

令和6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5年度

施設のサービス水準の視点コメント

概ね市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。特に窓口と電話以外にHPからも問い合わせ可能にしたことにより、入居者または入居希望者からの問い合わせにもスピーディーに対応できており、利便性の向上・満足度にも繋がっていると思われる。

収支状況 コメント

収支については、実績額が予算額を上回ることなく予算内に収まっており良好であると判断できる。特に事務費や事業費（修繕）について、中身の精査や複数社への見積取得などにより経費縮減が図られており、その結果、収支トータルにおいて実績が予算額内に収まるように努力している点については評価できると思われる。また、支出の項目のうち、「その他」の項目が予算時より2倍となっており、指定管理者の報告のとおり、「計画修繕や、緊急修繕等の留保金」として6年度以降の業務に生かしていくよう、指定管理者と連携を図っていきたい。

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てから3年目であり、入居者からの相談や苦情等も年々増加する中で本市と適宜連携をとりながら、業務を行っている。また、窓口や電話対応・修繕対応などについても、職員一人ひとりが接遇やスピード感をもった対応を意識して行動されており、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。

しかし、自治会アンケートの結果を見ると、一部の自治会においては、「対応が遅い」「修繕にすぐに来ない」と回答をいただいていることや住宅使用料等の滞納額が増加していることで、一部懸念する所もあるが、今後、さらなる満足度の向上や課題解決に繋がることを期待し、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