

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（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	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）》 平成30年度 20,909人（前年度比▲2.4%） 平成29年度 21,423人（前年度比▲5.3%） 平成28年度 22,612人（前年度比 40.7%）
		《事業》 市営住宅等及び共同施設の運営管理
5	収支の状況	《費用》 ・ 指定管理者に支払った費用 519,379千円（515,694千円） ・ その他市が負担した費用 0千円（0千円） 《収入》 ・ 使用料収入 2,863,740千円（2,843,534千円） ・ その他収入 126,971千円（124,507千円） （ ）は前年度決算額
		《実施状況》 ・ 平成31年2月22日～同年3月31日まで入居者アンケート実施。 ・ 町内会訪問を実施。
6	利用者の声	《実施状況》 ・ 平成31年2月22日～同年3月31日まで入居者アンケート実施。 ・ 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	市営住宅の設置目的等を十分に理解し、管理運営を実施している。	30/30
II	施設の運営管理体制	営業時間を延長するなど入居者の利便が図られており、個人情報保護や情報セキュリティ対策といった内部チェック体制、事故防止対策や事故・災害発生時の対応体制も整っている。	31/30
III	施設・設備の維持管理	敷地内の除草や、建物・外構部の保守点検については、計画的に実施され、適切に行われている。 また、緊急修繕業務においては、共用階段の補修等、入居者の安全確保に関わる修繕については、速やかに対応している。	19/19
IV	サービスの質の向上	随時、利用者からの要望等に応じて、修繕方法を工夫する等、サービスの質の向上がなされている。 入居者への対応についても、基本的には丁寧になされているが、来客駐車場予約の対応については、苦情を言われる場合もあるため、改善の余地がある。 また、利用促進の取組みが行われていないため、今後、取組みが行われることが期待される。	26/28
V	施設固有の基準	町内会未発足等を除く全ての町内会を訪問し、入居者の意見・要望を積極的に聴取し、速やかに修繕や対策を講じるとともに、消防訓練未実施の住宅において、町内会に消防訓練の実施提案を行うなど、入居者や町内会との関係を向上させる取組みが行われている。 本市や他の指定管理者との連携においては、基本的には報告・連絡・相談が適切になされているが、他の指定管理者との連携が不十分と感じる場合も見受けられたため、改善の余地がある。	12/12

三 その他特に評価すべき優れた取組み

(指定管理者の優れた取組みを評価する 加点要素)

評価すべき取組み	評価すべき理由		
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 70%; text-align: center;">加点評価</td> <td style="width: 30%; text-align: center;">—</td> </tr> </table>		加点評価	—
加点評価	—		

四 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>平成30年度の市営住宅等管理業務においては、指定管理者として3年目であり、非公募指定管理者及び町内会との連携強化に努めた。合同で町内会訪問を行い、居住者の意見や要望を聴取し、役割を明確にした上で、当社が緊急修繕業務の範囲で実施できる項目については速やかに対応した。特に共用階段の修理など、入居者の安全確保に努めた。これまでは連携不足により、対応者が明確にならないなどの事象もあったが、経験の積み重ねにより、基準を設定したり、初期対応を行ってから調整したりなど、入居者に安心してもらえるような連携が図れた。</p> <p>また、設備の不具合、漏水及び排水不良等については、24時間体制で対応し、これまでの実績に基づき、速やかに対応できるフローが整い、入居者への影響を最小限に留めることができた。今後は実績を更に分析し、予防保全につながる提案を行いたい。</p> <p>駐車場管理においては、臨時駐車場の受付を年間約16万件行ったほか、常習違反車両の陸運事務所等への所有者照会を58件行うなど、違反車両撲滅に努めた。町内会からの要望に基づき、バリケード、工作物及び掲示物の設置を行うなど予防措置も実施した。</p>

《施設設置者（仙台市）による評価》	総合評価
<p>指定管理者3年目ということで、以前よりも、他の指定管理者や町内会との連携が強化されており、入居者等からの苦情・要望に対して、柔軟かつ適切な対応が行えている。</p> <p>町内会との連携については、町内会未発足等を除く全ての町内会を訪問しており、入居者の意見・要望を積極的に聴取し、速やかに修繕や対策を講じており、また、防火管理者として選任されている全ての住宅において、水消火器を用いた消防訓練の実施提案を行い、消防訓練を実施するなど、入居者や町内会のサポート体制の充実が図られており、非常に評価できる。</p> <p>さらに、平成29年度に課題とされていた駐車場管理業務における常習違反車両や放置車両等に対する指導については、貼紙による警告は勿論のこと、陸運局への照会により違反車両の所有者を特定し、警告文を発送するなど、積極的な違反車両撲滅への取組みが行われており、非常に評価できる。</p>	A

◎ 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