

様式 10

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	令和6年4月～令和10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>日本管財（株）が管理業務を本年から2期目の指定管理者になります。アンケートでは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88%、管理センターの所在地・電話番号の認知度は95%であった。指定管理者変更約5年4カ月で認知度としては昨年と同レベルであった。又、営業時間を30分延長しているのは認知度としては84%、緊急コールの受付については少し上がり69%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しての総合的な印象では「期待通り」以上で80%で昨年同様に高い期待感を得ている。</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5年4ヶ月が経過し、お問合せや来所された入居者が2000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96%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の配布の継続もあり95%と大幅に入居者の高い認知度を維持する事が出来ました。ただし、営業時間を30分延長の認知度と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、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。

今回のアンケート調査の結果の特徴として管理センターの対応を受けられた方が少ない。「あり」と答えられた方は「建物や設備の不具合」の項目で75名、「緊急時」の項目で7名でした。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～5回以上対応を受けられた方が99名62.3%と少ない結果でした。各種申込・届出書類の受付された方は54名おられ、「満足度3」以上で49名(90.7%)がほとんどの方が満足されていますが、「不満足2」以下ではあわせて5名(9%)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、要望について「ある」と回答された方は51名おられ、「満足度3」以上で48名(94.1%)が満足されていますが、「不満足2」以下で3名(6%)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について「ある」と回答された方は75名おられ、「満足度3」以上で64名(85%)で8割以上の方が満足されていますが、「不満足2」以下で11名(15%)おられ、やはり不満を持っておられる方が1割以上います。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、時間を要した場合もございます。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や修繕内容の説明不足が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85%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。