

様式 10

令和元年度 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	日本管財株式会社
指定期間	平成31年4月～令和6年3月
施設概要	市営住宅
市支出額	40,176,000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、内覧・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	督促、呼出、納付相談・指導
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	凶面整理、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

アンケートの結果概要	平成31年4月より日本管財(株)が管理業務を行っていることの認知度は91%、管理センターの所在地・電話番号の認知度は89%であり、指定管理者変更後の約1年5カ月での認知度としては一定の水準を達していると感じています。 ただ営業時間の30分延長、緊急コール受付の認知度はそれぞれ69%、56%で、さらに周知が必要です。 日本管財(株)に対し期待通り・期待以上が69%と、ほぼ7割の方が満足感を得ていることがわかりました。
------------	--

（2）利用者等の意見交換会の状況

意見交換会の結果概要	
------------	--

（3）利用者からの意見を反映させる取り組み

取り組みの実施状況	入居者が快適に過ごせるよう、今回頂いた意見を管理業務に反映させ、引き続き、誠意を持って丁寧・迅速・確実な対応に努め、管理業務を行っていきます。 修繕関係につきまして定められた修繕区分に基づいた上で、公平公正をもちに迅速かつ丁寧に対応します。
-----------	--

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５区画契約。

6. 指定管理者の自己評価

令和元年度は、指定管理者が交代した初年度であり、住宅管理システムの入替等でやや混乱した面もありましたが、入居者への対応については、職員に経験者を配置したことにより、安定した案内ができていたと認識しています。

入居者にかかる業務では、募集戸数２５戸、期間中の入居戸数２０戸と計画を上回ったこと、内覧の実施による辞退の防止策などについては、高く自己評価をしています。

家賃の収納については、年度前半は督促業務が思うように履行できませんでした。が、期間途中に経験者１名の増員を図りましたところ、改善傾向が見られ、目標には至りませんでしたが、例年並みの収納率に近づけることができました。

新型コロナウイルス感染症等で今後収入が減少する入居者が増加することも想定されますが、きめ細かな滞納対策を行うことで、実態を把握し対象者の状況に沿った督促業務により成果を示したいと考えます。

施設保全業務については、概ね予定どおり進捗しましたが、一部の住宅で排水管の老朽化から排水管清掃を責任をもって施工してくれる業者が見つからず、市所管課と協議の上、詰まりのみの対応としました。一方で入居者からは清掃を実施して欲しいとの要望もあり、市による更新計画の早期実施を望みます。

一般・緊急修繕においても、申出に対し迅速に対応し２７９件の修繕を実施することができました。件数としては過去と大きく変動はありませんでしたが、金額は縮減できており、縮減できた金額を空家修繕に充てることで入居戸数を増加させることができました。

このように、委託事項は概ね要求水準を満たしていたと考えますが、提案事項については、業務立ち上げによる繁忙や管理センター人員が少人数であったことから計画よりも進捗が遅れてしまいました。その中でも、高齢者向けのサービスである見守り活動やオートメッセージサービスは２年目から開始、北芝住宅を中心とした地域団体との連携については、円滑に行うことができ、他の地域にも展開すべく、同様に軽作業サービスを２年目から導入することに至りました。

アンケート結果については、前年度のアンケート結果より大幅に満足度は向上はしていると認識しているものの、まだいずれの項目においても不満足と回答された方がいることについては、ご意見を真摯に受け止め、より一層説明責任を果たし満足いただけるような管理運営に取組みます。特に緊急時の対応について不満足が多いことについては、緊急連絡体制の改善と緊急事態が発生しない予防保全、きめ細やかな説明に努めます。

次年度以降への反省、課題点として、報告資料の不備等について市所管課から幾度か指摘を受けており、報告事項等は会社として確認の上提出することや、他の自治体事例の紹介など、当社の有するノウハウを積極的に展開すること、収納率については目標を達成することを最大の成果指標として取り組むとともに、入居者アンケート結果も向上させるようホスピタリティを持って対応してまいります。

（数字はH31年４月１日から令和２年７月３１日までの実数）