

令和3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  | 40,851,600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               | 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

|            |  |
|------------|--|
| アンケートの結果概要 | <p>管理業務を指定管理者が行っているのは、98%の入居者が認知されており、日本管財株が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95%でした。指定管理者変更後約3年4カ月での認知度としては満足できる数値であると感じています。</p> <p>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82%、68%と、昨年と大きく変わりません。</p> <p>日本管財株式会社に対する総合的な印象では「期待通り」以上で83%で期待感は昨年より3%増加しています。</p> |
|------------|--|

(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 | <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。</p> <p>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4区画契約。昨年同様で変化なしです。 |

#### 6. 指定管理者の自己評価

平成31年4月より業務を開始して3年4ヶ月が経過し、お問合せや来所された入居者が1,300名を超えました。日本管財株式会社が指定管理者の業務を行っている事や、所在地や電話番号の認知度も90%以上と入居者の認知度を上げることが出来ました。営業時間の30分延長の認知度は82%、24時間対応サービスは68%と、昨年と大きく変わりなく、まだまだこれから入居者の方々に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必要を感じました。

昨年4月以降「箕面市営住宅管理センター」での対応状況ですが、各種申込・届出書類の受付された方は74名おられ、「満足度3」以上の70名(95%)がほぼ満足されていますが、「不満足2」以下の4名(5%)が不満を持っておられ、今後、各種申込・届出書類の対応については迅速に誠意を持って対応し満足度を高めたいと思います。

お問い合わせ、要望をしたことがあると回答された方は72名おられ、「満足度3」以上の61名(85%)がほぼ満足されていますが、「不満足2」以下で11名(14%)ほぼ1/7が不満を持っておられ、今後、各お問い合わせ、要望の対応については誠意を持って対応し満足度を高めたいと思います。

一方、建物・設備等に不具合が生じた場合の対応があったかた89名中、「満足度3」以上の69名(77%)、3/4以上が満足されていますが、「不満足2」以下が20名(23%)おられ、不満を持っておられる方も1/4近くおられます。今後、建物や設備の不具合の対応については迅速な対応をもって満足度を高めたいと思います。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。特に給湯器においてはコロナ禍の影響で品薄となり、入居者の皆さまにはご迷惑をおかけしました。また、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考えております。

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。

このことを踏まえ、建物や設備の不具合や緊急時の際には、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、受付段階から費用負担の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、管理の範囲などにつきまして、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。

尚、各種申込・届出書類の受付、お問い合わせ・要望、日本管財の総合的な印象では「満足度3」以上又は「期待通り」以上で満足度がアップして8割以上あることから、誠意を持って丁寧な説明と迅速な対応を今後も継続する必要を感じました。