やニーズに対応するため、以下の取組を実施した。</p> <p>○鶴ヶ谷第二市営住宅再整備事業に伴う入居者の円滑な移転を新たな業務として着実に遂行した。</p> <p>○見守り活動の対象で心身に不安を抱える入居者に対して、利用可能な公的サービス等を情報提供し、公的団体等に繋いでいく「安心安全見守り事業計画」を策定し、安全・安心の暮らし支援を新たに取組んだ。</p> <p>■全体として全職員が入居者に寄添い日々サービス向上に努め成果を出した。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>市営住宅管理業務に長年携わることで蓄積された経験やノウハウを生かし、様々な事情を抱えた入居者や申込者等からの要望・苦情に対して、柔軟かつ適切な対応を行っている。</p> <p>高齢世帯が多い市営住宅の特性を考慮し、単身高齢入居者宅への訪問と緊急医療情報キットの配布を継続して実施することで、孤独を抱かせないようにする精神的サポートや、緊急時における迅速で的確な緊急医療体制へのバックアップが図られている。また、地域活動助成事業や地域清掃用ごみ袋の無料配布の実施を通して、市営住宅等における地域活動を支援しており、さらに、助成した活動をまとめた「事例集」を作成し各町内会に配布することで、地域住民の自主的な活動の推進に寄与するための取組を積極的に実施している。</p>	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