

# 様式 5

## 平成29年度 指定管理者の管理運営に関する評価シート

### 1. 指定管理者（施設）の基本情報

|       |                    |
|-------|--------------------|
| 施設名   | 箕面市営住宅             |
| 指定管理者 | 株式会社東急コミュニティー      |
| 指定期間  | 平成25年10月～平成31年3月   |
| 施設概要  | 市営住宅               |
| 市支出額  | 40,551,136円（指定管理料） |

### 2. 事業の実施状況

|                      |                         |
|----------------------|-------------------------|
| 入居者募集事務              | 募集案内作成・申込書等の配付・受付、抽選会実施 |
| 入居手続き事務              | 入居説明等・入居資格審査            |
| 入居者等の退去業務            | 返還届受付、退去検査、家賃・敷金の精算     |
| 収納業務                 | 口座振替、納入通知書配付            |
| 滞納整理業務               | 家賃等滞納整理                 |
| 収入超過者及び高額所得者の対応業務    | 収入超過者・高額所得者への指導         |
| 入居者からの各種申込み・届出に関する業務 | 申込・届出の受付                |
| 入居者の維持保管義務違反に関する業務   | 事情聴取又は現地調査等、是正指導        |
| 家賃関係業務               | 収入認定、家賃決定補助             |
| 駐車場管理業務              | 駐車場申込等関係業務              |
| その他の管理業務             | 要望・相談の処理、データ分析・統計資料作成   |
| 施設の適正な維持管理業務         | 巡回、調査                   |
| 施設の維持修繕に関する業務        | 施設修繕、空家修繕               |
| 保全台帳の整備に関する業務        | 図面整理、修繕履歴台帳整備           |
| 設備の保守及び点検等維持管理業務     | 給水・消防設備・エレベーター点検業務等     |
|                      |                         |
|                      |                         |
|                      |                         |
|                      |                         |
|                      |                         |

### 3. 利用者の満足度

#### (1) 利用者アンケートの状況

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>アンケートの結果概要</b> | <p>当センターへ各種届出や修繕依頼等何らかの接触のあった入居者が9割以上にのぼり、各種対応状況においても満足と評価される入居者が半数以上を占め、当センターの管理全般に対する満足度や印象についても半数以上の入居者から満足・期待した通りとの評価を得ることができました。しかし、夜間休日の緊急時の連絡先につきましては認知されていない度合いが昨年に比べ増加（28%→38%）となり、課題を残す結果となりました。</p> |
|-------------------|--|

#### (2) 利用者等の意見交換会の状況

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>意見交換会の結果概要</b> |  |
|-------------------|--|

#### (3) 利用者からの意見を反映させる取り組み

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>取り組みの実施状況</b> | <p>入居者が快適に過ごせるよう、引き続き、丁寧・迅速・確実な対応に努め、管理業務を行っていきます。<br/>修繕関係につきまして修繕区分に基づいた上で、状況に応じて対応します。</p> |
|------------------|---|

#### 4. 収支状況

別紙「事業報告書 (4) 経費の収支状況」参照

#### 5. 特別提案の状況

|                  |                   |
|------------------|-------------------|
| 駐車場空き区画の外部一般貸し出し | 桜ヶ丘南・桜ヶ丘住宅にて実施済み。 |
|                  | 現在2区画契約。          |
|                  |                   |
|                  |                   |

#### 6. 指定管理者の自己評価

平成25年10月より業務を開始して4年8ヶ月を経過し、お問合せや来所された入居者が9割超となりました。

各種申込や届出書類の受付の際の対応につきましては、満足・やや満足の評価が7割を超え、また管理全般についての満足度や総合的な印象につきましても、満足・やや満足・期待以上に良かった・期待どおりとの評価が半数以上となっており、一定の評価をいただきました。

しかし、夜間休日の緊急時など、日中と同一の連絡先でコールセンターに転送される、24時間対応サービスの認知度につきましては、昨年度の数値から減少となっております。このことから各種通知や窓口対応時の際に適宜通知し、認知度を高めていく所存です。

一方、建物・設備等に不具合が生じた場合や緊急時の対応につきましては、前年度より満足度が上昇(47%→51%)し、半数を超える結果となりました。

当然の事ながら迅速な対応を旨とし、状況に応じて最善を尽くしておりますが、内容によっては現地確認や部品・部材の調達などの段取りのため、時間を要した場合がございます。或いは、入居者負担となる修繕では、費用負担に関し、修繕負担区分に基づきご説明し、ご理解を賜るものですが、ご理解いただくことが難しい場合もあったことから、このような評価につながったものと分析しております。

このことを踏まえ、引き続き各種対応の際には、部品の調達や費用負担区分など、より丁寧な説明を入居者に行い、ご理解ご協力いただけるよう、努力して参りたいと存じます。

また、ご意見の中で、自治会等における共用部の管理の担当範囲や、箕面市が行う計画修繕などの大規模工事の担当、当社の管理業務の範囲などが混同されたご意見も見受けられました。

このことから、入居者には、前述の費用負担区分などとともに管理の範囲などにつきましても、問い合わせや各種の対応の際に、丁寧な説明を行うとともに、日頃から、費用負担区分、管理区分につきまして各種通知の際に適宜通知いたし、認知度を高め、ご理解いただけるよう努力して参りたいと存じます。