

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(年度末時点における入居者数)》 令和4年度 18,971人(前年度比 97.7%) 令和3年度 19,410人 令和2年度 19,732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 693,847千円(662,990千円) ・ その他市が負担した費用 0千円(0千円)	
	《収入》 ・ 使用料収入 2,698,038千円(2,760,616千円) ・ その他収入 89,867千円(92,495千円)	
6 利用者の声	《実施状況》 ・ 令和4年7月1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	・ 自ら策定した「安全安心見守り事業計画」に基づき、70歳以上の単身世帯を年に1回訪問して持病・緊急連絡先等の確認・記入を行う救急医療情報キットの配布等の自主事業を継続実施し、入居者の安全で安心な環境づくりに貢献している。	30/30
II 施設の運営管理体制	・ 管理事務所では毎週火曜日には20時まで時間延長を行っていることや日曜日も開所することで、仕様書に定められている以上に利用者の利便性向上に努めている。 ・ 事故防止対策への取組みについて、過去に発生した事故に対して改善の対応を行っているが、事故防止の予防的な取組みには至っていない。	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組みを実施している。	13/13
IV サービスの質の向上	・ 電話受付、HPの「ご意見・ご提案箱」記入フォームによる受付に加え、年1回町内会訪問を実施するなどして意見聴取を積極的に行っている。	28/28
V 施設固有の基準	・ 指定管理者同士の連携や連絡体制の状況について、空室管理業務において、公募指定管理者とスムーズに情報共有がされず、入居者への対応が遅くなりクレームにつながるケースがあった。	10/12

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>○速やかな住居提供を行い、目標個数の650戸に対し751戸募集した。また、既存入居者の住環境改善のため、工事による入居者への影響にも配慮しながら、風呂設備設置及び交換、設備・機器監視保全業務等を行った。</p> <p>○新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、抽選会や入居説明会の開催方法を昨年度に引き続き工夫して行った。</p> <p>○災害時の市営住宅町内会との連携共同体制や施設管理の指定管理者との連携体制を構築し、大規模地震発生時には職員非常配備体制により、速やかに市営住宅に係る災害発生状況を直接把握し、緊急対応を迅速・的確に実施した。</p> <p>○自主事業では、70歳以上の単身高齢者を対象(約1900戸)とした訪問による救急医療情報キットの配付と、本人から聞き取りを行い、心身に不安を抱える場合は福祉機関と連携した。また、地域コミュニティの活性化のため地域活動助成事業や町内会に対する清掃ごみ袋の配付を継続して行った。新たな事業として、希望する市営住宅入居者や近隣住民を対象に防犯対策等のセミナーを開催し、地域活動や町内会支援に取り組んだ。</p> <p>○入居者の要望や多様な個別相談については、迅速な対応に努め、入居者との円滑なコミュニケーションを図り、入居者サービスの更なる向上に取り組んだ。</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ってきたことにより蓄積された経験やノウハウを生かし、様々な事情を持つ入居者や申込者からの要望等に対して柔軟かつ適切に対応している。</p> <p>入居者の多くを高齢者が占める市営住宅の特殊性を考慮し、単身高齢者に対する巡回訪問や救急医療情報キットの配布等、入居者に寄り添ったサービスを提供しているほか、市営住宅の町内会等を対象とした地域活動助成事業や地域清掃用ごみ袋の提供などを実施しており、市営住宅内における地域活動に貢献している。</p> <p>電話受付、HP、利用者アンケート、各種会議での意見聴取をすることで、入居者の声を集約し、適切に対応することにより、サービス向上に努めている。</p> <p>一方で、協定書・仕様書に定める業務内容について、改善項目の具体的かつ実効性のある取組みが実施されていない。主に空室管理業務において、公募指定管理者とスムーズに情報共有がされず、入居者への対応が遅くなりクレームにつながるケースが見られたため、公募指定管理者と緊密な連携を図るなど改善いただきたい。</p>	A

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