

## 指定管理者評価シート

## 一 管理運営の状況

1 施設名	仙台市営住宅及び共同施設
2 指定管理者	株式会社東急コミュニティー
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2年度 19,732人（前年度比▲2.1%） 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%）
	《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 547,158千円 (524,725千円) ・ その他市が負担した費用 千円 ( 千円) （ ）は前年度決算額
	《収入》 ・ 使用料収入 2,818,077千円 (2,867,679千円) ・ その他収入 98,738千円 (124,469千円)
6 利用者の声	《実施状況》 ・ 例年、窓口アンケートを実施。昨年は過去4年間のアンケート結果に基づき対応を検討 ・ 各市営住宅内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	仕様書に定めた営業時間より30分延長しており、入居者への利便を図っている。 個人情報保護や情報セキュリティ対策の必要性を理解しており適切に対応しているほか、事故防止策や事故発生時の体制も整っている。	31/30
III 施設・設備の維持管理	除草や建物及び外構部の点検、緊急修繕業務等について計画的に実施されている。	19/19
IV サービスの質の向上	入居者からの意見、要望を把握するため、市営住宅内町内会の訪問による聞き取りを実施している。 社員研修の実施や定例的なミーティングの開催等により、職員対応及びサービスの質の向上が図られている。	27/27
V 施設固有の基準	新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う一時受け入れに対応するための緊急的な空室修繕へ柔軟に対応したほか、令和3年2月、同3月の地震発生時には入居者への修繕状況の周知を迅速に実施している。 市内市営住宅町内会の訪問により聴取した入居者や町内会の意見、要望に関して速やかな対応を行っている。	14/12

### 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>指定管理者として5年目の最終年度であり、これまでに蓄積した情報を積極的に提供した。</p> <p>特に環境整備における、団地ごとの樹木の大きさ別の本数や、除草作業の対象面積などについても情報整理を行った他、共用設備の仕様については、点検結果に基づく最新の情報への更新を行った。</p> <p>緊急修繕をはじめとする業務全般において、非公募指定管理者とお互いの業務を理解し、尊重し合うことで、専有・共有にとらわれず臨機応変な対応を行い、入居者及び町内会により高い業務品質を提供することができた。</p> <p>室修繕業務においては通常の業務に加え、コロナの影響で住まいに困られている方への住居提供等の、突発的な依頼事項にも対応することができた。</p> <p>防火管理者としての業務については、コロナの影響で従来の消防訓練実施が困難な状況の中で、防火チラシの配布を行うなど代替措置での対応を行うなどして、消防訓練実施報告書を全ての対象団地で提出した。</p> <p>この5年間を総じて、自社で定める公営住宅管理運営基本方針に沿ったサービス提供が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>施設の点検や除草、樹木の剪定等の環境整備事業について計画的に実施しており、入居者からの苦情や要望等に対しても速やかに現地調査を行ったうえで、迅速な修繕等の対応を実施している。</p> <p>令和2年度に発生した地震に際しては、エレベータ閉じ込め等の被害状況の把握を迅速に行ったほか、入居者への修繕状況の周知を適切に実施している。</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
<p>新型コロナウイルス感染症の影響に伴う失業等で住宅に困窮する市民等を対象とした市営住宅への一時受け入れを実施したが、受け入れに際しての緊急的な空室修繕に対して柔軟に対応した。</p>

◎ 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