

第199号議案 公の施設の指定管理者の指定について

(A地区：42市営住宅及び共同施設)

	ページ
1 施設の概要	1～3
2 指定管理者候補者の概要	4
3 指定の期間	4
4 指定管理者候補者の選定方法及び選定理由	4～6

【参考】

(1) 事業計画書概要 (A地区)	7～15
(2) 長崎市営住宅指定管理者候補者選定審査会 審査報告書 (写)	16～20
(3) 長崎市営住宅指定管理者募集要項	(別冊1)
(4) 長崎市営住宅指定管理者業務仕様書	(別冊2)

建 築 部

令和元年11月



1 施設の概要

(1) 市営住宅A地区 42団地 179棟 4,587戸

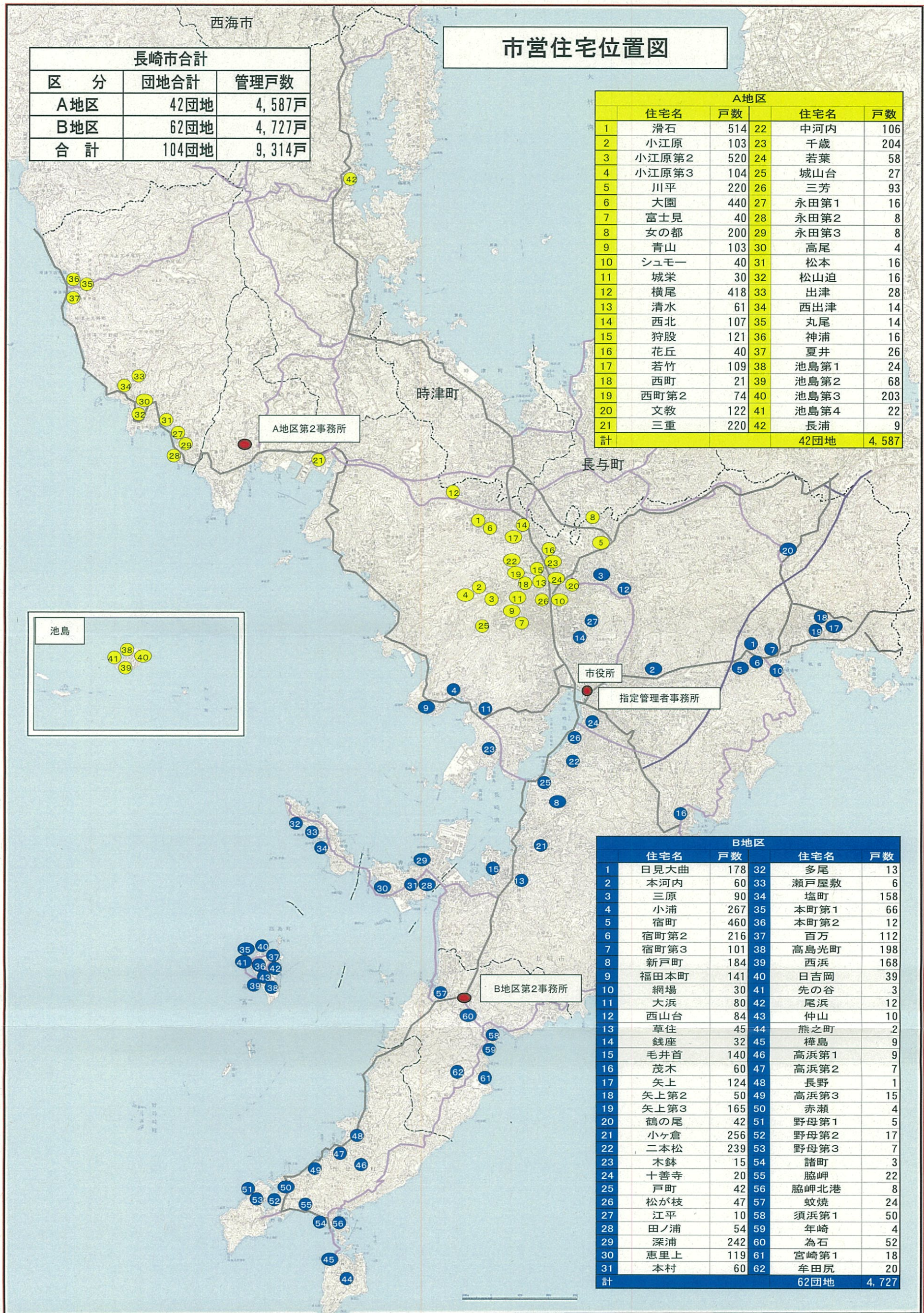
(令和2年4月1日予定)

	名 称	棟数	管理戸数	位 置
1	長崎市営滑石住宅及び共同施設	8	514	長崎市滑石6丁目
2	長崎市営小江原住宅及び共同施設	4	103	長崎市小江原1丁目
3	長崎市営小江原第2住宅及び共同施設	17	520	長崎市小江原2丁目
4	長崎市営小江原第3住宅及び共同施設	4	104	長崎市小江原4丁目
5	長崎市営川平住宅及び共同施設	6	220	長崎市川平町
6	長崎市営大園住宅及び共同施設	5	440	長崎市大園町
7	長崎市営富士見住宅及び共同施設	1	40	長崎市富士見町
8	長崎市営女の都住宅及び共同施設	6	200	長崎市女の都3丁目及び4丁目
9	長崎市営青山住宅及び共同施設	6	103	長崎市青山町
10	長崎市営シュモー住宅及び共同施設	1	40	長崎市橋口町
11	長崎市営城栄住宅及び共同施設	2	30	長崎市城栄町
12	長崎市営横尾住宅及び共同施設	15	418	長崎市横尾5丁目
13	長崎市営清水住宅及び共同施設	1	61	長崎市清水町
14	長崎市営西北住宅及び共同施設	6	107	長崎市西北町
15	長崎市営狩股住宅及び共同施設	7	121	長崎市音無町及び清水町
16	長崎市営花丘住宅及び共同施設	3	40	長崎市花丘町
17	長崎市営若竹住宅及び共同施設	2	109	長崎市若竹町
18	長崎市営西町住宅及び共同施設	2	21	長崎市西町及び緑が丘町
19	長崎市営西町第2住宅及び共同施設	3	74	長崎市西町
20	長崎市営文教住宅及び共同施設	3	122	長崎市文教町
21	長崎市営三重住宅及び共同施設	12	220	長崎市京泊2丁目
22	長崎市営中河内住宅及び共同施設	12	106	長崎市錦3丁目
23	長崎市営千歳住宅及び共同施設	2	204	長崎市千歳町
24	長崎市営若葉住宅及び共同施設	1	58	長崎市若葉町
25	長崎市営城山台住宅及び共同施設	3	27	長崎市城山台2丁目
26	長崎市営三芳住宅及び共同施設	5	93	長崎市三芳町
27	長崎市営永田第1住宅及び共同施設	2	16	長崎市永田町
28	長崎市営永田第2住宅及び共同施設	2	8	長崎市永田町
29	長崎市営永田第3住宅及び共同施設	2	8	長崎市永田町
30	長崎市営高尾住宅及び共同施設	1	4	長崎市下黒崎町
31	長崎市営松本住宅及び共同施設	1	16	長崎市下黒崎町
32	長崎市営松山迫住宅及び共同施設	1	16	長崎市下黒崎町

	名 称	棟数	管理戸数	位 置
33	長崎市営出津住宅及び共同施設	3	28	長崎市西出津町
34	長崎市営西出津住宅及び共同施設	3	14	長崎市西出津町
35	長崎市営丸尾住宅及び共同施設	2	14	長崎市神浦丸尾町
36	長崎市営神浦住宅及び共同施設	2	16	長崎市神浦向町
37	長崎市営夏井住宅及び共同施設	3	26	長崎市神浦夏井町
38	長崎市営池島第1住宅及び共同施設	1	24	長崎市池島町
39	長崎市営池島第2住宅及び共同施設	8	68	長崎市池島町
40	長崎市営池島第3住宅及び共同施設	8	203	長崎市池島町
41	長崎市営池島第4住宅及び共同施設	2	22	長崎市池島町
42	長崎市営長浦住宅及び共同施設	1	9	長崎市長浦町
合 計		179	4,587	

※ 共同施設…児童遊園、集会所、広場、緑地、通路及び駐車場など入居者の共同の福祉のために必要な施設。

(2) 指定管理者管理対象市営住宅及び共同施設位置図



※ 戸数：令和2年4月1日予定

2 指定管理者候補者の概要

名称 公営住宅管理共同企業体

(1) (代表団体) 株式会社エルベック

ア 所在地 長崎市魚の町2番26号

イ 代表者 代表取締役 高村 宣史

ウ 設立年月日 平成12年12月12日

エ 主な事業内容

(ア) マンション管理業

(イ) 建設、建築、土木、解体工事の企画・設計・施工・請負・監理及び
それらのコンサルタント業

(ウ) 駐車場の経営

(2) (構成団体) 株式会社西日本ビルサービス

ア 所在地 長崎市魚の町2番26号

イ 代表者 代表取締役 門岡 亜矢

ウ 設立年月日 昭和57年7月2日

エ 主な事業内容

(ア) 建築工事業

(イ) 土木工事業

(ウ) 駐車場の管理業務

3 指定の期間

令和2年4月1日から令和7年3月31日まで

4 指定管理者候補者の選定方法及び選定理由

選定の経過

(1) 応募団体数 2者

(2) 提案の概要

ア 提案内容

※【参考】(1)「事業計画書概要(A地区)」 7~15ページ参照

イ 管理運営体制

人員 13名(所長1名、受付・事務業務担当3名、巡回・収納業務担当3名、
営繕業務担当3名、三重事務所3名)

ウ 提案金額

(単位：千円)

令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	合計
223,677	223,644	224,977	224,020	231,828	1,128,146

(3) 指定管理者候補者選定審査会による審査

ア 審査会の人数及び構成

人数 5名

会長	津留崎 和義	国立大学法人長崎大学人文社会科学域 准教授
委員 (職務代理者)	桑水流 和弘	社会福祉法人長崎市社会福祉協議会 理事
委員	國弘 達夫	長崎県弁護士会 会員
委員	林田 真知子	九州北部税理士会 会員
委員	安武 敦子	国立大学法人長崎大学総合生産科学域 教授

イ 審査経過

令和元年7月24日 (第1回)	会長の選出、募集要項及び仕様書案の内容説明、 選定要領の説明
令和元年9月30日 (第2回)	書類審査及び面接審査要領の説明、採点方法の説明
令和元年10月15日 (第3回)	書類審査、面接審査、候補者の選定
令和元年10月15日	審査報告書提出

ウ 審査報告書の概要

※【参考】(2)「長崎市営住宅指定管理者候補者選定審査会審査報告書(写)」
16～20 ページ参照

(ア) 第一順位 公営住宅管理共同企業体

(評価した点)

「施設を管理する安定した経営能力」について、前3期分の損益計算書等から良好であると評価した。

「評価と改善」について、積極的な取組みが見られ、提供サービスの向上が見込まれる点を評価した。

全体として、実績に基づいた提案がなされており、より良い市営住宅の管理を行おうとする姿勢が見える点を評価した。

(イ) 第二順位 市営住宅A地区管理グループ

(評価した点)

「施設を管理する安定した経営能力」について、前3期分の損益計算書等から良好であると評価した。

「平等利用の確保」について、人員配置、受付、対応やバックアップ体制が適切に整備されている点を評価した。

全体として、第一順位の申請団体と遜色ないものの、入居者へのサービスの提案内容について具体性に乏しい点があったことから、第二順位とした。

(4) 選定理由

選定団体からは、質が高く、多様な事業計画が提案され、今後、更なる入居者へのサービスの向上に繋がるものと思われたため。

【参考】

(1) 事業計画書概要 (A地区)

評価項目	第一順位	第二順位
	公営住宅管理共同企業体	市営住宅A地区管理グループ
<p>1 基本事項</p> <p>(1) 基本方針について</p> <p>市営住宅等の管理運営業務について、施設の設置目的等に合った基本方針・理念を持っているか</p>	<p>①市営住宅が果たしてきた役割</p> <p>公営住宅制度は住宅に困窮する低所得者に低廉な家賃で住宅を供給する役割を担っており、長崎市においても市民のニーズに応じて多様な市営住宅の供給が進められてきている。</p> <p>②市営住宅の現状と課題</p> <p>少子高齢社会の進展により、高齢者に対する配慮と子供を持つ若年層への公営住宅の供給について、長崎市と連携を図る。</p> <p>③基本姿勢</p> <p>法令、条例を遵守する。</p> <p>関係法令に関する研修を実施し、一定基準を満たした者を配置する。</p> <p>公平、公正な管理運営体制を構築する。</p> <p>入居者の要望に迅速かつ柔軟に対応可能な体制を整える。</p> <p>高齢者、障害者、外国人などのケアも含め、安心・安定した住生活を送るための入居者支援を行う。</p>	<p>(1)企業体の基本理念</p> <p>構成企業それぞれの経営理念を踏まえ、指定管理者の責務を果たす。</p> <p>(2)指定管理業務にあたっての基本姿勢</p> <p>入居者から信頼されるベストパートナーとして、入居者や入居希望者へのサービス向上を図る。また、長崎市の住宅政策を理解し協力することで、公共の福祉の利益の増進を図る。</p> <p>(3)指定管理期間における基本的取組方針</p> <p>入居者の安全・安心の確保、入居者や団地コミュニティ支援、自然災害などの災害対策、公平・公正・平等利用の観点に立ったサービスの提供に加え、LGBTなど新たな住宅困窮者への対策を図る。</p>
<p>(2) 平等利用の確保について</p> <p>本市の都心部以外の地区(離島を含む)においても、都心部と同等レベルの入居者サービスを提供する体制や考え方を持っているか</p>	<p>①基本的な考え方</p> <p>管理運営を行う施設は長崎市の所有物であり、市民の財産であること、また、入居希望者や入居者に平等に接することが重要であることをグループ全員が理解して業務を行う。さらに、委託等の関係業者へも平等及び公平性を保ち接することが重要と考える。</p> <p>②生活困窮者、社会的弱者への取組み</p> <p>生活保護受給者等などへのセーフティネット機能のほか、社会的弱者や性的マイノリティの方に対しても平等に生活の場を提供する。</p>	<p>申し込みや募集等の業務は、現在の方針を継承しつつ、各地域センターとの連携を図りながら平等利用の確保に努める。また、緊急修繕等においても、地域的な不利益が発生しないよう、業者との協力体制を構築する。</p> <p>(1)外国人等の公平・公正・平等なサービスの提供と親切丁寧な接遇</p> <p>「あじさいコール」サービスに加え、外国人や大学に対して、市営住宅の受け入れ情報の提供を行うほか多言語タブレットによるコミュニケーションサービスの充実を図る。</p>

評価項目	第一順位	第二順位
	公営住宅管理共同企業体	市営住宅A地区管理グループ
	<p>③都心部以外の地区（離島を含む）において</p> <p>地域によって不利益が出ないように入居者サポートを行い、住宅セーフティネット機能の公平に努める。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ライフラインでの体制 <p>エリア毎に指定業者を作成し、24時間迅速に対応できるサポート体制を構築する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティの機能低下の防止 <p>自治会や長崎市との連携や情報共有化及び活動支援、地域コミュニケーションの場づくり、ハザードマップ配布、地域のNPO等と連携し見守りや相談を多層的に行うなど、コミュニティ機能の健全化に努める。</p>	<p>(2)ブロック別の管理体制</p> <p>A地区第2事務所に各担当スタッフを配置し、住宅管理センターのバックアップのもと、地域ごとに管理する体制を強化する。また、関連業者、地域住民、長崎市との連携を視野に入れた体制を構築し、即応力を高める努力を行う。</p> <p>今後5年間の間に、ガス、電気等の生活インフラに関連した業者、また新聞配達店などと連携し、旧町、離島が抱える課題に対応したサービス向上方針を検討する。</p>
<p>(3) 個人情報の保護について</p> <p>入居者の個人情報の保護に関する措置は適切か</p>	<p>①個人情報の保護についての取組み</p> <p>教育・研修のほか、あらゆる機会を通して、個人情報取扱いの指導を実施する。</p> <p>②個人情報の取扱い</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用目的 <p>管理運営業務の目標達成上、必要な範囲内でのみの利用とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第三者への提供 <p>法令等により提供を求められた場合を除き、第三者への提供は行わない。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保護対象 <p>必要な安全管理措置を実施し、法令その他の規範を遵守する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・従業員への教育計画 <p>継続的に研修を実施する。</p> <p>③入居申込書、入居者台帳等の管理</p> <p>重要書類は施錠できる保管庫に収納し、外部への持ち出しは禁止する。また、危機管理マニュアルに沿った適正管理を徹底する。</p> <p>④個人情報保護のための管理運営体制</p>	<p>(1)基本姿勢</p> <p>個人情報保護の重要性を認識し、ハード・ソフト両面からの実施に努める。</p> <p>(2)取組内容</p> <p>①個人情報取扱責任者の設置</p> <p>個人情報保護法令や同指針等を理解し遵守するとともに、個人情報の取扱いに関する基本的知識や具体的対応を習得した個人情報取扱責任者を設置し、個人情報保護の推進を図る。</p> <p>②鍵付きロッカー等による管理</p> <p>管理台帳は専用の鍵付きロッカー等に格納する。</p> <p>③窓口業務スタッフへの教育</p> <p>個人情報は窓口業務で専用パソコン端末のみで扱い、原則印刷しないものとし、やむを得ず印刷したものは適切に処分することなどの手順のマニュアル化を図る。</p> <p>データ等の外部持ち出しは厳禁とする。</p> <p>④その他スタッフへの研修実施</p>

評価項目	第一順位	第二順位
	公営住宅管理共同企業体	市営住宅A地区管理グループ
	<p>年2回の教育訓練の実施のほか、日常においてもOJTを実施する。</p> <p>日常業務では、受付書類が来所者の目に触れないように工夫し、誤発送を防ぐため2名での作業及びチェックを行い、窓付き封筒を使用する。</p>	<p>個人情報保護方針を周知・徹底するために、年1回及び新規スタッフ採用時に研修を行う。必要に応じ、業務委託先従業員にも個人情報保護に関する研修を行うなど、指導・監督体制を検討する。</p>
<p>2 事業計画</p> <p>(1) 施設の設置目的と計画について</p> <p>市営住宅等の設置目的を理解し、目的に沿った成果が得られる提案がなされているか</p>	<p>①施設の設置目的</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の責務 <p>「住民の生活安定」と「福祉の増進を図ること」を基本とし、長崎市営住宅条例及び施行規則その他関係法令に則り、業務に取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理運営の代行 <p>単なる事務の委託ではなく、権限や責務を伴う事業主体の立場を代行するものとして事業主体と協議の上、遂行する。生活保護受給者等などへのセーフティネット機能のほか、社会的弱者や性的マイノリティの方に対しても受入れ体制を充実させていく。また、個人情報取扱いのセキュリティを強化し、DV被害者等が安全・安心に生活できるよう取り組む。</p> <p>②管理運営業務の計画</p> <ul style="list-style-type: none"> ・計画の遂行 <p>「長崎市営住宅指定管理者管理業務仕様書」に基づく年間事業計画を作成し業務を行う。</p>	<p>(1)施設の設置目的</p> <p>法令による設置目的を理解し、長崎市からの委託を受けて、「市民の生活安定」と「福祉の増進」を基本とし、長崎市営住宅条例などに基づき、適切な管理運営に取り組む。</p> <p>(2)計画について</p> <p>長崎市が求める公平・公正な市民・入居者サービス、平等利用の向上に努め、特に以下について、計画的に取り組む。</p> <p>①入居者の安全・安心の確保</p> <p>一人暮らしの高齢者対策として、75歳以上の見守り訪問、90歳以上の安否確認、新聞、郵便局等との連携による見守りの実施。また、90歳以上の高齢者には緊急連絡コール付き電話を希望者に貸与する。(サービス料は入居者負担)</p> <p>②入居者や団地コミュニティの支援</p> <p>定期的に市営住宅の自治会と会合をもち、意見交換や情報共有を図るほか、自治会のイベントへ参加し、指定管理者の周知を図る。</p> <p>③自然災害などの災害対策</p> <p>自治会と連携し、防災訓練を実施する。また、水回りなど、入居者自身でできるメンテナンスの講習も行う。</p> <p>ハザードマップを作成し、災害時の避難場所の周知を行う。</p> <p>④公平・公正・平等利用の観点に立ったサービスの提供</p> <p>ブロック別の管理体制を構築する。</p>

評価項目	第一順位	第二順位
	公営住宅管理共同企業体	市営住宅A地区管理グループ
<p>(2) サービスの向上について</p> <p>入居者の安全・安心や利便性を高めるための提案、また、入居者のコミュニティを支援するなどの提案があるか</p>	<p>①サービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・営業時間 月～土曜日の8時30分から17時30分とする。 ・緊急対応 「夜間及び休日コールセンター」をグループ本社に設置する。緊急連絡の多い、ガス釜故障や電気系トラブル、警報異常発報などに対して、緊急対応業者と連携し、夜間や休日にも迅速に対応する。 ・高齢者対策 巡回時に「声かけ訪問」を実施し、安否の確認を行う。高齢者や障害者の目線で施設改善の提案を長崎市に行う。 ・独居高齢者訪問実施 独居高齢者との接触により、心身両面のケアに努め、病気等の早期発見と治療を促し、孤独死等を未然に防ぐ。 ・防災・防犯計画 自治会と協力し、防災訓練を実施する。また、防犯についても所轄の警察署と連携し、啓発に努める。 ・地域コミュニケーション活動 自治会と連携し、その活動を支援する。地域コミュニケーションの場づくりとして、自治会等へ住宅集会所を開放し、各種講演会の支援に努める。 防災士の活用やハザードマップの周知を図り、地域のNPO等と連携し見守りや相談を多層的に行う。 ゴミ減量化啓発運動、リサイクル活動の啓蒙について、若年層に積極的に参加してもらおう。 <p>②新たなサービスの提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者の利便性向上 定期的に各住宅の集会場を訪問し、簡易的な手続き・修繕相談を実施する。 	<p>(1)コミュニティづくりへの支援 自治会役員との顔合わせやイベント等に参加し、自治会などのコミュニティづくりに、指定管理者としてできる範囲で積極的に関わることをとする。</p> <p>(2)旧町に立地する住宅におけるサービスの向上 市営住宅への申し込みなどの業務について、各地域センターとの連携を図りながら平等利用の確保に努める。また、緊急修繕等も地域的な不利益が発生しないよう、業者との協力体制を構築する。自治会等と連携した情報交換会を実施。メンテナンス等の講習会実施。 市営住宅に関する「よろず相談」の実施。新聞、郵便局、電気会社等との連携</p> <p>(3)その他 介護機器や福祉機器のリサイクル利用について検討する。 居住性の向上が明らかな改修が行われている住戸について、原状回復の免除を長崎市と協議のうえで検討する。</p>

評価項目	第一順位	第二順位
	公営住宅管理共同企業体	市営住宅A地区管理グループ
	<p>また、住宅課と協議し、簡易な手続きを郵送で受け付け可能とする。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住環境を高めるための施策 <p>空き家・設備等の年2回の巡回を実施する。また、入居率に伴う貯水タンクの調整を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その他 <p>外国人向けサービスの向上やホームページでの物件一覧紹介、入居説明のビデオサービスなどを実施する。</p>	
<p>(3) 評価と改善について</p> <p>事業の運営にあたり、創意工夫や評価・改善ができる仕組みとなっているか</p>	<p>①グループによる運営委員会の設置 運営委員会を毎月実施し、PDCAに沿った戦略・戦術の実現を目指す。入居者からの要望を把握し、各施策を円滑に実施し、その評価や結果を改善し、次の施策に活かす。</p> <p>②管理運営外部指導委員会の設置 事業計画、保守点検計画などについて、専門的な指導や助言を得るため、必要に応じて外部指導委員会を開催する。</p> <p>③入居者の要望の把握・実現策について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ上アンケートで要望・相談・苦情を集計、分析し、住宅セーフティネット機能の向上に活かす。 ・入居者に対し、年2回以上のアンケート調査を実施し、結果や改善状況等を長崎市へ報告する。 ・自治会、管理人へのヒアリング調査のための意見交換会を定期的実施し、入居者サービスの向上に役立てる。 ・日頃から入居者からの受付データを分析し、ソフト・ハード面の改善に役立てる。 ・相談の受付について、受付簿、処理簿を作成し、処理状況の確認を行う。 ・苦情の受付について、受付簿、処理簿の作成のほか、クレーム処理報告書を作 	<p>現在行われているサービスについて、入居者からの意見、苦情などを拾い上げ、客観的に評価し、今後の改善に繋げるため、以下の取組みを行う。</p> <p>(1)入居者アンケートの実施 長崎市が実施している調査とは別に、サービスの項目ごと及び総合的な評価による顧客満足度調査の実施を検討する。</p> <p>(2)目安箱の設置 団地内集会所の近くに目安箱を設置し、巡回時に回収し、日頃のサービスや維持管理に係る相談や苦情を受け付ける。</p> <p>(3)高齢者の見守り巡回の評価と改善 現在実施している高齢者の見守り巡回について、さらなる改善のための検討を行う。</p> <p>(4)職員研修の実施 遵守すべき各種関係法令等の研修を実施する。また、マナーや電話対応、クレーム処理などの研修を実施し、スタッフの業務レベルの向上に努める。</p>

評価項目	第一順位	第二順位
	公営住宅管理共同企業体	市営住宅A地区管理グループ
	<p>成し再発防止や未然防止に努める</p> <p>④管理業務の改善</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託業務 <p>長崎市の監督基準を準用し、業務の指導監督にあたり、適切な管理水準を維持する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・グループ内業務 <p>業務内容をチェックし、適切な管理水準の維持向上を図り、報告事項をグループ内で共有し、改善に繋げる。</p>	
<p>3 管理運営体制</p> <p>(1) 人員配置について</p> <p>職員配置は業務を行うのに適切か</p>	<p>①管理体制</p> <p>長崎市営住宅管理センター（管理事務所）は、グループ全体で連携した管理運営を行うため、本社職員と管理センター事務所職員からなる運営委員会を設置する。</p> <p>指定管理者部門において統括管理を行い、保守点検業務等は本社業務部門が実施する。経理上の支援や繁忙期の対応については、総務部門で支援体制を構築する。休日や夜間の緊急対応は、グループ内のマンション管理部門からの支援を行う。</p> <p>②配置人員の資格及びスキル</p> <ul style="list-style-type: none"> ・三重地域センター業務については、住宅管理センター同様の業務を遂行し、入居者サービスの低下を防ぐために、現在の住宅管理センターの受付事務員等をスタート時より配置し、スムーズな運営を行う。 <p>ワンストップ処理を目指し、スピーディな対応を行う。</p> <p>スタート時には重点的な巡回を行い、早期の地域把握に努める。</p> <p>三重地域エリアにおいて、緊急時における地元業者の体制を整え、入居者への迅</p>	<p>①資格者数</p> <p>グループには様々な資格を持った者を擁しており、適材適所の配置を図る。</p> <p>②管理運営体制</p> <p>住宅管理センターは11名、A地区第2事務所は4名のスタッフを配置する。</p> <p>また、スタッフ全員が電話受付や窓口対応が可能なように指導し支援体制を構築する。</p> <p>③営業日、営業時間</p> <p>住宅管理センターの営業時間は、月～土曜日の8時30分から17時30分までとする。</p> <p>A地区第2事務所は、長崎市と協議のうえで土曜日開設を提案する。</p> <p>④苦情等の受付体制</p> <p>入居者からの苦情等は住宅管理センターと第2事務所で受け付けを行い、休業時はグループのコールセンターに転送する。</p> <p>来訪者が希望する場合は、プライバシー保護に配慮する。</p> <p>対応した内容は記録し、グループ内で共有するほか、長崎市にも報告する。</p> <p>⑤繁忙期などの応援体制</p> <p>繁忙期は本社からのスタッフの応援を</p>

評価項目	第一順位	第二順位
	公営住宅管理共同企業体	市営住宅A地区管理グループ
	<p>速な対応に努める。</p> <p>緊急連絡先ステッカーを配布する。</p> <p>③グループのバックアップ体制 各種業務が集中する繁忙期、災害発生時などは本社からの物的・人的応援体制を構築する。</p> <p>④職員の資質向上のための研修 職員の資質向上と入居者との協調、災害時の意識向上のため各種研修を実施する。</p>	<p>図り、電話回線の増設も検討する。</p> <p>毎月の業務進捗に応じ、当社のマンション管理スタッフによる支援を行う。</p> <p>⑥バックアップ体制 定期的な調整会議を2ヶ月に1回開催し、自社の特性・組織力を活かして住宅管理センターとA地区第2事務所のバックアップを行う。</p>
<p>(2) 収支計画・施設管理について</p> <p>収支予算書は適切であるか、また、経理・管理業務の基準等は整備されているか</p>	<p>① 基本的な考え方 年間事業計画書に沿った収支予算書の作成を行う中で、固定費の経費削減を念頭に取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・修繕費等 長崎市の入札参加資格者名簿登録業者への見積合わせによる発注を行い、最低価格の提示業者への発注を原則とする。入居者にて負担すべき修繕は、内容を説明し了承した上で対応を行う。作業品質は、専門職員が精査し、無駄なコストを縮減する。退去者負担による原状回復費用は、退去前に十分な説明を行い、納得して負担していただくよう努める。 ・保守点検業務費 グループ内で対応できる業務は自社処理を行い、効率化やコストの縮減を行う。 <p>再委託先は長崎市内に本社を有する有資格者を優先する。エレベーターはメーカーメンテナンスを前提に、スケールメリットを活かした価格交渉を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人件費 職務の多様性を考慮して人員配置を行いながらも、お互いの業務をカバーできる体制をとる。 	<p>(1)収支管理</p> <p>①人件費 雇用区分に応じ、当企業体の給与規定により設定する。所長以外は、住宅関係の維持管理業務の経験者または住宅管理に必要な資格を有する者を嘱託または契約社員として雇用することにより、給与水準の節減を図る。</p> <p>②設備管理費 団地を複数エリアに分け、設備管理業者を専任することにより、価格競争とスケールメリットによる点検価格のコストダウンを図る。</p> <p>③物件費 使用料金について毎月の目標を定め、目標達成に向けた取り組みを行う。机などの備品はリースとし、物件費のコストダウンを図る。</p> <p>(2)施設管理</p> <p>①組織的な対応体制で迅速な修繕等を実施 入居者からの補修・修繕の依頼や不具合等の苦情には、営業時間内は、技術スタッフが現地を確認し、協力業者に指示・対応する。営業時間外はグループ全体で対応し、各種の協力業者等に差配する。その際、品質管理、市内業者育成のため、</p>

評価項目	第一順位	第二順位
	公営住宅管理共同企業体	市営住宅A地区管理グループ
	<p>全職員が窓口や電話対応ができるよう、指導教育を行う。</p> <p>緊急対応や繁忙期は本社によるバックアップ体制をとる。</p> <p>・その他</p> <p>自社の建築士、ビル管理士の専門知識と技術力を駆使して、自社処理によりコスト縮減に努める。</p> <p>民間マンションの管理ノウハウを生かした計画修繕の提案を行う。</p> <p>備品や消耗品に無駄が無いように使用し、交通運搬費・光熱水費の縮減に努め、納品業者は安全性と価格面で厳選する。使用する車両は軽自動車、軽トラックに限定し、最低限の使用とする。</p> <p>② 経理・管理業務</p> <p>管理事務所で経理処理等を行い、自社グループ管理部経理担当責任者が最終的な会計処理を行う。</p> <p>・外注業務</p> <p>長崎市の監督基準を準用し、業務の指導監督を実施する。委託業務中は、適宜、情報の提供と報告を行い、緊急時の連絡体制を整備し、不慮の故障等に早急に対応する。</p> <p>・グループ内業務</p> <p>業務内容をチェックし、適切な管理水準の維持向上を図る</p> <p>③年間の施設管理及び自主事業計画の概要</p> <p>業務仕様書に基づく計画の実施及び提案する入居者のサービス向上を目指した活動を行う。</p>	<p>市内各ブロック別の指名業者への発注を優先する。</p> <p>②作業評価チェックによる品質の確保</p> <p>作業評価チェックリストを作成し、これに基づいて修繕工事の評価を行う。評価が低い場合には改善措置を行い、常に適正な業務品質を確保する。また、必要に応じ、市内業者育成の観点から研修の機会等を設け、技術力や品質の向上に努める。</p>
<p>(3) 緊急時の対応について</p> <p>緊急時における、連絡体制等危</p>	<p>①夜間及び緊急時の体制</p> <p>・営業時間内の緊急時体制</p> <p>基本は市営住宅管理センター職員で対応を行う。職員に携帯電話を支給し、迅</p>	<p>(1)災害時の臨機対応可能体制やシステム</p> <p>①緊急時は24時間365日体制で対応</p> <p>災害などの緊急時は、24時間365日体制</p>

評価項目	第一順位	第二順位
	公営住宅管理共同企業体	市営住宅A地区管理グループ
機管理体制は適切か	<p>速に対応できる体制を構築する。</p> <p>想定外の事案や専門的な技術が必要な場合は、本社がバックアップを行う。また、緊急時サポート人員を選任し、優先順位を決めて対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間、休日の緊急時体制 <p>「夜間及び休日コールセンター」を本社事務所内に設置し、緊急時対応専属職員に連絡する。</p> <p>②事故災害発生時の対応・体制</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故災害発生時の対応 <p>事故内容等の事実確認と正確な情報の関係者への周知を行う。</p> <p>人命確保を優先し、病院等への救急対応要請及び関係行政機関への協力要請を一番に行う。</p> <p>緊急時の対応マニュアルを作成する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害等発生時の対応 <p>病院等への救急対応要請及び関係行政機関への協力要請を一番に行う。情報収集を行い、必要な情報を入居者へ周知する。また、市営住宅管理人や入居者に協力を求め、携帯電話やノートパソコンでの連絡網を確立する。</p> <p>気象情報に留意し、事前巡回を強化。</p> <p>災害時要支援者の把握に努める。</p> <p>災害対応マニュアルを作成する。</p>	<p>での対応を行う。また、設備等に異常が生じた場合は、技術専門スタッフが出動し1次的な対応を行う。</p> <p>②災害対応マニュアルの作成</p> <p>災害発生時の対策本部設置や対策要員確保に係る災害対応マニュアルを作成し、長崎市との連携体制等を検討する。</p> <p>③大規模災害を想定した業務継続計画の策定</p> <p>広域の大規模災害が発生した場合、長崎市等と連携し、速やかな復旧に取り組むための業務継続計画を策定する。また、これに基づいた防災用品の備蓄や災害対応フローにより、避難所への誘導を図る。</p> <p>④災害時の避難場所案内チラシの配布</p> <p>自治会等と連携した防災訓練の実施や避難場所を掲示板等に掲示し周知を図るほか、新規入居者に対しても説明会等で避難場所を案内する。</p>
4 価格 (1) 経費について 経費は適正か	<p>上限額 1,154,927 千円・・・①</p> <p>提案額 1,128,146 千円・・・②</p> <p>②/①×100=97.68%</p>	<p>上限額 1,154,927 千円・・・①</p> <p>提案額 1,085,600 千円・・・②</p> <p>②/①×100=94.00%</p>

【参考】

(2) 「長崎市営住宅指定管理者候補者選定審査会審査報告書(写)」

**長崎市営住宅指定管理者候補者選定審査会
審査報告書**

- 1 A地区 (42 団地 4,587 戸)
- 2 B地区 (62 団地 4,727 戸)

令和元年 10 月

1 A地区 (42 団地 4,587 戸)

令和元年10月15日

長崎市長 田上 富久 様

長崎市営住宅指定管理者候補者選定審査会

会長 津留崎 和義



長崎市営住宅指定管理者候補者選定審査会における審査結果について（報告）

長崎市営住宅の指定管理者（A地区）の指定に係る申請内容の審査を行いましたので、審査結果について、次のとおり報告します。

1 審査結果

- (1) 第一順位 公営住宅管理共同企業体
- (2) 第二順位 市営住宅A地区管理グループ

2 選定審査会の構成

会長	津留崎 和義	国立大学法人長崎大学人文社会科学域 准教授
委員（職務代理者）	桑水流 和弘	社会福祉法人長崎市社会福祉協議会 理事
委員	國弘 達夫	長崎県弁護士会 会員
委員	林田 真知子	九州北部税理士会 会員
委員	安武 敦子	国立大学法人長崎大学総合生産科学域 教授

3 審査の方法

申請団体から提出された申請書類に不備がないか、募集要項に記載された応募資格等の要件を満たしているかを確認し、事業計画書等や面接に基づき採点評価を行いました。

審査にあたっては、委員間での意見交換を行うと共に、専門性が高い分野の審査については、専門家の委員から説明を受け、各委員に認識を深めてもらいました。

採点評価の結果、失格基準に該当しないことを確認のうえ、合計点数が最も高い提案を行った申請者を指定管理者候補者として選定しました。

なお、審査にあたっては、公平性及び公正性を確保するため、すべての審査において団体名を伏せて実施しました。

4 審査の経緯

回数	開催日	内容
第1回	令和元年7月24日	会長の選出、募集要項及び仕様書案の内容説明、選定要領の説明
第2回	令和元年9月30日	書類審査及び面接審査要領の説明、採点方法の説明
第3回	令和元年10月15日	書類審査、面接審査、候補者の選定

5 申請団体（届出順）

- (1) 市営住宅A地区管理グループ
(構成員：長崎総合ビルサービス株式会社、株式会社アイダ企画)
- (2) 公営住宅管理共同企業体
(構成員：株式会社エルベック、株式会社西日本ビルサービス)

6 審査結果（採点結果は別紙のとおりです。）

(1) 第一順位 公営住宅管理共同企業体

「施設を管理する安定した経営能力」については、前3期分の損益計算書等から良好であるものと評価しました。

「評価と改善」について、積極的な取組みが見られ、提供サービスの向上が見込まれる点を評価しました。

全体として、実績に基づいた提案がなされており、より良い市営住宅の管理を行おうとする姿勢が見える点を評価をしたことから、第一順位として選定しました。

(2) 第二順位 市営住宅A地区管理グループ

「施設を管理する安定した経営能力」については、前3期分の損益計算書等から良好であるものと評価しました。

「平等利用の確保」について、人員配置、受付、対応やバックアップ体制が適切に整備されている点を評価しました。

全体として、第一順位の申請団体と遜色ないものの、入居者へのサービスの提案内容について具体性に乏しい点があったことから、第二順位としました。

7 審査会総評

今回の審査にあたって、A地区の選定団体からは、質が高く、多様な事業計画が提案され、今後、更なる入居者へのサービスの向上に繋がるものと思われました。

また、第二順位となった団体においても、様々なアイデアを含む創意工夫された内容であったと評価できました。

A地区の選定団体においては、今後、B地区の選定団体と連携し、お互いの特性を活かし、相乗効果を発揮することで、市営住宅及び地域の活性化に寄与されることを望みます。

(別紙)
採点結果

大項目	中項目	詳細	配点	第一順位	第二順位
				公営住宅管 理共同企業 体	市営住宅A 地区管理グ ループ
基本事項	基本方針	市営住宅等の管理運營業務について、施設の設置目的等に合った基本方針・理念を持っているか	20	16	15
	平等利用の確保	本市の都心部以外の地区（離島を含む）においても、都心部と同等レベルの入居者サービスを提供する体制や考え方をしているか	40	30	34
	個人情報の保護	入居者の個人情報の保護に関する措置は適切か	20	17	15
事業計画	施設の設置目的と計画	市営住宅等の設置目的を理解し、目的に沿った成果が得られる提案がなされているか	40	30	28
	サービスの向上	入居者の安全・安心や利便性を高めるための提案、また、入居者のコミュニティーを支援するなどの提案があるか	60	51	45
	評価と改善	事業の運営にあたり、創意工夫や評価・改善ができる仕組みとなっているか	40	36	28
管理運営体制	人員配置	職員配置は業務を行うのに適切か	40	28	32
	収支計画・施設管理	収支予算書は適切であるか、また、経理・管理業務の基準等は整備されているか	20	16	15
	緊急時の対応	緊急時における、連絡体制等危機管理体制は適切か	40	32	32
価格	経費	経費は適正か ※上限の範囲内において、一定の基準額までは経費の削減努力を評価しますが、その基準額を下回る場合はサービス水準の低下が懸念されることか、評価が下がります	80	60	65
合計			400	316	309