

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 4年 3月 31日
管理体制	守口市営住宅管理センター 職員 4名 常勤職員 (センター長) (1名) 常勤職員 (事務系) (1名) 常勤職員 (事務系、入居管理) (1名) 常勤職員 (技術系) (1名)
職員の勤務状況	平日9:00~18:00

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	開設時間 : 9:00~18:00 休業日 : 土曜日・日曜日・祝日・ 年末年始(12/29~1/3)	仕様書及び事業計画に基づき実施した。	仕様書では開設時間を9:00~17:30としていたが、弊社の提案に基づき開設時間を30分延長し、18:00まで行った。
	窓口・電話対応	適切な窓口・電話対応を行い、適切な管理を行うとともに、入居者の要望に応えられる体制とする。	仕様書や弊社の各種マニュアルに基づく運営を図るとともに、入居者アンケートや日々いただくご意見・ご要望から入居者のニーズに対応できるようサービスの向上に務めた。	特に大きなトラブル・苦情等もなく、適切に対応できた。また、入居者に満足いただけるよう迅速な対応を行った。
	広報・宣伝	業務仕様書により規定	市の依頼に基づく文書等は掲示板への掲示・配布ができています。啓発活動等に伴う広報・宣伝は行った。	新型コロナウイルス関連の文書は掲示・配布を行った。保守管理(管理業務)に必要な周知活動や啓発活動も通知文を掲示・配布した。

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	保守点検	仕様書に示された内容	仕様書に基づき実施。点検の結果、修繕を要するものは市と協議し、施設の適正な維持管理に務めた。	仕様書のとおり実施した。大規模改修を要するものは、市に報告し、適切な維持管理に務めた。また、簡易点検も追加で行い、年度内に全住宅の課題をまとめた。
	一般・緊急修繕	基本協定書及び募集要項、業務仕様書に示された内容	件数: 89戸 金額: 12,303,766円	施設の老朽化が著しく、計画的な修繕の執行が必要である。
	空家修繕	基本協定書及び募集要項、業務仕様書に示された内容	件数: 10戸(住替分4戸・住宅変更分6戸) 金額: 25,116,080円	令和3年度は空家募集分の空家修繕はなかった。住替分・住宅変更分については、協定事項等に示されたとおり適切に実施した。

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	集会室イベント	令和3年度事業計画書に提案	新型コロナウイルスの影響により未実施	新型コロナウイルスの影響により未実施
	自治会清掃への参加	令和3年度事業計画書に提案	新型コロナウイルスの影響により未実施	新型コロナウイルスの影響により未実施
	認知症サポーター養成講座の開催	令和3年度事業計画書に提案	新型コロナウイルスの影響により未実施	新型コロナウイルスの影響により未実施
	高齢者見守りサービス(地域連合との連携)の実施	令和3年度事業計画書に提案	令和3年度に実施した。	入居者の希望に応じて状況把握のうえ、くすのき広域連合本部事業化と連携し、月1回の訪問・架電を100%行った。また、万が一の時のために、緊急連絡先の再確認や、家族・周囲の見守り状況など確認を行った。加えて、状況に応じ地域包括支援センターへの情報提供も行った。

項目	内容	協定事項等	実施状況(実績値等)	達成度分析
その他業務	職員研修	管理運営に必要な研修業務の実施	【動画研修】 ・ハラスメント研修 ・不祥事予防研修 ・個人情報保護研修 ・接遇マナー研修 【対面研修】 ・法務研修 ・コンプライアンス研修 ・指導者向けOJT研修 【外部研修】 ・あいサポート研修	コロナ禍の影響により、リモート研修や動画配信による研修が増えた。しかし、講師側からの一方的な研修にならないよう、研修終了後に受講報告書を提出し、理解度の把握や研修内容の改善に務めた。
	情報公開	基本協定書及び業務仕様書、事業計画書に規定	指定管理業務上の情報公開請求の実績はなかった。	/
	事故等への対応	令和3年度事業計画書に規定	火災・事故等の発生実績はなかった。	特に事故等はなかったが、対応マニュアルは作成し、提示した。緊急連絡体制も構築し、また事業計画書にて提出した。

事業達成度評価 コメント	事業達成度評価
運営業務については、協定事項等に基づき実施した。弊社提案により窓口の開設時間を仕様より延長し、また、迅速丁寧な対応を行うことができた。 施設維持管理業務についても協定書、募集要項、業務仕様書に基づき適切に実施した。保守点検では簡易点検も追加で行い、各住宅の課題を洗い出し、市へ提出した。一般・緊急修繕では、相見積もりを取り、適正予算での実施に努めた。 自主事業はコロナ禍の影響を受けた面もあるが、特に高齢者見守りサービスで入居者からご好評をいただいた。実際にサービスを受けた方からは、「家に1人なので電話をしてくれるとありがたい」「世間話ができ楽しい」等、お喜びの声をいただいた。	A

2 施設のサービス水準

(2) 入居者アンケートの分析・評価

項目	協定事項等	分析										
実施方法・回答者数	<p>【実施期間】 令和3年10月15日から11月30日</p> <p>【実施方法】 ・年度ごとに団地を選定し、全自治会長を訪問して直接依頼する。 ・選定した団地の全入居者を対象にアンケート用紙を配布する。 ・回収場所は集会室の玄関ポスト、集合ポスト等各団地ごとに異なる。</p> <p>【回答者数】 ・寺方団地:3件 ・梶第一団地:30件 ・佐太第一団地:15件 ・大宮団地:22件 ・梶第二団地:26件 ・大久保団地:45件 ・金下団地:2件 ・日吉団地:5件 ・桜町団地:4件 ・佐太団地:27件</p> <p>【年齢】 ・無記入:1% ・30歳代:1% ・40歳代:3% ・50歳代:6% ・60歳代:11% ・70歳以上:78%</p>											
1) 窓口での言葉遣いについて	<table border="1"> <tr> <td>とても良い</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>良い</td> <td>59%</td> </tr> <tr> <td>悪い</td> <td>2%</td> </tr> <tr> <td>とても悪い</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>窓口に行ったことがない (無記入含む)</td> <td>27%</td> </tr> </table>	とても良い	12%	良い	59%	悪い	2%	とても悪い	1%	窓口に行ったことがない (無記入含む)	27%	好意解答(とても良い+良い)が70%以上となり、おおむね高い評価を得ている。
とても良い	12%											
良い	59%											
悪い	2%											
とても悪い	1%											
窓口に行ったことがない (無記入含む)	27%											
2) 窓口での説明について	<table border="1"> <tr> <td>とてもわかりやすい</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>わかりやすい</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>わかりにくい</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>とてもわかりにくい</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>窓口に行ったことがない (無記入含む)</td> <td>29%</td> </tr> </table>	とてもわかりやすい	11%	わかりやすい	56%	わかりにくい	4%	とてもわかりにくい	1%	窓口に行ったことがない (無記入含む)	29%	好意解答(とてもわかりやすい+わかりやすい)が60%を超えており、67%とおおむね高い評価を得ている。
とてもわかりやすい	11%											
わかりやすい	56%											
わかりにくい	4%											
とてもわかりにくい	1%											
窓口に行ったことがない (無記入含む)	29%											

利用者アンケート調査の結果

3) 窓口での申請・手続きの対応について	とても早い	9%	好意解答(とても良い+良い)が60%となっており、敵意解答(遅い+とても遅い)の割合に対しておおむね高い評価を得ている。
	早い	51%	
	遅い	5%	
	とても遅い	1%	
	窓口に行ったことがない(無記入含む)	34%	
4) 電話での対応について	とても早い	9%	好意解答(とても早い+早い)が41%と低いが、敵意解答(遅い+とても遅い)の割合に対しておおむね高い評価を得ている。
	早い	32%	
	遅い	6%	
	とても遅い	1%	
	窓口に行ったことがない(無記入含む)	52%	
5) 電話での説明について	とてもわかりやすい	10%	好意解答(とてもわかりやすい+わかりやすい)が40%と低いが、敵意解答(わかりにくい+とてもわかりにくい)の割合に対しておおむね高い評価を得ている。
	わかりやすい	30%	
	わかりにくい	6%	
	とてもわかりにくい	1%	
	窓口に行ったことがない(無記入含む)	53%	
6) 修繕・補修での対応について	すぐに対応してくれた	31%	好意解答(すぐに対応してくれた)が31%と低かったが、依頼したことがない方が半数を占めている。
	すぐの対応ではなかった	15%	
	依頼したことがない	54%	
7) (問6で1、2を選んだ方)修繕・補修の仕上がりについて	良い	76%	好意解答(良い)が70%以上となり、おおむね高い評価を得ている。
	良くない	24%	
8) 管理センターのサービスについての評価について	とても満足	9%	好意解答(とても満足+満足+普通)が60%を超えており、67%とおおむね高い評価を得ている。
	満足	17%	
	普通	47%	
	不満	4%	
	とても不満	1%	
	不明(無記入含む)	23%	

9) ご意見・ご感想	<ul style="list-style-type: none"> ・よく話を聞いてくれて、安心して暮らせます。ありがとうございます。 ・管理が行き届いて生活し易いと思います。 ・女性の方の対応がもう一つ形式的な対応で説明が足りなかったと聞いています。住民とのコミュニケーションをもう少し配慮して頂けたら。 ・メール対応が早く、説明がとても分かりやすかった。 ・もう少し団地を見に来てほしいです。 ・話をよく聞いてくれる。 ・見守りに力を入れてほしい。 ・空家が多い。 ・ハトのフン害 ・3階建て+風呂付に建替えてはどうか。 ・空家が多く、自治会の役が何回も回ってきます。 ・襖の張替えなどは年金生活者には大変。家の中はボロボロ。 ・大木を剪定してほしい。 ・ベランダの排水溝が悪く、水がたまる。 ・玄関扉の塗装剥がれを市の負担で補修してほしい。 ・通路に物があり、通りにくい。 ・花の咲く頃に剪定を避けてほしい。 	
------------	---	--

市民からの意見・要望等	主な意見・要望等	対応状況等 (記載事項は守口市に連絡済です)

入居者アンケート評価 コメント
<p>全体的におおむね高い評価を得られた。特に、職員研修の成果が、言葉遣いや丁寧な説明・対応につながっていると考えられる。</p> <p>自由記入欄については、建物・設備に関するご意見・ご要望が多く見られた。公営住宅は美観が目的ではない旨を説明しているが、入居者が安全・安心に暮らせるような建物を目指し、貴重なご意見として参考にしていく。</p>

2 施設のサービス水準

(2) 収支状況の分析・評価

【収入の部】

大項目	小項目	予算額	実績額	実績－予算	備考
指定管理料		36,872,000	36,872,000	0	
一般修繕費		22,000,000	22,000,000	0	
空家修繕費		67,436,000	67,436,000	0	
				0	
収入合計		126,308,000	126,308,000	0	

【支出の部】

大項目	小項目	予算額	実績額	予算－実績	備考	
非精算項目	人件費	20,988,000	17,109,232	3,878,768		
	管理センター経費	2,123,000	3,125,473	-1,002,473		
	HP作成維持費	1,034,000	858,737	175,263		
	夜間・休日コール対応	297,000	297,000	0		
	通信費	484,000	146,528	337,472		
	印刷費	495,000	339,900	155,100		
	郵送費	418,000	96,054	321,946		
	賠償責任費	220,000	7,367	212,633		
	残置物処理業務	330,000	0	330,000		
	維持管理費	8,415,000	6,836,610	1,578,390		
	一般管理費	2,068,000	2,068,000	0		
					0	
					0	
精算項目	一般修繕費	22,000,000	12,303,766	9,696,234	精算項目の残額は市に返金済み。	
	空家修繕費	67,436,000	25,116,080	42,319,920		
				0		
支出合計		126,308,000	68,304,747	58,003,253		

収支(実績ベース)

126,308,000 - 68,304,747 = 58,003,253

収支状況 コメント

修繕費用については相見積もりを取るなど、自助努力により効率よく費用圧縮に努めた。その結果、かなりの費用低減が実現でき、予算を大幅に下回る結果となった。