

## 令和5年度 門真市営住宅 指定管理者総合評価

【評価対象年度】：令和4年度

### 施設のサービス水準の視点コメント

市営住宅の仕様書等に基づいたサービスを実施されており、入居者の立場に立った施設管理が行われている。また、管理センターからの提案による付加的なサービスを行っており、利便性の向上・満足度にも繋がっていると思われる。特に、入居者へ出張相談等による生活支援やオートメッセージサービス（きずな電話）の無償提供等については、利用者からも大変好評を得ており非常に喜ばれており、管理センターのAED設置や、防犯カメラ設置など、設備の拡充にも取り組んでおり、評価できる。

### 収支状況 コメント

支出について、修繕費等のコスト縮減が図られており、結果、収支トータルで実績が予算額内におさまっており良好であると判断できる。また、旧住宅の用途廃止により、特に単独浄化槽の管理業務にかかる支出が縮減しているが、その縮減分については、緊急的な修繕のための準備金として、急な設備の故障等により、入居者の生活に支障がでないような体制づくりに努めており、評価できる。

### 感染症対策 コメント

管理センターにて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をして感染症対策に努めている。

### 市による総合評価 コメント

令和3年度から指定管理を開始し、2年度目となるが、入居者からの相談等については本市との連携も上手くとりながら、迅速に対応していた。また、窓口や電話対応、修繕対応などについても、接遇やスピード感をもった対応を意識して行動しており、入居者からの満足度も高く、好評を得ているようではある。さらに、本市高齢福祉課「高齢者の見守りに関する協定」締結企業への登録、砂子秋祭りイベントにおいて協賛するなど、地域協働にも前向きであることに評価できる。一方で利用者アンケート調査においては、遅いや不満との回答も一部あることから、今後のさらなる満足度向上への取り組みを期待し、今回の総合評価を「B」と判断した。

### 総合評価

B

#### 総合評価区分凡例

- A：協定事項等を上回る水準で施設運営がされ、大変良好なサービスが提供されている
- B：概ね協定事項等の水準どおり施設運営がされている
- C：協定事項等の水準以下であった