

R5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～平成36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、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、96%の入居者が認知されており、日本管財（株）が管理業務を行っているの認知度は93%、管理センターの所在地・電話番号の認知度は97%であった。指定管理者変更約4年4カ月での認知度としては高いとは言えない。又、営業時間を30分延長しているのは認知度としては85%、緊急コールの受付については65%の認知度であった。昨年の結果と大きくは変わらなかった。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86%で昨年より6%期待感も増加している。</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。 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5区画契約。昨年より1区画増加した。

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4年4ヶ月が経過し、お問合せや来所された入居者が1700名を超えました。

指定管理者の変更も日本管財株式会社が指定管理者の93%の認知度が得られました。所在地や電話番号の認知度もマグネットシートを作成し配布したため97%と大幅に入居者の認知度を上げることが出来ました。ただし、営業時間を30分延長の認知度が85%と昨年より17%アップしたもののまだまだ入居者にアピールが必要かと思えます。夜間休日や土日祝日の緊急時の24時間対応サービスの認知度につきましても65%と2/3の入居者は認知されていますが、まだまだこれから入居者の方々に各種通知や窓口対応の際に適宜通知し、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1回以上対応を受けられた方が77%を超えましたがまだまだ不十分であると考えています。各種申込・届出書類の受付された方は94名おられ、「満足度3」以上で84名(89%)がほぼ9割の方が満足されていますが、「不満度2」以下ではあわせて8名(8%)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えます。

お問い合わせ、要望について「ある」と回答された方は72名おられ、「満足度3」以上で61名(85%)が満足されていますが、「不満度2」以下で11名(15%)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えます。

一方、建物・設備等に不具合が生じた場合の対応について「ある」と回答された方は97名おられ、「満足度3」以上で76名(78%)で8割近くの方が満足されていますが、「不満度2」以下で20名(21%)おられ、やはり不満を持っておられる方が1/5以上います。今後、各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えます。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。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考えております。

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、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、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。

尚、昨年のアンケート結果とは直接比較は無理がありますが、各種申込・届出書類の受付、お問い合わせ・要望、建物や設備の不具合、日本管財の総合的な印象では「満足3」以上又は「期待通り」以上で満足度がアップしてすべての項目で75%を超えておりますが、より一層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。