様式9

R８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	54,369,200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	日本管財株式会社が本年から２期目、２年目の指定管理になります。アンケートでは管理業務を指定管理者が行っているのは、９９%の入居者が認知されており、日本管財株式会社が管理業務を行っているの認知度は９７%、管理センターの所在地・電話番号の認知度は９９%でほぼ認知されています。又、営業時間を市の業務時間より30分延長しているのは認知度としては８７%、緊急コールの受付については６８%の認知度でありました。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８４%で昨年とほぼ同じで高い期待感を得ています。

（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、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、状況に応じて適切に対応したします。

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・瀬川住宅にて実施済み。
	現在７区画契約。昨年より３区画増加しています。

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７年6ヶ月が経過し、お問合せや来所された入居者が3,４００名を超えました。

指定管理者の変更により新たに日本管財株式会社が指定管理者となったことについて９７％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９９％と入居者のほぼ全員が認知している状態となりました。ただし、営業時間を市の業務時間より30分延長の認知度は８７％とほぼ認知された状態になりましたが、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は６８％と1/3の方には認知されていない状態です。まだまだこれから入居者の方々に通知を徹底し、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では、対応を受けた方と一度も対応を受けなっかた方とほぼ半々でありました。「あり」と答えられた方は「建物や設備の不具合」の項目で最も多く４６％で次いで「各種申込・届出書類の受付」で３１％、「緊急時」の項目で１２％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７１名（５２％）と少ない結果でした。各種申込・届出書類や苦情の受付された方は４２名おられ、「満足度３」以上で３７名（８８％）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（１２％）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、要望や苦情について「ある」と回答された方は３４名おられ、「満足度３」以上で２５名（７４％）が満足されていますが、「不満足２」以下で９名（２６％）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６３名おられ、「満足度３」以上で５０名（７９％）で約８割の方が満足されていますが、「不満足２」以下で１３名（２１％）おられ、不満を持っておれる方が２割以上居られました。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と工事内容の説明をすることを業者にも指導して入居者に満足して頂くよう努めます。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した。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を十分することで工事内容を納得して頂いて満足度を上げていきたいと思います。

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、態度が悪い、問い合わせの最終の報告がなかったなどマイナスの評価に対し、真摯に受け止めて改善していきます。入居者の方も高齢化が進み、共用部の清掃など過去にはやってこられた案件も管理センターに依頼されたり、施設も老朽化してきていますが、細かなサービス等に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。