

令和元年度 門真市営住宅 指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】：平成30年度

1. 総則

指定管理者	門真都市開発ビル株式会社
事業期間	平成30年4月1日～令和3年3月31日
管理体制	社員3名(常勤1名、非常勤2名) 臨時応援要員4名 巡回警備及び夜間コールセンター及び設備要員外部委託
職員の勤務状況	国民の祝日、年末年始(6日間)以外すべて勤務 休日が長期に渡る場合や緊急時は職員配置 休日、夜間はコールセンターにて入居者の要請に対応する。

2. 施設のサービス水準

(1) 事業達成度の分析・評価

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
運 営 業 務	開館日・時間	午前9時～午後5時30分まで 国民の祝日、年末年始(6日間) を休日以外のすべて職員配置 なお、休日・夜間は コールセンターにて入居者等 の要請及び相談に対応する。	左記のほか、入居者募集や休日が長期 に渡る場合のほか緊急時は休日であ っても開設した。(地震及び台風災害な ど必要に応じて窓口を開設した。)	仕様書の定めのほか、柔軟に窓 口を開設することにより、入居 者より好評を得た。
	受付・案内	仕様書に記載のとおり	公営住宅管理事務経験者を配置すると 共に、居住相談窓口を設置し、各種の 相談にも対応した。	入居者の方が気軽に世間話や相 談に来られるなど和気あいあい とした雰囲気窓口とすることが できた。居住相談に限らず、 道案内も含め多数の方が来ら れ、身近な受付案内ができたの ではないかと考える。社員のマ ナー教育進め、お客様満足度の 向上に導きたい。
	料金設定	該当なし	該当なし	該当なし
	広報・宣伝	市営住宅入居者募集を年2回 実施。 市営住宅だよりを年3回実 施。 HPによる情報提供。	左記のとおり実施した。	入居者募集、入居者に必要な情 報提供に努めることができた。 自主事業で、受託相談窓口を設 けたことにより、一般市民への 多方面にわたる情報発信がで きた。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
施設維持管理業務	管理	a. 苦情、通報及び相談業務 b. 入居者の見守り・安否確認等 c. 緊急対応業務 d. 災害事故等の危機管理対応業務 e. 火災発生事後処理事務 f. 敷地内看板設置業務 g. 敷地内放置ゴミ処理業務 h. 敷地内放置車両処理業務 i. 自動火災報知機設備等管理業務 j. 外灯等管理業務 k. 敷地内樹木剪定、草刈り業務（年3回） l. 消防に関する業務 m. 集会所の維持管理業務 n. 公園施設等維持管理業務 o. 空き家及び敷地管理業務 p. その他業務	a. 苦情、通報及び相談件数 要望400件 相談275件 住宅相談等76件の対応を実施した。 b. 入居者の見守り安否確認は、警備員の定期的巡回のほか近隣住民からの問い合わせに、市と連携し安否確認を実施した。また、安否確認サービスを申し込まれた入居者には月1回以上の連絡、相談に応じた。 c. 24時間365日体制で入居者等からの電話受付を設置し、遅滞なく業務を遂行した。 d. 地震及び台風被害に対し、速やかに安全対策及び主要設備の復旧を実施し、市に被害状況を報告した。 e. 火災発生はなかった。 f. 入居者からの要請等により適宜注意を促す啓発看板を設置した。 g. 敷地内に不法投棄された家電など、手続きを踏まえ撤去した。3件 h. 職員、警備員の巡回及び通報により、迷惑駐車、不法駐車車両に警告書添付及び警察署の協力を得るなどして、移動をすべて行った。31件 他、自転車、バイクの指導、取り締りを行った。 i. マニュアルに基づき対応した。 j. 外灯の球替えや老朽した外灯はLED器具交換を実施した。 k. 敷地内剪定は、年3回以上及び自主事業を実施し、良好な環境とした。 l. 防火管理者の選任、消防計画書の策定、防火訓練（2回実施）など実施した。 m. 定期的に巡回を行い、適宜自治会に使用方法などアドバイスを実施した。 n. 遊具など公園施設の安全点検を職員及び警備員の巡回時に実施した。 中高木剪定延べ12日間 1回 中低木剪定14回 低木剪定（除草含む）延べ210回実施。 o. 新橋1期住宅は各月1回全戸確認し、鳩除けネット設置や住戸内の通風、排水等の点検を行い、各団地の空き室は、定期的に点検保全を行った。 p. 仕様書に基づき実施した。	<ul style="list-style-type: none"> 協定事項並びに自主事業に基づき、的確に業務を実施した。 地震時には、社員、臨時応援要員、警備員、設備要員にて、速やかに緊急停止したエレベーターの閉じ込め確認並びに水道、ガスの復旧を行った。 <p>また、各団地の被害状況を把握し安全対策、市への報告を行った。昨年の台風被害においても同様に対応した。</p> <p>なお、地震発生時は、入居者の安否確認も実施した。</p>
	保守点検	保守点検管理業務 ア. 点検 イ. 保守 ウ. 維持管理 エ. 保守点検管理業務 ・ 自家用電気工作物保安管理業務 ・ 消防設備点検業務 ・ 受水槽及び高架水槽清掃防錆加工業務 ・ 簡易専用水道定期検査業務 ・ エレベーター保守点検業務 ・ 特定建築物定期点検業務 ・ 鳥類等の防除業務 ・ 警報監視業務 ・ 市営住宅敷地内樹木剪定等業務 ・ 新橋1期住宅空家点検業務（1か月毎）	社員及び警備員による巡回点検により設備、遊具、植栽等の保守点検業務を実施した。点検による不具合箇所は、速やかに対応、修繕を行った。保守点検管理業務についても、点検結果に基づき、補修、剪定、駆除、監視、検査を適正に実施した。	市と運営調整会議にて改善策等の検討を行うなどし、的確な保守点検を実施できた。なお、市立図書館の保守点検も行っており、改善アドバイスなども行った。 ※補足 指定管理者による修繕及び点検業務に係る経費の推定額210万円は収支状況の分析・評価には含まれていない。

	駐車場管理業務	<ul style="list-style-type: none"> a. 苦情、通報及び相談業務 b. 使用許可等の業務 c. 迷惑駐車・不法駐車 	<ul style="list-style-type: none"> a. 苦情、通報及び相談内容は、管理hに記載のとおり b. 使用承認7件 駐車場返還届8件 c. 迷惑駐車及び不法駐車は、管理hに記載のとおり。なお、新橋2期市営住宅図書館北側駐輪場入口の迷惑・不法駐車防止ポールの抜きさしは月20回以上実施した。 	<p>駐車場の無断使用車や停車間違いなど、迅速に連絡、警告を行い改善できた。</p>
	修繕	<ul style="list-style-type: none"> ・一般・緊急修繕 ・空家修繕 (詳細は仕様書による。) 	<ul style="list-style-type: none"> ・一般・緊急修繕は、市が定める負担区分により適正に執行した。また、入居者負担となるものについても、弊社の支援にて負担軽減措置を講じた。 ・空家修繕は、各団地毎にリフォーム基準を策定し、6戸のリフォームを実施した。なお、前年度に実施した空き家についても、追加措置を講じた。なお、支出については、予算の上限を超えたため、増加分は一般・緊急修繕より支出した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一般修繕・緊急修繕では、弊社技術者等による修繕を行うなど迅速な修繕を実施できたと考える。また、入居者負担の修繕であっても、弊社技術者による修繕で負担軽減を積極的に実施したことにより、入居者から好評を得ている。 ・空家修繕は各団地毎の状況に応じたリフォーム基準を策定したことにより、新しく入居される皆さんから、入居後の不備・不足等の要望は頂くことはなかった。また、工事監理から竣工検査まで、建築技術者が担当し、遺漏なくリフォームを行った。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
入居者の管理に係る業務	市営住宅の入居者に係る業務	<ul style="list-style-type: none"> a. 入居者募集（公募入居業務、特定入居業務） b. 各種申込・届け出業務 c. 入居者の遵守義務違反業務 d. 駐車場使用許可等の業務 	<ul style="list-style-type: none"> a. 入居者募集は7月・1月の2回実施。募集戸数7月7戸、1月5戸 b. 各種申込、届け出処理件数100件 ・単身死亡による処理件数2件 c. 遵守義務違反として駐車場の返還を求めたもの1件 d. 駐車場使用許可、返還等事務等処理件数22件 	<p>入居者募集では、土曜日でも事務所を開け、申請者の利便性を向上させた。また、祝日開設時には、各種申込を受付し市へ提出した。</p>
	市営住宅家賃に係る業務	<ul style="list-style-type: none"> a. 入居者の収入認定業務 b. 家賃の決定・変更業務 c. 家賃の減免・徴収猶予業務 d. 納入通知業務 e. 家賃の収納業務 f. 滞納整理業務 g. 収入超過者及び高額所得者の対応業務 	<ul style="list-style-type: none"> a. 収入認定では、提出期間内に未提出者には電話・手紙・入院不在者等には関係者に連絡するなど家賃決定まで丁寧に対応した。対象戸数419戸（内 転居2戸）内で1戸のみ未回収となった。 b. 家賃の決定通知書送付及び変更手続きは遺漏なく実施した。 c. 家賃の減免・徴収猶予業務の実施はなかった。 d. 納入通知書等滞りなく送付した。 e. 家賃の収納業務は家賃調定収納管理を適正に管理した。 f. 滞納整理業務では、滞納者への電話・手紙・面談・訪問・督促状送付など、延べ449回対応した。 g. 収入超過者及び高額所得者の対応業務は、通知（年1回）資料作成の上、送付した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・収入認定や家賃減免手続きなど丁寧な相談を心掛け円滑な事務を実行できた。 ・滞納者への面談等で個々の生活状況を把握し適正な支払い計画を立てていただくなど、きめ細やかな対応により、収納率は、弊社目標を上回る結果となった。 ・収納率 99.38% (過去最高) 前年度比 0.5%増

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
自主事業	巡回業務（一部仕様書業務を兼ねる）	ア.見守り・安否確認の実施 イ.孤独死の場合の親族への対応等	社員、警備員による巡回時や近隣からの通報等により、施設の点検保安及び見守り、安否確認を実施した。 ・巡回915回、電話128件、訪問64件、他見守等34件	見守り、安否確認判断基準に基づき実施した。また、巡回時には敷地内投棄ごみ回収を実施し、美化等にも配慮したものとなった。住民要望により、夏季に夜間の巡回警備を実施し好評を得た。
	市営住宅樹木剪定・草刈り業務（仕様書業務の拡大）	樹木剪定・除草は年3回以上実施	中高木剪定延べ12日間 1回 中低木剪定14回 低木剪定（除草作業含む）延べ210回実施。	本来、入居者が行うべき作業を応援し、敷地内の環境及び美化に貢献できたと考える。
	見守り・安否確認業務（仕様書の拡大）	高齢単身世帯等の孤独死を防止するため、見守り安否確認など必要な措置を講じる。孤独死の場合の対応。	巡回業務時に見守り基準に則り業務をし、安否確認サービスを希望する入居者には定期的に訪問、電話等を行い世間話を交え適切に確認作業を実施した。	孤独死の対応もマニュアルに則り実施した。安否確認は、入居者との接点を増やし良好な管理業務の一助ともなった。
	「居住相談窓口」の設置	仕様書記載なし	一般市民や入居者が各種相談にいられた場合、住宅情報、パンフレットの設置、申請手続きのお手伝いなど、来られた方のニーズに積極的にサービスを積極的に行った。	住宅相談にとどまらず税申告の記入や生活相談、道案内など多彩な相談に応じ気軽に立ち寄れる窓口として貢献できたと考えられる。
	AEDの設置	仕様書記載なし	高齢化が進む中、心配停止の際に一般市民でも使用できるAEDを設置する。設置場所は、新橋市営住宅2期集会所及び門真市営住宅管理センターの2箇所。	住民向け講習会を実施し、17名の参加者により実施した。孤独死を未然に防ぎたいとの住民意識の高さが感じられた。
	共用部照明器具のLED化推進事業	当初事業計画に記載なし	省エネルギー・CO2の削減、電気使用量のコスト削減の推進を図った。今年度は寿市営住宅1号棟、2号棟の2棟の照明器具（LED）の交換を実施した。	電気使用量は50%以上の削減効果。今後も順次LED照明器具に交換を進めることで高い事業効果が生まれるものと思われる。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
その他	職員研修	事業計画書による。	接遇、法令、個人情報保護、収入認定事務、家賃収納等事務などの研修のほか建築関係法令の研修も実施した。	能動的な研修形態とし、実践に生かせる内容を心掛け研修を実施した。
	個人情報保護	事業計画書による。	弊社で定める個人情報保護マニュアルに基づき実施した。	社員は過去研修を多数回受講しており的確に管理できた。
	情報公開	市条例等に従い情報公開による。	情報公開請求なし。	引き続き、市条例に従い情報公開にあたる。
	緊急対応	事業計画及び門真市営住宅危機管理マニュアルによる。	北大阪北部地震や台風など迅速に被害状況を把握し、安全対策、復旧作業を実施した。住戸内孤独死に対しても適切に対応した。	全ての事案においても、速やかに適切な対応ができた。油断することなく緊張感ある行動を心掛ける。

事業達成度評価 コメント

市営住宅管理業務及び自主事業等は、当初計画を上回る内容で実施することができました。管理運営面では、弊社職員等の技術を用い効率よい管理運営を実施したことで、新たに共用部照明器具のLED化や各事業内容の拡大など取り組みました。次年度は、お客様満足度の向上とともに、より効率のよい運営を実施し高齢者支援や介護予防などの取り組みを進めてまいります。

事業達成度評価

A

凡例：事業達成度評価の区分

- A：協定事項等に定める水準を上回っている
- B：協定事項等に定める水準と同程度である
- C：協定事項等に定める水準を満たすことができなかった

(2) 利用者満足度の分析・評価

項目	回答結果・対応状況	分析
実施方法 回答者数	平成30年7月1日から全戸にアンケート用紙を配布し1ヶ月かけて実施。その後は、自主事業を追加し出口調査を実施しました。全戸アンケート265世帯、出口調査23世帯の回答を得た。	
認知度	知っている。 231名 87.2% 知らなかった。 30名 11.3% 未回答 4名 1.5%	平成29年度中に地元説明を行うなど、市営住宅管理が指定管理者に移行することの周知がスムーズに行えたものと考えます。
職員の対応・態度 窓口又は電話相談業務の対応	a. 対応の親切さ、丁寧さ 良い 74名 66.1% まあまあ良い 15名 13.4% ふつう 18名 16.0% あまり良くない 2名 1.8% 良くない 3名 2.7% 未回答 0名 0% b. 対応の迅速さ 良い 69名 61.6% まあまあ良い 18名 16.0% ふつう 17名 15.2% あまり良くない 4名 3.6% 良くない 3名 2.7% 未回答 1名 0.9% c. 知識の豊富さ、正確さ 良い 58名 51.8% まあまあ良い 22名 19.6% ふつう 24名 21.4% あまり良くない 2名 1.8% 良くない 2名 1.8% 未回答 4名 3.6%	社員には、ビジネスマナーなど体系的な研修を受講させ、接遇等の対応をほぼ満足できる水準で運営できたと推察します。 ただし、「知識の豊富さ、正確さ」については、より満足いただけるよう社員の資質向上を図ってまいります。
1. 利用者アンケート調査 修繕・補修などの業務対応	a. 対応の親切さ、丁寧さ 良い 57名 63.3% まあまあ良い 16名 17.8% ふつう 14名 15.6% あまり良くない 1名 1.1% 良くない 2名 2.2% 未回答 0名 0% b. 対応の迅速さ 良い 57名 63.3% まあまあ良い 15名 16.7% ふつう 12名 13.4% あまり良くない 3名 3.3% 良くない 3名 3.3% 未回答 0名 0% c. 施工の状態 良い 53名 58.9% まあまあ良い 18名 20.0% ふつう 13名 14.4% あまり良くない 4名 4.5% 良くない 1名 1.1% 未回答 1名 1.1%	各項目とも「あまり良くない」「良くない」とのご意見が4%～6%となっています。ほぼ、一定水準のサービスが提供できたものと推察しております。
管理運営の満足度 (指定管理者に管理運営されてよかったか。)	とても良かった 38名 13.2% 良かった 101名 35.1% これまでと変わらない。 88名 30.6% 良くない 5名 1.7% 未回答 56名 19.4%	全戸調査では、未回答が55名であり、指定管理者の運営をもう少し見守りたいとの意向とうかがえる。その後の出口調査では、とても良かったとの意見が増加しており、一定評価いただけたものと推察しています。
安否確認サービス	良い取り組みなので継続してほしい。 164名 61.9% どちらとも言えない 46名 17.4% 特にいらぬ。 12名 4.5% 未回答 43名 16.2%	高齢層の方とその他の世代の必要性に差異が生じた結果となっている。今後進む、単身者や高齢者の増加にともない、必要性を認識いただけるものと推察しています。

	<p>団地内の樹木剪定・草刈り・簡易清掃について</p>	<p>良い取り組みなので継続してほしい。 21名 91.3% どちらとも言えない 0名 0% 特にいない。 0名 0% 未回答 2名 8.7%</p>	<p>この調査内容は出口調査の結果であるが、高齢化が進む中、特段に必要性が高まっているものと推察します。</p>
	<p>巡回警備について</p>	<p>良い取り組みなので継続してほしい。 21名 91.3% どちらとも言えない。 0名 0% 特にいない。 0名 0% 未回答 2名 8.7%</p>	<p>巡回警備では、見守り、場内ごみの回収も行っており、犯罪予防の視点からも高く評価いただいたものと推察します。</p>
2. 市民等からの意見・要望等	<p>主な意見・要望等の内容</p>	<p>対応状況等</p>	
	<p>住宅管理センターになって、すぐに対応して頂き、アドバイスも丁寧にしてくれるので助かります。</p>	<p>弊社の基本方針として、安定的で継続的かつ平等で公正公平なサービスの提供、また、入居者の安全安心の確保及びサービスの向上の実現のため7項目にわたる基本方針を定め、管理運営にあたっております。さらなるサービス向上にむけ努めてまいります。</p>	
	<p>地震でエレベーターがとまり、外出が大変でしたが、早く動いたので助かりました。長く続いたら、どのように助け合いをしなければ良いのかと考えました。</p>	<p>大阪北部地震の際、地震発生後速やかに社員、設備員、警備員が各団地のエレベーター内の閉じ込めがないか確認するとともに、エレベーター復旧にむけ動いております。また、車いすの方を職員等により、部屋までの移動をお手伝いするなど対応しました。地震・台風等の災害時に危機管理対応マニュアルに基づき、的確に実践しております。</p>	
	<p>トイレの水漏れでお世話になりました。迅速な対応で助かりました。また、問題があればと声をかけていただき嬉しかったです。</p>	<p>職員一同、入居者の方からの修理要請には速やかに対応し的確な修繕を行いたいと願っております。また、内容により入居差負担の軽減を目的とした支援も行っております。</p>	
	<p>夜中に公園で騒いでいます。時々見回してほしい。特に夏場</p>	<p>通常、昼間の巡回を実施してはいますが、ご意見を頂き、夏場は夜間の巡回警備を実施しました。</p>	
	<p>市営住宅以外の要件だったのに、親切に手続きしてしていただきました。</p>	<p>住宅相談窓口を設置し、様々なご相談に応じております。今後、より一層職員の資質を高め、入居者の皆さんや一般の方に様々なご相談に応じていけるよう努めてまいります。</p>	

利用者満足度評価 コメント

指定管理者となった初年度に、弊社の市営住宅管理業務への取り組みに対し高く評価いただいたものと感謝しております。ただし、良くないとの評価、未回答も多数あり、私どもが取り組むサービスに工夫を加え、お客様満足度120%に向け取り組みを強化してまいります。

(3) 収支状況の分析・評価

収入の部

(単位：千円)

		予算額	実績額	実績 - 予算	備考	
委託料		39,709	39,709	0		
利用料金等	施設利用料	0		0		
	事業収入			0		
					0	
					0	
					0	
雑入	0		0			
収入合計		39,709	39,709	0		

支出の部

(単位：千円)

大項目	小項目	予算額	実績額	予算 - 実績	備考
人件費	給与費	13,200	12,265	935	
	福利厚生費	0	38	-38	
	法定福利費	0	1,567	-1,567	
	賃金等	0	0	0	
事務費	印刷費	450	428	22	
	通信費	1,114	1,314	-200	
	保険料	150	92	58	
	事務用品費	400	300	100	
	光熱水費	200	79	121	
	その他	178	164	14	
管理費	保守点検業務費	8,786	8,876	-90	保守点検業務費及び修繕費については弊社技術者で実施した点検及び修繕は費用計上していません。また、空家修繕は予算額を超過したが、一般修繕費より充当しました。 ・指定管理者が行った保守点検・修繕費等の経費は含まれておりません。
	委託費	200	194	6	
	修繕費	11,440	6,468	4,972	
	リース費	593	208	385	
物件費	備品購入費	602	1,115	-513	事務所パーティション等を含む
事業費	事業費	2,396	2,220	176	
公租公課	租税公課	0	13	-13	
支出合計		39,709	35,341	4,368	

収支（実績ベース）

39,709 - 35,341 = 4,368

収支状況評価コメント

弊社所属の技術者等により修繕及び点検業務を実施し経費の節減に努めた。
次年度も弊社技術者を活用し効率の良い運営を心掛け入居者負担の軽減を図るとともに、自主事業にて地域コミュニティの推進（高齢者生活支援事業「サロン」の実施）や共用部の照明等のLED化など推し進めてまいります。