

## 令和7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6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。センターへの問い合わせ方法として、窓口と電話、専用ホームページからの対応手段を設けており、入居者または入居希望者からの問い合わせに、素早く対応できている。

### 収支状況 コメント

収支について、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」の項目について、予算時より2倍となっているため、適正化を図るよう、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4年目となる。  
入居者や近隣住民からの相談や苦情等も年々増加する中、蓄積したノウハウを大いに活用し、住民対応をしているが、一部の住民から市に対し、センターに対する苦情が届くこともあるため、今後活かしていただきたい。  
日常的に本市と適宜連携をとりながら、業務を行っており、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ある。  
自治会アンケートの結果においても、「対応の早さについて」の項目において、「おそい」と回答をいただく件数が解消されており、「修繕工事の対応」について、昨年度「すぐに来ない。」が2件あったが、今年度は解消されている。4年目となった令和6年度は、公募の際に入居促進にかかる事業提案を求めた特定公共賃貸住宅の新規入居者数が0件に留まっているため、より積極的に入居促進にかかる施策を工夫してもらいたい。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

アンケートの結果、対応の早さについて、昨年度より改善が見受けられる。説明についても、昨年度より、ふつうの判断が減り、わかりやすが増加している  
修繕工事についても、昨年度は、すぐにこない2件が0に

## 令和7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6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。センターへの問い合わせ方法として、窓口と電話、専用ホームページからの対応手段を設けており、入居者または入居希望者からの問い合わせに、素早く対応できている。

### 収支状況 コメント

収支について、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。

### 市による総合評価 コメント

大阪府より移管を受けた移管4住宅（三ツ島・下馬伏・北岸和田・北島合計995戸）について、令和6年度から令和7年度まで、既存6住宅を指定管理する日本管財株式会社が指定管理を行っており、1年目の対応となる。大阪府営住宅時の管理が、市と相違する点について、入居者に大きな混乱を生じさせず、丁寧に対応していたと感じている。また、一部金融機関において、住宅使用料の納付書支払に手数料が生じることとなった中で、口座振替を推奨し、新規入居者全件を口座振替としたことは収納率の上昇及び入居者の利便性の向上につながり評価できる。今後は現在入居中の未利用者にも積極的に推奨していただきたい。

入居者や近隣住民からの相談や苦情等も年々増加する中、蓄積したノウハウを大いに活用し、住民対応を行っている。日常的に本市と連携をとりながら、業務を行っており、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。

自治会アンケートの結果においても、「対応の早さについて」の項目において、「おそい」と回答をいただく件数はなく、「修繕工事の対応」についても「ふつう」以下の回答はなかった。今後も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