

## 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	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3年度 19,410人（前年度比 98.4%） ・ 令和2年度 19,732人（前年度比 97.9%） ・ 令和元年度 20,156人（前年度比 96.4%）		
	《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 662,990千円（641,905千円） ・ 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 2,760,616千円（2,818,077千円） ・ その他収入 92,495千円（98,738千円）		
6 利用者の声	《実施状況》 ・ 令和3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。 ・ システム保守担当者との連絡体制や障害発生時の迅速な対応ができる体制を整えている。	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おり、入居者に対しても周知、呼びかけを行っている。	13/13
IV サービスの質の向上	・ 説明資料に写真や図を盛り込んで分かりやすくしている。加えて外国人対応のために翻訳機等の設備を取り入れている。 ・ 市営住宅での生活に必要な事項をまとめた「暮らしの手帳」のほか、入居者向けの広報誌を年2回配布しており、熱中症対策や感染症防止等を周知する等、有用な情報提供を心がけている。 ・ 対応経過をシステムに登録のうえ職員間及び施設所管課との間で情報共有するほか、公募指定管理者とも情報共有しながら入居者対応に活かしている。 ・ 「市民の声」送付書に係る対応に対して抜け漏れがないように事務フローを改善した点も評価できる。	29/28
V 施設固有の基準	・ 協定書、仕様書に定める業務の意味を理解したうえで実施し、必要に応じて定めのない追加指示に対して柔軟な対応ができていた。 ・ 町内会等地域団体に対し、年1回町内会訪問事業を継続的に実施している。 ・ 町内会等地域活動団体が実施する環境美化・交流イベント等の自主的な活動に対する助成金の交付、ごみ袋の配布等の様々な支援を実施している。	16/12

### 三 評価総括

《指定管理者（仙台市建設公社）による自己評価》
<p>■新たな指定管理業務へ円滑な移行を果たし、市営住宅等の入居者等へのサービスの質と信頼性の向上に取り組んだ。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○施設等指定管理者へ従前業務の一部引継ぎを確実に実施し、継続的にサポートすることで入居者サービスを維持した。</li> <li>○新たな業務として、速やかな住戸提供のための修繕状況等空室住戸情報の一元管理に向けた管理項目の検討や、居住環境改善のための風呂設備の交換等を実施するとともに、蓄積した知見を市と共有できた。</li> <li>○市営住宅への入居需要に応えるため、募集方法等の課題を整理し、対応策を提案した。</li> </ul> <p>■公平で公正に制度を運用しつつ、入居者が安全・安心に暮らせるための入居者サービス及び居住環境等の一層の向上に努めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○災害対策実施計画やBCPの見直しを行い、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絡体制を構築し、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。</li> <li>○新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、入居者募集業務に当たり抽選会や入居説明会の開催方法を工夫して行った。</li> <li>○管理事務所の開設日時を工夫し、引き続き利用者の利便性向上を図った。</li> <li>○入居者の各種要望や多様な個別相談に迅速な対応に努め、外国人を含む入居者等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。</li> <li>○自主事業として、地域コミュニティ活性化のため市営住宅等の町内会等に対する地域清掃ゴミ袋配付、地域活動助成事業及び活動実施例紹介を継続するとともに、70歳以上の単身世帯訪問も継続し心身に不安を抱えるケースには福祉関係機関と連携した。</li> </ul> <p>■全体として、市営住宅管理に関するこれまでの経験やノウハウを活かし、高齢者世帯も多いという状況も踏まえ、入居者に寄添い、サービス向上に日々努めた。</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ゴミ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>	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