

指定管理者評価シート

一 管理運営の状況

1 施設名	仙台市営住宅等及び共同施設(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	令和3年4月1日～令和8年3月31日	
4 施設の利用状況	《利用者数》 令和5年度18,480人(前年度比 97.4%) 令和4年度18,971人 令和3年度19,410人	
	《事業》 ・市営住宅及び共同施設の管理	
5 収支の状況	《費用》 ()は前年度決算額 ・ 指定管理者に支払った費用 1,160,424千円 (1,246,436千円) ・ その他市が負担した費用 0千円 (0千円)	
	《収入》 ・ 使用料収入 2,674,726千円 (2,698,038千円) ・ その他収入 101,787千円 (89,867千円)	
6 利用者の声	《実施状況》 ・各市営住宅の町内会訪問を実施	

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、管理運営を行っている。	30/30
II 施設の運営管理体制	・仕様書に定める営業時間より延長しており、入居者への利便を図っていると言える。	31/30
III 施設・設備の維持管理	・環境配慮について、具体的な取り組みを行っている。	19/19
IV サービスの質の向上	・掲示物の作成等は仕様書上特段定めのない業務であるが、入居者や町内会の要望に応じて、臨機応変に対応しており、評価できる	28/27
V 施設固有の基準	・緊急的な修繕に対しても柔軟に対応を行っている。	12/12

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》
<p>令和3年、4年の地震、及び令和5年の寒波などで毎年災害対応が続き、令和5年度も、寒波対応の余波を受けながらのスタートであったが、初めて大きな災害のない年となった。</p> <p>令和5年度は5年契約の折り返しとなる3年目であり、スタッフの能力のベースアップ、顧客対応品質向上を目的として、定期のコンプライアンス研修、情報セキュリティ研修等に加え、クレーム対応研修や救急救命講習、認知症サポーター養成講座を実施した。</p> <p>空室修繕業務では、令和4年度に引き続き、仙台市と協議し高額案件を除外するなど経費節減に努め、655戸の修繕を実施した。</p> <p>仙台市が緊急で行った人道支援施策である、ウクライナ難民受入れや能登半島地震の避難者受入れのための緊急の空室修繕にも携わった。また、市の要請による、インターホン設置やエアコンコンセント設置、簡易バリアフリー施策の追加業務にも対応した。</p> <p>一方、各施工業者より資材や人件費の高騰を受けた空室修繕単価の見直し要請もあり、次年度協定書に適用させるため、単価表の見直しを実施、市を拠点とする協力業者にも配慮する取組みを行った。</p> <p>各種施設設備の保守管理業務については、特に消防設備点検結果に基づく改修工事等を実施した。耐用年数を超過した設備等の周期的な改修の必要性が顕在化した例であり、将来的な各種予算の確保の必要性についても市と協議した。</p> <p>各予算の執行には、厳格な運用が求められる状況が続いているが、市や仙台市建設公社との情報共有や継続的な協議の場が設けられており、問題解決への体制が整ってきている。</p> <p>町内会からの要望のうち、予算や性質上、短期解決が難しい案件についても、三者が連携する事例が増えており、接遇面での向上が図れている。</p> <p>令和5年度については、自社で定める公営住宅管理運営基本指針に沿ったサービスが提供できたと自己評価している。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>計画的な点検や除草、樹木の剪定等の業務を実施することに加えて、住民からの苦情や要望に際して、現場確認や修繕といった対応も柔軟に行っている。</p> <p>また、解決が困難な案件についても、臨機応変に対応いただいている。</p> <p>一方で入居者対応における接遇マナー等について、クレーム等が寄せられる事例が見受けられたことから、今後更なる対応力の向上に努めていただきたい。</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):都市整備局公共建築住宅部市営住宅管理課