

令和4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】：令和3年度

1. 総則

指定管理者	日本管財株式会社
事業期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
管理体制	センター長1名 事務グループ2名 入居管理グループ8名 保全グループ1名 開設時間以外の対応については時間外緊急受付センターにて対応。
職員の勤務状況	月曜日から土曜日（国民の祝日及び年末年始の指定された期間を除く。）休日が長期に渡る場合や夜間はコールセンターにて入居者の要請に対応した。

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	窓口の開設日は、平日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から1月3日以外の日）の午前9時から午後5時30分。	開設日：月曜日から土曜日（日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から1月3日を除く）の9：00から18：00。 夜間・休日については、時間外緊急受付センターで24時間365日対応した	提案通り土曜日の開設及び開設時間を30分延長し18：00までとし、入居者より好評を得た。
	受付・案内	仕様書に記載の通り	公営住宅管理業務熟練者を配置し、入居希望者や入居者等の問い合わせ・相談等に専用HPも含めきめ細かに対応した。	窓口と電話以外でもHPから問い合わせができるよう対応し、利用者の状況に合わせた柔軟な対応ができた。 HPからの質問にもスピーディーに対応することで、入居者・入居希望者からの好評を得た。
	料金設定	該当なし	該当なし	該当なし
	広報・宣伝	仕様書に記載の通り	HPにおいて、市営住宅に関する情報の提供、保守点検等の案内事項の配布、市の要請に応じた案内文の作成等を行った。加えて住戸の間取り図や外観写真を掲載し、情報発信をした。 台風の注意文は自治会に配布している。	分かりやすい情報の提供に努め、入居者や入居者以外の方にも必要に応じた情報提供を行うことができた。 入居希望者への情報の充実度が向上し、公共住宅の存在を広くアピールできた。

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
入居者の管理に係る業務	市営住宅の入居者の募集並びに入居及び退去の手続等に関する業務	(1) 募集業務 (2) 入居業務 (3) 入居者からの各種申込み・届出に関する業務 (4) 入居者の遵守義務違反に関する業務 (5) 住宅返還に関する業務	(1) 総合募集を2回、21戸の募集を実施した。 (2) 380件の入居資格審査を行い、378件の入居説明及び入居手続きを行った。住宅替えの入居手続きは3件行った。 (3) 各種申込み・届出受付数は162件、承認数は103件 (4) 遵守義務違反は発生なし。 (5) 409件の住宅返還届を受理し、退去時検査等を実施した。	貴市と連携を取りながら、募集・入退去業務を実施することができた。 一つ一つの届出に対し、丁寧に案内をした。 また、部屋情報等について細かな説明を実施し、辞退住戸の削減に努め、問題なく入居資格審査、入居説明及び入居手続きを行うことができた。
	家賃等の収納に関する業務	(1) 調定手続き (2) 家賃等の収納事務 (3) 家賃等の滞納整理 (4) 入居者の収入額認定等の補助業務 (5) 家賃減額（収入再認定）等補助業務 (6) 家賃の減免決定補助業務（移管住宅のみ） (7) 敷金の徴収猶予決定補助業務（移管住宅のみ） (8) 高額所得者明渡請求等補助業務 (9) 家賃証明書発行業務	(1) 必要なデータ入力や帳票の提出を実施した。 (2) 家賃等の調定管理を適正に実施。口座振替利用を推奨し、新規入居者は全件、既存入居者は7件の手続きを実施した。 (3) 家賃等未納者に対し、督促業務を実施した。 (4) 収入申告書を送付し、1,830件回収。遅滞なく家賃決定を実施した。 (5) 47件の家賃減額申請の審査を実施した。 (6) 244件の申請があり、決済手続き完了後、決定通知等を送付した。 (7) 申請なし。 (8) 対象者4名に対し電話等により説明を実施した。 (9) 貴市にて対応のため発行なし。	家賃収納について、口座振替利用を推奨したことで、新規入居者は全件、既存入居者については新たに7件口座振替とすることができ、事務処理量の削減や確実な納付に繋げることができた。 収入額認定等について、収入申告書回収後、速やかに審査を実施し、住宅システムへの入力、家賃決定通知を行うことができた。 収入再認定や減免決定補助業務についても、申請受付後、遅滞なく貴市へ上申することができた。 地位承継、同居申請の手続きの際に、滞納に該当する場合支払の案内は確実にし、納付を促すことができた。 高額所得者明渡請求についても電話等で対象者にしっかりと説明を行った。
	市営住宅の管理に係る業務	(1) 苦情、通報及び相談業務 (2) 入居者の見守り・安否確認等 (3) その他の管理業務	(1) 募集関係9件、住戸内、共用部等施設関係14件、駐車場・駐輪場関係6件、迷惑行為関係42件、用地関係7件、その他5件の合計83件の対応を実施した。 (2) 収入申告時や新規入居時、その他手続き時に緊急連絡先の確認を実施。安否確認の相談2件に対応した。 (3) 仕様書記載の通り対応し、単身死亡6件に対応した。	連絡や問い合わせが入った際には速やかに対応し、必要に応じて貴市の各関連部署と連携を取りながら対応を行うことができた。

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	施設管理に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> (1) 施設の維持修繕に関する業務 (2) 施設の保守点検に関する業務 (3) 周辺地域への電波障害対策施設の管理 (4) 新築住宅等引継ぎ業務 (5) 施設管理にかかるデータ整理業務 (6) 既存住宅の緑地保全業務について (7) 検討会議、委員会等への参画 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 緊急修繕475件、空家修繕18件、立替事業等に伴う空家修繕21件を実施した。 (2) 仕様書に記載の通り点検を実施し、不具合箇所については、修繕を実施した。 (3) 発生なし。 (4) 門真千石西町住宅7・8棟の入居対応を行った。 (5) 点検結果をデータ管理し、報告を行った。 (6) 6・7・8月に剪定や除草を実施した。 (7) 貴市都市政策課と月1回定例会を実施した。 	<p>貴市との定例会議だけでなく、随時情報共有を行いながら修繕、点検等を遅滞なく実施することができた。</p> <p>修繕の費用負担区分等について入居者に対し明確に説明を行った上で、適切に対処する事ができた。</p>
	駐車場の管理運営に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> (1) 駐車場の利用承認等事務 (2) 駐車場使用料の収納 (3) 駐車場使用料の滞納整理 (4) 保管場所使用承諾証明書の交付に関する業務 (5) 駐車場の巡回及び迷惑駐車対策等に関する業務 (6) 駐車場施設の維持修繕業務 (7) 駐車場管理図面（団地内通路を含む）の作成若しくは修正に関する業務 (8) 駐車場の集約業務 (9) 空き区画の有効活用に関すること 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 利用申込に関する手続きを320件実施した。 (2) 口座振替利用者489名、納付書利用者70名。現金収納があった際は、翌営業日までに貴市指定の金融機関に払い込みを実施した。 (3) 滞納者に対し、電話や文書で納付勧奨を95件行い、交渉経過を記録した。 (4) 保管場所使用承諾証明書を17件交付した。 (5) 昼間・夜間の巡回を424回実施した。 (6) 発生なし。 (7) 修正なし。 (8) 発生なし。 (9) 発生なし。 	<p>管理運営を問題なく行うことができた。</p> <p>収納については、口座振替利用を促進し、また、滞納者に対しても電話や文書で納付勧奨を行い、収納率の向上に努めている。</p> <p>昼と夜の巡回をすることで不法駐車の見逃しに繋がっている。軽自動車協会等を利用して違法駐車の問題の解決に繋がることができた。</p>
	用地の良好な維持・管理に関する業務	<ul style="list-style-type: none"> (1) 適切な用地管理等に関する業務 (2) 各種申請手続きに係る補助業務 (3) 各種許可書等の交付に係る業務 (4) 処分予定地の維持修繕等業務 	<ul style="list-style-type: none"> (1) 巡回員による巡回を実施し、不法投棄4件に対応した。 (2) 行政財産使用許可を9件受け付けた。 (3) 発生なし。 (4) 発生なし。 	<p>巡回により団地の状況を確認し、遅滞なく問題に対応することができた。</p> <p>防犯カメラを設置することで不法投棄の抑制に繋がった。</p>

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	達成度分析
施設利用等許可業務	利用者数・利用料金			
	利用率			

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	AEDの設置	仕様書記載なし	管理センターに1台設置した。	AED設置済み、常時利用可能な状態になっている。
	警備会社と連携した救急対応サービス	仕様書記載なし	高齢者向け救急対応サービス（COCOセコム・セコム見守りフォン）の案内を窓口を設置し、必要に応じて案内を行った。	申込実績はなかったが、今後も継続して提案活動を行う。
	管理センターから入居者へ出張相談等による生活支援	仕様書記載なし	高齢者・障がい者で管理センターに出向くことが難しい方に対して、月数回各種申請書類や補修等に関する相談・取次ぎを行った。	利用された方にも非常に喜ばれ、入居者の利便性の向上・満足度に繋がった。
	オートメッセージサービス（きずな電話）の無償提供	仕様書記載なし	申込されている6件の世帯に対しサービスを実施した。	申込者に対しては日々の安否確認が実施できるため、安心感のある生活に貢献できたと考える。 数は少ないながらも好評を得ているため、今後より利用者の増加に努める。
	環境美化運動	仕様書記載なし	自治会からの要請がなかったため今年度は実施していない。	今後利用者が増えるよう働きかけを行う。
	専有部補修サービス	仕様書記載なし	入居者からの要請がなかったため今年度は実施していない。	今後利用者が増えるよう働きかけを行う。
	御用聞きを行う「ハートフルサポーター」サービス	仕様書記載なし	入居者からの要請がなかったため今年度は実施していない。	今後利用者が増えるよう働きかけを行う。
	行政・地域団体との協働	仕様書記載なし	社会福祉法人「明日葉」と連携し、ゴミ袋の購入や各団体の商品販売等を行った。 ・門真市高齢福祉課「高齢者の見守りに関する協定」締結企業に登録。 令和4年3月23日 情報交換会出席（オンライン）	商品販売を通じ、窓口で相談に来られた住民と接点が増え良好な関係をきづいていくことができた。 また、門真市高齢福祉課「高齢者の見守りに関する協定」締結企業に登録することで貴市との連携も強めることが出来た。

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、個人情報保護などの研修のほか賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律の研修も実施した。	実務での適切な対応に繋がるよう、様々な研修を実施した。
	個人情報保護	事業計画書による。	初任者研修や適宜情報保護に関する研修の実施。また、個人情報が適切に管理されているか定期的なセルフモニタリングを実施した。	社員は研修を受講し適切な情報保護の管理が出来た。
	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緊急対応マニュアルによる。	緊急対応マニュアルに基づき、台風・大雨などの際は迅速に状況を把握し、注意文書の掲載等安全対策、復旧作業を実施した。また、コロナウイルス感染対策においては、管理センターに消毒液や検温器を用意し、センターの職員は毎朝検温して出勤するなど、対策を講じた。	今後も危機管理の意識をもって対応に取り組む。

事業達成度評価 コメント

当社での指定管理開始初年度であったため、貴市との連携及び入居者との関係構築に特に注力することとなりましたが、仕様書に記載されている事項のとおり管理運営を実施することができた。また、自主事業においては、開設日・時間延長による利用者の利便性の向上を始め、巡回による生活支援や入居者とコミュニケーションを図ることで入居者の状況把握をより一層進めることができた。

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
1 利用者アンケート調査	実施方法 回答者数	各団地自治会長向けアンケート	
	窓口や電話対応	1.言葉づかひや態度について(満足5件、ふつう3件、不満0件、わからない0件、訪問したことがない0件) 2.対応の早さについて(早い3件、ふつう4件、遅い1件、わからない0件、訪問したことがない0件) 3.説明について(分かりやすい4件、ふつう4件、わかりにくい0件、訪問したことがない0件)	接遇やスピード感をもった対応を意識したことで満足度を高めることができた。一方で遅いと回答を頂いた自治会に関しては、内容を確認し、満足度の向上に繋げる。
	申請や手続きの対応	1.対応の早さについて(早い2件、ふつう5件、遅い0件、わからない0件、申請及び手続きなし1件) 2.説明について(分かりやすい3件、ふつう4件、わかりにくい0件、申請及び手続きなし1件)	接遇やスピード感をもった対応を意識したことで満足度を高めることができた。
	修繕工事の対応	1.対応の早さについて(早い4件、ふつう2件、遅い1件、わからない0件、依頼なし1件) 2.修繕の仕上がりについて(良い4件、ふつう3件、よくない0件、わからない0件、依頼なし1件)	スピード感をもった対応を意識したことで満足度を高めることができた。一方で遅いと回答を頂いた自治会に関しては、内容を確認し、満足度の向上に繋げる。
	全体としての満足度	大変満足2件、満足3件、普通1件、不満2件、大変不満0件	接遇やスピード感をもった対応を意識したことで満足度を高めることができた。一方で不満と回答を頂いた自治会に関しては、内容を確認し、満足度の向上に繋げる。
2. 市民等からの意見・要望等	主な意見・要望等の内容	対応状況等	
	なし		

利用者満足度評価 コメント

接遇面や申請に関する対応、修繕対応など、全体的に一定の評価を得ることができたが、一部の住宅において不満の回答もあった為、内容をしっかりと確認し、今後の管理運営に繋げていきたい。

(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		233,345	214,141	-19,204		
利用料金等	施設利用料	0	0	0		
	事業収入		0	0	0	
			0	0	0	
			0	0	0	
			0	0	0	
	雑入	0	0	0		
収入合計		233,345	214,141	-19,204		

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	47,599	45,144	2,455	
	福利厚生費	0	0	0	
	法定福利費	6,930	6,516	414	
	賃金等	0	0	0	
事務費	印刷費	4,345	2,240	2,105	
	通信費	1,805	1,553	252	
	保険料	103	61	42	
	事務用品費	2,820	2,418	402	
	旅費交通費	720	538	182	
	賃借料	2,450	2,376	74	
	その他	11,190	8,754	2,436	
	光熱水費	22,650	20,485	2,165	
事業費	施設管理	31,688	33,904	-2,216	
	単独浄化槽	56,272	33,283	22,989	
	空家修繕	10,865	10,063	802	
	一般・緊急修繕費	12,778	8,698	4,080	
公租公課	租税公課	10	1	9	
その他	その他	21,120	21,120	0	本部経費等の一般管理費
支出合計		233,345	197,153	36,192	

収支（実績ベース）

$$214,141 - 197,153 = 16,988$$

収支状況評価コメント

修繕工事等については複数社に見積もりを取るなどして、経費の縮減に努めました。