

広島市市営住宅、広島市市営店舗及び広島市市営住宅等附設駐車場（中部地区）指定管理者の業務実施状況（平成29年度）の概要・評価

1 施設名及び指定管理者等

(1) 施設名及び所在地	中区及び南区の区域内の市営住宅（46団地）、市営店舗（8店舗）及び市営住宅等附設駐車場（38箇所）
(2) 指定管理者等 （公募により選定）	(1) 名称及び所在地 株式会社第一ビルサービス （広島市中区大手町五丁目3番12号） (2) 指定期間 平成28年4月1日～平成32年3月31日 (3) 指定管理料の限度額（4年間分） 18億2,411万0千円

2 実地調査の実施状況

区分	内容
実施年月日	平成29年7月6日（木）及び平成30年3月20日（火）
実施内容	業務実施状況の確認、職員へのヒアリングを行った。

3 業務の実施状況

平成29年度の状況		市の評価																				
(1) 管理業務の実施状況																						
ア 市民の平等利用の確保策の実施状況 市営住宅の入居者の生活や人権、プライバシーの保護に配慮し、入居者の信頼が得られるように公平・公正に業務を実施している。		○																				
イ 事業の実施状況 －		－																				
ウ 維持管理業務等の実施状況 次の業務を実施している。 (ア) 施設及び設備の保守管理に関すること。 (イ) 施設及び設備の修繕、簡易な新設及び応急処置に関すること。 (ウ) 入居者の退去時等における検査、指示及び報告に関すること。 (エ) 全市域の市営住宅の入居者及び市営店舗の使用者の公募に関すること。 (オ) その他市長が定める業務（入居者等の管理に関する窓口業務ほか）		○																				
(2) 指定管理料等の収支状況 平成29年度の状況		○																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>区分</th> <th>計画 (ア)</th> <th>実績 (イ)</th> <th>差引 (イ) - (ア)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入 (a)</td> <td>4億6,589万7千円</td> <td>4億6,589万7千円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td> 指定管理料</td> <td>4億6,589万7千円</td> <td>4億6,589万7千円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td>支出 (b)</td> <td>4億6,589万7千円</td> <td>4億6,589万7千円</td> <td>0千円</td> </tr> <tr> <td>差引 (a) - (b)</td> <td>0千円</td> <td>0千円</td> <td>0千円</td> </tr> </tbody> </table>	区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)	収入 (a)	4億6,589万7千円	4億6,589万7千円	0千円	指定管理料	4億6,589万7千円	4億6,589万7千円	0千円	支出 (b)	4億6,589万7千円	4億6,589万7千円	0千円	差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円	
区分	計画 (ア)	実績 (イ)	差引 (イ) - (ア)																			
収入 (a)	4億6,589万7千円	4億6,589万7千円	0千円																			
指定管理料	4億6,589万7千円	4億6,589万7千円	0千円																			
支出 (b)	4億6,589万7千円	4億6,589万7千円	0千円																			
差引 (a) - (b)	0千円	0千円	0千円																			

平成29年度の状況		市の評価
(3) その他		
ア	利用者ニーズの把握及びそれを踏まえた管理運営の実施状況（指定管理者によるアンケートの実施等） 各住宅の管理人等の意見を聴取（アンケート調査等）し、入居者のニーズを踏まえた管理運営ができるように努めている。	○
イ	個人情報保護への対応状況 個人情報保護基本規程、個人情報に係る開示請求等に関する規程及び個人情報に係る文書管理規程を職員へ周知徹底することにより、適切に対応している。	○
ウ	情報公開の実施状況 広島市市営住宅及び広島市市営住宅等附設駐車場の管理に係る情報公開規程を職員へ周知徹底することにより適切に対応している。	○
エ	緊急事態、不法行為等への対応状況（防災、防犯などの安全対策を含む。） 緊急連絡先を市営住宅棟内に掲示するなどして入居者に周知し、連絡があった場合には、常時速やかに対応している。 また、防災対策を職員へ周知徹底することなどにより適切に対応している。	○
オ	苦情・要望への対応状況 事例等を分析・整理したマニュアルを作成し、職員へ周知徹底することにより適切に対応している。	○
カ	配置人員及び職員研修の実施状況等 (ア) 配置人員（4月1日現在） 施設の管理業務、窓口業務等を実施するため、指定管理者の事務所と区役所の事務所に職員72人を配置している。 (イ) 職員研修の実施状況 個人情報保護研修（4月15日）、クレーム対応勉強会（7月24日）、設備対応ビルメンテナンス勉強会（8月23日）、人権研修（10月11日）、社会的弱者対応研修（1月22日）、災害(消防)訓練（3月24日）等 (ウ) 労働基準法等の遵守状況 雇用契約、賃金計算、労働時間管理について適正に実施しており、また、最低賃金額を遵守している。	○
キ	自己評価の実施状況 四半期ごとの業務実施報告書において、自己評価を適切に実施している。	○
業務の実施状況の評価		A

4 施設の利用状況

平成29年度の状況	市の評価	特記事項
—	—	

5 利用者の満足度

アンケート調査等の実施結果等	市の評価	特記事項
市と指定管理者が共同で実施したアンケート調査結果（標本数103件）では、サービス内容などの満足度については、満足が70.3%、不満が2.5%であった。	A	

6 評価

区 分	市の評価	特記事項
評価（5段階評価）	5	<p>入居者にとって日々の生活の基盤となる施設であり、プライバシーに関わる部分も多い中で、迅速で丁寧な対応により施設の管理を適切に行っている。</p> <p>平成28年度から市営住宅等への入居手続きや入居者等の管理に係る窓口業務を追加し、中区役所及び南区役所に指定管理者事務所を設置したが、適切に運営している。</p> <p>また、市と指定管理者が共同で実施したアンケート調査結果についても、満足度が高かったことから、今後も引き続き適切な対応を行うよう指示した。</p>
業務の実施状況	A	
施設の利用状況	—	
利用者の満足度	A	