

指定管理者自己評価結果

【評価対象年度】 令和 4年度

1 総則

指定管理者	日本管財株式会社
事業期間	令和 4年 4月 1日 ~ 令和 5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R3年度に引き続いて開設時間を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。	仕様書や弊社マニュアルに基づき適正な運営を図るとともに、入居者アンケート等によるご意見・ご要望から入居者のニーズを分析し、サービス向上に務めた。	特に大きなトラブル・苦情等もなく、都度適切な対応ができた。また迅速な対応を心がけ、入居者の不安・不満低減に繋げた。
	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の掲示・配布ができた。また啓発活動等に伴う広報・宣伝も行った。	台風接近時の注意喚起や不正駐車への対応等、保守管理(管理業務)に必要な周知活動や啓発活動について通知文を掲示・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。是正が必要なものについては市に報告し、適切な維持管理に務めた。また、簡易点検も随時行い、各住宅の課題をまとめている。
	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: 100戸 金額: 21,645,382円	施設の老朽化が著しく、引き続き計画的な修繕や予防保全が必要である。
	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: 9戸(住替分7戸・住宅変更分2戸) 金額: 18,455,800円	前年度と同様、令和4年度も空家募集分の空家修繕はなかった。

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4年度事業計画書に提案	近隣大学からの提案により、集会室にて高齢者の体力測定を実施した。	自治会から提案があり実施した体力測定により、高齢者同士の交流や近隣大学へのデータ収集協力が繋がった。
	自治会清掃への参加	令和4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4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4年度事業計画書に提案	令和3年度から引き続き実施した。	入居者の生活状況に応じて、自治会長やくすのき広域連合本部事業課と連携しながら、月1回の訪問・架電を100%行った。またR3年度に引き続き、緊急連絡先の再確認、周囲の見守り状況なども確認した。加えて、状況に応じ地域包括支援センターへの情報提供を行った。

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 ・情報セキュリティ研修	動画配信による研修を実施した。受講報告書による受講状況の確認や理解度の把握、また研修によってはテストも受講してもらうことによって、ただ受講しただけになっていないかの確認に努めた。
	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4年度事業計画書に規定	EV閉じ込め事故が1件発生(佐太団地)。入居者が直接業者に連絡し、センター職員の現地到着時には、電話を受けた業者が現地対応で解放済みだった。入居者にケガ等はなし。不具合の原因を究明し、復調を確認済み。	連絡体制が構築されていたため、業者との連携により遅滞なく対応できた。不具合の原因となった部品について、他階も同様の不具合の懸念がないか業者に点検・対応を依頼することで事故発生予防に努めた。

事業達成度評価 コメント	事業達成度評価
<p>運營業務については、貴市との協定事項等に基づき実施した。R3年度に引き続き、窓口の開設時間を仕様より延長、また迅速丁寧な対応を行うことができた。</p> <p>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随時行い、各住宅の課題を洗い出し、市と情報共有した。一般・緊急修繕では相見積もりを取って、適正予算で実施した。</p> <p>自主事業は一部コロナ禍の影響を受けたものもあるが、R3年度から実施している高齢者見守りサービスを拡充し好評を得ている。体調面での不安を伺ったり、定期的なお声掛けを行う事で入居者の状況を把握し、必要に応じてデイサービスを紹介するなど、より安心な暮らしに貢献した。</p>	<p>B</p>

2 施設のサービス水準

(2) 利用者満足度の分析・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4年10月3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: 1件 ・梶第一団地: 17件 ・佐太第一団地: 12件 ・大宮団地: 26件 ・梶第二団地: 22件 ・大久保団地: 41件 ・金下団地: 5件 ・日吉団地: 3件 ・桜町団地: 5件 ・佐太団地: 28件</p> <p>【年齢】 ・無記入: 1% ・30歳代: 1% ・40歳代: 2% ・50歳代: 2% ・60歳代: 9% ・70歳以上: 85%</p>	/
1) 窓口での言葉遣いについて	とても良い 21%	『「とても良い」+「良い」』が70%以上となり、高い評価を得ている。
	良い 56%	
	悪い 1%	
	とても悪い 1%	
	窓口に行ったことがない(無記入含む) 21%	
2) 窓口での説明について	とてもわかりやすい 17%	『「とてもわかりやすい」+「わかりやすい」』が70%を超えており、高い評価を得ている。
	わかりやすい 58%	
	わかりにくい 1%	
	とてもわかりにくい 0%	
	窓口に行ったことがない(無記入含む) 24%	
3) 窓口での申請・手続きの対応について	とても早い 14%	『「とても早い」+「早い」』が65%となっており、『「遅い」+「とても遅い」』の割合に対して高い評価を得ている。
	早い 51%	
	遅い 4%	
	とても遅い 1%	
	窓口に行ったことがない(無記入含む) 30%	

利用者アンケート調査の

結果	4) 電話での対応について	とても早い	15%	『「とても早い」+「早い」』が51%だが、『「遅い」+「とても遅い」』の割合に対して高い評価を得ている。
		早い	36%	
		遅い	4%	
		とても遅い	2%	
		窓口に行ったことがない (無記入含む)	43%	
	5) 電話での説明について	とてもわかりやすい	14%	『「とてもわかりやすい」+「わかりやすい」』が52%だが、『「わかりにくい」+「とてもわかりにくい」』の割合に対して高い評価を得ている。
		わかりやすい	38%	
		わかりにくい	5%	
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)		42%		
6) 苦情や相談の結果について	満足	21%	『「満足」』が21%とあまり高くない結果となったが、『「普通」』が54%と高かった。	
	普通	54%		
	不満	8%		
	不明(無記入含む)	18%		
7) 管理センターのサービスについて	とても満足	13%	『「とても満足」+「満足」』は35%であったが、『「普通」』を含めると、全体に対し割合が70%を超えており、概ね高い評価を得ている。	
	満足	22%		
	普通	42%		
	不満	6%		
	とても不満	1%		
	不明(無記入含む)	18%		
8) ご意見・ご感想	<ul style="list-style-type: none"> ・電話の応対で声が小さいので、もう少し大きい声でお願いします。 ・特に問題無い。 ・入居者の高齢化で、外廻りの掃除が大変。 ・管理センターの報連相がうまく機能しておらず、ゴテゴテになり行動が遅い。 ・5階空室に鳩が巣を作っている。階段1階部分にフンが落ちてくるので、対策をしてほしい。 ・80歳を超えての住替えは本当にしんどい。 ・高齢者が多いので、色々な管理等が難しい。行政の支援がほしい。 ・EVが無く、不便。 			

※アンケート結果の集計の都合上、各項目の合計が100%を超える場合がございます。

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)

利用者満足度評価 コメント
<p>全体的におおむね高い評価を得られ、またR3年度よりも好意解答の割合が少しながら上がった。指定管理者として2年目となり、入居者との関係構築の結果が少しずつ表れているのではないかと考えている。</p> <p>自由記入欄については、R3年度よりもセンターに対するご意見・ご要望をいただいた。これら貴重なご意見を参考にし、守口市に代わり公営住宅を運営する「指定管理者」としての自覚を強く持ち、入居者の安全・安心な暮らしに繋がるよう、今後とも取り組んで参ります。</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		34,595,000	34,595,000	0	
一般修繕費		22,000,000	22,000,000	0	
空家修繕費		28,790,000	28,790,000	0	
	収入合計	85,385,000	85,385,000	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	21,516,000	17,305,539	4,210,461	
	管理センター経費	1,452,000	896,803	555,197	
	HP作成維持費	374,000	61,347	312,653	
	夜間・休日コール対応	297,000	297,000	0	
	通信費	462,000	118,026	343,974	
	印刷費	495,000	38,500	456,500	
	郵送費	418,000	136,875	281,125	
	賠償責任費	220,000	7,086	212,914	
	残置物処理業務	330,000	0	330,000	
	維持管理費	6,963,000	7,334,611	-371,611	
	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	21,645,382	354,618	精算項目の残額は市に返金済み。
	空家修繕費	28,790,000	18,455,800	10,334,200	
				0	
	支出合計	85,385,000	68,364,969	17,020,031	

収支(実績ベース)

85,385,000 — 68,364,969 = 17,020,031

収支状況 コメント

R3年度と同様、相見積もりを取るなどして修繕費用の圧縮に努めた結果、費用低減を実現した。また、R3年度はセンター開設ということもあり、備品購入等で管理センター経費が多かかってしまったが、R4年度は予算額よりも費用の低減ができた。