

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(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 | 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 629,486千円(693,847千円) ・ 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》 ・ 令和5年6月25日から7月31日まで窓口サービスアンケートを実施。 ・ 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 | ・ 自主事業である緊急医療キットの配布に関して、入居者の安全・安心を守る取り組みとして、住民団体から本市に対して好評の声が直接寄せられており、高齢者に配慮した環境づくりを行っているとして評価できる。 | 33/30 |
| II 施設の運営管理体制 | ・ 毎週火曜日の受付時間延長や、日曜日の開所は仕様書に定められた以上の取り組みであり、利用者の利便性向上に努めていると言える。 | 31/30 |
| III 施設・設備の維持管理 | ・ 仙台市環境行動計画に則った取り組みを実施している。 | 10/10 |
| IV サービスの質の向上 | ・ HPリニューアルの検討を行い、R6年3月に公開した。住戸の間取りや写真を充実させ、入居希望者が情報を得やすくなったと評価できる。 | 29/28 |
| V 施設固有の基準 | ・ 協定書や仕様書に定める業務を円滑に実施している。 | 12/12 |

三 評価総括

| 《指定管理者による自己評価》 |
|---|
| <p>○初期滞納者については、当該世帯が収入再認定や家賃減免に該当するかを確認し、必要な負担軽減策を講じたほか、経済的・福祉的支援が必要な場合は、有益な支援制度や関係機関を紹介するなど、入居者に寄り添った対応を進めた結果、初期滞納者の減少に繋げることができた。更に、長期滞納者に対する対応策を確実に進めるため、市へガイドライン案を提出するなど、市との連携を密に図りつつ家賃収納対策を推進した。</p> <p>○風呂交換や設備機器類の監視保全業務では、入居者のニーズを的確に把握し円滑に業務を進め、居住環境の改善に寄与した。</p> <p>○募集戸数は、目標水準を上回る726戸の住戸を提供した。また、空き住戸減少を図るべく募集方法の課題を整理し、具体的な対応策を市へ提案した。空室管理業務では、公募指定管理者との役割分担に不明瞭な部分があり入居者から苦情を寄せられたが、公募指定管理者を含めて協議を進め役割分担を整理した結果、当該年度は苦情を減少させることができた。</p> <p>○自主事業では、70歳以上の単身高齢者2,857世帯を対象に戸別訪問を実施した。その際に救急医療情報キットを配付し、併せて心身に不安を抱えている場合は、福祉機関へ情報提供を行うなどの連携を図った。また、地域活動助成事業をはじめ、町内会への清掃ゴミ袋配布、入居者や近隣住民を対象とした防犯対策セミナーの開催など、地域活動や町内会活動に対する支援を積極的に取り組んだ。</p> <p>○入居者からの要望や個別相談等には、迅速かつ丁寧な対応と適切な判断により、入居者との信頼関係を築き、円滑なコミュニケーションを図ることで、更なるサービス向上に繋げた。</p> <p>○ホームページを刷新し、利用者が必要とする情報をきめ細かく提供するとともに、事務効率化に資する利便性の高いものとした。</p> <p>以上のとおり、協定書・仕様書に定める業務内容以上の業務遂行とサービスが提供できたもの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>様々な事情を抱える入居者や申込者からの要望や問合せに対して、蓄積したノウハウを活かしながら柔軟かつ適切に対応している。</p> <p>単身高齢者世帯を対象に継続的に行っている医療情報キット配布の自主事業について、入居者の多くを高齢者が占める市営住宅特有の事情もあり配布対象世帯が年々増加する中、きめ細かなサービスを提供している。今後は日中のみ単身となるような世帯も含めるなど、更なる拡充を検討していただきたい。</p> <p>また、HPのリニューアルについては、効果的な情報提供につながっていると考えられる。</p> <p>一方で、入居者対応における接遇マナー等については、クレーム等が寄せられる事例も見られたことから、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