

(指定管理者記入様式)

指定管理者自己評価結果

指定管理者	近鉄住宅管理株式会社
事業期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日
管理体制	常勤職員：5名 巡回管理員：2名
職員の勤務状況	常勤職員：月～土 9：00～18：00（1h休憩） 週5日交替勤務 巡回管理員：月・水・木 9：00～18：00（1h休憩）

1. 施設のサービス水準等

(1) 業務内容

項目	内容	協定事項等	実施状況（実績値等）	サービス状況 （課題・達成度等）
運営業務	業務日・ 時間	業務日 月～金（土・日・祝・ 年末年始休み）業務 時間 09:00～17:30	事業計画書に基づき適正 に業務を実施した。 月～土（日・祝・年末年 始休み）業務時間 09:00～18:00 ※開設時間を30分延長 し、土曜日も開設するこ とで、入居者等の利便性 を高めた。	協定等に基づき適 正に行っている。 入居者の事情に伴 い業務時間外も適 宜対応した。
	受付・案内	適切な受付・案内業 務の実施	業務に精通した職員配置 及び接遇研修等の実施に より適正に対応した。	適正な対応により 入居者と良好な関 係を築いている。
	広報・宣伝	・ホームページの維持 管理	特定公共賃貸住宅の入 居者促進のため、ホーム ページで住戸内の動画を Youtubeを利用し掲載す るなどし、令和4年度は、 4件の入居に繋がった。	令和5年度より、 地元不動産業者と 連携して、特定公 共賃貸住宅の更な る入居促進に努め る。

施設維持管理業務	清掃・保守 点検	施設維持保全業務等	協定、管理業務仕様書に基づき適正に実施した。	適正な維持管理により大きなトラブル・苦情等はなかった。
	修繕	予算の範囲内で実施する。	年度事業報告書のとおり	若干、予算を上回った。
施設利用等許可業務	入居者数	サービスの向上を図り、入居者の増加に努める。	募集情報を専用ホームページに掲載すると共に募集冊子を大東市関連施設に設置した。 また、応募受付を郵送に加え、Web でも行うことで、応募者増加に繋がった。 7・12月定期募集実績 募集戸数:79戸 応募総数:214件 入居者数:38件 応募割れ随時募集実績 募集戸数:38戸 入居者数:24件 ※定期募集戸数79戸に対し、随時募集、特公賃住宅を合せて、66世帯が入居した。	今後、募集冊子の設置先を増やし、更なる周知に努める。 また、年間50戸以上の空家修繕を確実に実施することで、一人でも多くの方に入居いただけるよう努めた。
	家賃・駐車場使用料収納業務	協定等に基づいた適正な収納業務の実施	令和4年度収納状況(現年/過年度) 家賃収納率(99.62%/19.40%) 駐車場収納率(99.64%/0.00%) 出納閉鎖期間令和5年5月31日までを反映	引き続き、以下のとおり取組む。 ・早期発見・早期対応の徹底 ・口座振替率の向上(滞納者に対し納付書払いから口座振替への変更を推奨)

自主事業	令和5年度事業計画書参照	創意工夫での事業実施	75歳以上の単身高齢者で希望者を対象に、電話による近況確認サービスであるシニア専門相談窓口「きずなコンシェルジュ」の提供を実施した。	月1回、担当者から電話による近況確認を行い、日々の生活での困り事、悩み事等の相談を受け付けた。
	施設の運営体制	大東市民の優先雇用を行う。	1名、大東市民を雇用している。	大東市民の雇用：1名
その他業務	基本的人権の尊重	人権を尊重した施設運営を行う。	協定書に基づき人権啓発ネットワーク大東に入会し、講座等に参加した。参加したセンター長より各職員に啓蒙を実施した。	人権について正しい認識を持ち、管理運営を実施した。
	職員研修	管理運営に必要な研修業務の実施	年度事業報告書のとおり	接遇等研修を実施することで、入居者に対する職員の意識向上につながった。
	個人情報保護	管理運営に係る情報の公開に関し、大東市の取扱いに準じて必要な措置を講じる。	適正に措置を講じた。	今後も個人情報保護に万全を期す。
	情報公開	管理運営に係る情報の公開に関し、大東市の取扱いに準じて必要な措置を講じる	情報公開請求はなかったが、情報公開請求があった場合には、大東市の取扱いに準じて措置する。	今後も大東市情報公開条例を遵守する。
	事故等への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あらゆる緊急事態、不測の事態には適切な措置を講じ、関係機関への連絡を行う</li> <li>・危機管理体制の構築及び対応マニュアルの作成、災害時対応訓練を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「火災発生時等」、「夜間・営業時間外」の緊急時連絡体制を整備して、職員に周知・徹底している。</li> </ul>	引き続き職員の啓発、訓練などにより素早い対応や事故防止に努める。

	環境問題	環境に配慮した取組みを行う。	光熱費の削減や使用する紙の削減の取組みに努めるとともに、備品・印刷用紙はリサイクル用品を活用した。	引き続き、環境に配慮した取組みを行う。
--	------	----------------	---------------------------------------------------	---------------------

## (2) 利用者満足度

### ① 利用者アンケートの項目・実施結果

入居者等アンケートについては、初年度であったことから、都市整備部都市整備室建築課と協議のうえ、自治会長へのアンケートを実施しました。入居者アンケートは、令和5年度から実施する予定です。

なお、自治会長へのアンケートの項目は日常の管理運営体制やサービス内容についての評価やご意見です。

#### ※アンケート項目

問1 近鉄住宅管理(株)の窓口での対応はいかがですか。

問2 近鉄住宅管理(株)の電話での対応はいかがですか。

問3 近鉄住宅管理(株)の申請や手続きの対応はどうでしたか。

問4 近鉄住宅管理(株)の修繕工事の対応はどうでしたか。

問5 今後、本アンケートをインターネット（スマートフォン、タブレット等）と紙面で実施する場合、どちらでの回答を希望しますか。

問6 サービス充実に向けた、ご意見等があればご自由にお書きください。

#### ※実施結果

問1～4に関して、100%の満足度をいただきました。

（評価について「普通以上」と回答した割合）

### ② 自治会から意見・要望等

・いつも大変お世話になりまして心から感謝申し上げます。管理センターの皆様は、会長の私にとりまして心強い味方です。2023年度も何卒宜しくお願い申し上げます。

・1年間お世話になりました。色々と相談にのっていただいととても助かりました。

・1年間色々とお世話になりましてありがとうございました。来年度は、新しい会長と副会長になりますので色々お手助けをお願いします。

## (3) 収支状況

別紙のとおり

業務に係る経理の状況

施設名 大東市営住宅

期 間 令和4年4月1日～令和5年3月31日

(単位：千円)

区分	項目	令和4年度 予算	令和4年度 実績	比較	
収入	指定管理料	126,863	126,863	0	
	駐車場管理業務 市委託料	403	403	0	
	空家修繕業務 市委託料	-	15,585	15,585	
	収入合計 (a)	127,266	142,851	15,585	
支出	人件費	給与等	24,235	21,600	-2,635
		法定福利費	3,930	3,301	-629
	事務費	印刷費	3,300	1,332	-1,968
		通信費	924	1,119	195
		保険料	726	654	-72
		光熱水費	660	239	-421
		その他	700	1,282	582
	管理費	保守点検業務費	32,763	32,503	-260
		緊急修繕費	5,500	6,588	1,088
		空家修繕費	27,830	44,001	16,171
		リース料	3,480	4,024	544
		団地光熱費	12,458	11,816	-642
	物件費	備品購入費	849	532	-317
	事業費	事業費	9,515	9,515	0
	租税公課	租税公課	396	0	-396
支出合計 (b)		127,266	138,506	11,240	
収支差 (a) - (b)		0	4,345	4,345	

## 2. 総合評価

### ① 業務内容（運営業務、施設維持管理業務、施設利用等許可業務）について評価

#### 1. 業務全般

大阪府営住宅時より指定管理者として管理してきた経験を活かし、大東市営住宅の特性を踏まえた管理運営を行うことができました。

また、法令はもとより、協定書、管理業務仕様書、事業計画等に基づき適正に運営を行い、入居者のサービス向上を意識した管理運営が出来たと考えております。今後も入居者の視点を忘れず丁寧な対応を行い、満足していただける施設運営に努めて参ります。

#### 2. 募集・入居業務

(1) 募集の周知方法として、大東市の広報とは別に、専用ホームページ上での周知を行い、募集冊子については、大東市関連施設に設置しました。今後はさらに目に留まりやすいと考えられる場所での配布等を検討します。

また、申込方法の多様化（郵送、web）により対面しなくとも申請を受け付ける等、入居申込者にとっての利便性を高めることができました。

(2) 大東市営住宅の平等利用の確保のため、公開抽選会では、公正・公平性且つ透明性を確保するため、管理センター職員は必ず2名以上が運営に立ち会いました。

令和4年度は、コロナウイルス感染拡大防止のため、管理センター職員が抽選を代行しました。抽選番号の確認は必ず複数名で行い、結果はその場で公表、抽選結果通知は速やかに発送しました。なお、公開抽選会は、マスクの着用や来場者の検温、机の消毒等、基本的な感染症対策を実施しました。

(3) 当選者の資格審査については、資格審査案内文を送付後、全ての当選者に電話で連絡をし、必要書類の説明を行い、より円滑に入居できるように対応しました。

#### 3. 収納業務

(1) 収入申告書提出率の向上への取組みについて

収入申告を確実に行っていただき、入居者にとって適正な家賃をお支払いいただくことが、滞納を防ぐ大きな効果があると考え、収入申告の督促状発送、電話、訪問を地道に行った結果、提出率は99.9%となりました。

※収入申告対象件数:1,176件 収入申告未申告件数:1件

(2) 滞納整理について

本社滞納整理マネージャーによる滞納整理業務の指導、滞納整理マニュアルの整備、初期段階（滞納1～2ヶ月）での解決等を行うことにより、現年度家賃の収納率は、99.62%となりました。令和5年度は、上記に加え、口座振替率の向上等に取り組み、更なる収納率向上に努めます。

#### 4. 施設管理業務

##### (1) 空家修繕について

業務仕様書等で定められた空家修繕実施戸数 50 戸に対し、修繕費縮減に努めるなどし、55 戸の空家修繕を実施しました。今後も、一人でも多くの方に大東市営住宅に入居いただけるよう取り組みます。

##### (2) 緊急修繕について

業務時間中は、管理センターにて連絡を受け、状況に応じて、施設管理担当者が現場に赴き、協力業者を手配する等の対応を行いました。

日常生活に支障がきたさないよう、迅速な対応ができ良好な生活環境を維持することができました。

##### (3) 保守点検業務について

年度事業計画書どおりに実施できているか、実施状況確認表を整備し、施設管理担当者及びセンター長がチェックすることで、適正に実施しました。

保守点検の結果、不具合箇所があった場合は、計画的に修繕等を行います。

#### ② 業務内容（自主事業、その他業務）について評価

##### 1. 単身高齢者世帯への見守りについて

75 歳以上の単身高齢者世帯の希望者を対象に電話による近況確認サービスであるシニア専門相談窓口「きずなコンシェルジュ」の担当者が月 1 回、電話でのお声がけを行いました。不在の場合は状況に応じて電話連絡し、確認を行いました。

入居者からの近況報告等を受け付けた。また、担当者への気遣いのお言葉をいただきました。

※電話確認での入居者との会話（一部抜粋）

『毎日元気で過ごしています。先日、病院にて検査をした結果も良好でした。窓口からのお電話がいつも心強いです。』

『明日、お墓参りの為、滋賀県までひとりで行ってきます。日帰りで大変だけど幼馴染が待っているからね。』『暑いので、しっかり水分補給を摂って気をつけて行かれてください。』

『昨日、身体の調子が良くて睡眠薬を 1 錠減らしたところ、夜中なかなか寝付けず苦労しました。あまり薬に頼りたくないの、今日も薬の調整をして頑張ってみます。いつもありがとう、応援してください。』『頑張りましょうね』

『少し涼しくなり、朝晩が楽になりました。お散歩は最近サボっているの(少し笑って)。もう少ししたらまた歩きたい。』『朝晩は暗くなってくるので足元などにお気を付けてください。』

『お正月は、千葉から孫様が 2 人来た。とても楽しいお正月になりました。今年もよろしく願いします。』『体調にお変わりもないようで今年も 1 年頑張りましょうね。』

『花粉症で少し目が痒いです。昔から花粉症は酷いのもうベテランです。』『お声はお元気そうで、安心しました。』

## 2. 管理センター内での高齢者等への主な配慮について

- (1) 管理センターは、住道駅直結で、バリアフリー対応の事務所で開設しています。
- (2) 窓口には、車いす対応のローカウンターを設置し、車いすで来訪された方が使用しやすい仕様としています。
- (3) その他の配慮として全日本難聴者・中途失聴者団体連合会が管理する耳マークの利用申請を行い、管理センター内に掲示すると共に筆談ボードを設置し、筆談にも対応しています。
- (4) 老眼鏡を準備し、必要に応じて貸し出しを行っています。

## 利用者満足度について評価

自治会長アンケート、ホームページからのメールでのご意見受付等を通して収集したご意見を、職員と情報共有するとともに改善策を議論し、実践しました。

また、初年度であったため、自治会長アンケートを実施し、各設問に対して「普通以上」の評価100%を頂戴することができました。

令和5年度は、全入居者を対象にアンケートを実施し、結果を基にPDCAサイクルを実践することにより満足度向上へと繋がります。

## 収支状況について評価

支出としては、緊急修繕費が予算と比較し増加しましたが、概ね適正な収支状況であったと思われます。

令和5年度以降、物価高騰、労務費単価の増加等により、緊急修繕費、空家修繕費の増加が見込まれますが、経費等の縮減により適正な収支の維持に努めます。

## 2022年度自治会アンケート集計

住宅名	自治会名	問1 小問1 (窓口) 言葉づかい	問1 小問2 (窓口) 対応の 早さ	問1 小問3 (窓口) 説明	問2 小問1 (電話) 言葉づかい	問2 小問2 (電話) 対応の 早さ	問2 小問3 (電話) 説明	問3 小問1 (申請) 対応の 早さ	問3 小問2 (申請) 説明	問4 小問1 (修繕) 対応の 早さ	問4 小問2 (修繕) 仕上がりに	問5 (回収方法)	問6(自由意見)
大東深野住宅	大東深野住宅自治会	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	
大東寺川住宅	大東寺川住宅自治会	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1・2	いつも大変お世話になりました。心から感謝申し上げます。管理センターの皆様は、会長の私にとりまして心強い味方です。2023年度も何卒宜しくお願い申し上げます。
大東南郷住宅	大東南郷住宅	1	1	1	1	1	1	5	4	1	1	1	1年間お世話になりました。色々相談にのっていただきとても助かりました。
大東北新町住宅	大東北新町住宅自治会	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1年間色々とお世話になりました。ありがとうございました。来年度は、新しい会長と副会長になりますので色々とお手助けをお願いします。

## 設問内容

問1 近鉄住宅管理㈱の窓口での対応はいかがですか。

小問1 言葉づかいや態度について 【1.満足 2.ふつう 3.不満 4.わからない 5.訪問したことがない】  
 小問2 対応の早さについて 【1.早い 2.ふつう 3.遅い 4.わからない 5.訪問したことがない】  
 小問3 説明について 【1.わかりやすい 2.ふつう 3.わからない 4.訪問したことがない】

問2 近鉄住宅管理㈱の電話での対応はいかがですか。

小問1 言葉づかいについて 【1.満足 2.ふつう 3.不満 4.わからない 5.電話したことがない】  
 小問2 対応の早さについて 【1.早い 2.ふつう 3.遅い 4.わからない 5.電話したことがない】  
 小問3 説明について 【1.わかりやすい 2.ふつう 3.わかりにくい 4.電話したことがない】

問3 近鉄住宅管理㈱の申請や手続きの対応はどうでしたか。

小問1 対応の早さについて 【1.早い 2.ふつう 3.遅い 4.わからない 5.申請や手続きをしたことがない】  
 小問2 説明について 【1.わかりやすい 2.ふつう 3.わかりにくい 4.申請や手続きをしたことがない】

問4 近鉄住宅管理㈱の修繕工事の対応はどうでしたか。

小問1 対応の早さについて 【1.すぐに来てくれた 2.ふつう 3.すぐに来てくれなかった 4.わからない 5.修繕の依頼をしたことがない】  
 小問2 修繕の仕上がりについて 【1.よい 2.ふつう 3.よくない 4.わからない 5.修繕の依頼をしたことがない】

問5 今後、本アンケートをインターネット(スマートフォン、タブレット等)と紙面で実施する場合、どちらでの回答を希望しますか。

【1.インターネット 2.紙面】

問6 サービス充実に向けた、ご意見等があればご自由にお書きください。

## 令和4年度 指定管理者による移管市営住宅の管理報告

### 【住宅の入居状況】

R5.3.31現在

住宅名称	管理戸数	入居世帯数	入居率	前年度比	備考
大東深野住宅	144戸	128世帯	88.9%	—	初年度のため、前年度比なし
大東寺川住宅	700戸	602世帯	86.0%	—	初年度のため、前年度比なし
大東北新町住宅	372戸	351世帯	94.4%	—	初年度のため、前年度比なし
大東北新町住宅（特公賃）	120戸	88世帯	73.4%	—	初年度のため、前年度比なし
大東南郷住宅	118戸	108世帯	91.6%	—	初年度のため、前年度比なし
計	1,454戸	1,277世帯	87.9%	—	初年度のため、前年度比なし

### 【定期募集の状況】※7月及び12月に実施

住宅名称	募集戸数	応募世帯数	応募倍率	入居世帯数	備考
大東深野住宅	13戸	11世帯	0.9倍	5世帯	
大東寺川住宅	38戸	24世帯	0.6倍	10世帯	
大東北新町住宅	23戸	109世帯	4.7倍	18世帯	
大東南郷住宅	5戸	70世帯	14.0倍	5世帯	
計	79戸	214戸	2.7倍	38世帯	

### 【定期募集の募集区分】※7月及び12月に実施

募集区分	募集戸数	応募世帯数	応募倍率	入居世帯数	備考
一般	26戸	88世帯	3.4倍	13世帯	
福祉世帯	19戸	60世帯	3.2倍	11世帯	
新婚子育て世帯	22戸	20世帯	1.1倍	6世帯	
単身者世帯	12戸	46世帯	3.8倍	8世帯	
計	79戸	214世帯	2.7倍	38世帯	

### 【随時募集の状況】※定期募集において応募割れとなった住戸で実施

R5.3.31現在

住宅名称	募集戸数	入居世帯数	備考
大東深野住宅	6戸	0世帯	
大東寺川住宅	28戸	20世帯	
大東北新町住宅	4戸	4世帯	
大東南郷住宅	0戸	0世帯	
大東北新町住宅（特公賃）	14戸	4世帯	特公賃住宅は、随時募集の実施のみ
計	52戸	28世帯	

## 【住宅使用料の収納状況】

R5. 5. 31現在

区分	調定額	収納額	収納率	前年度比	備考
現年度分	371, 073, 800円	369, 648, 660円	99. 6%	—	初年度のため、前年度比なし
滞納繰越分	584, 400円	113, 360円	19. 4%	—	初年度のため、前年度比なし

## 【住宅駐車場の使用状況】

R5. 3. 31現在

住宅名称	管理区画数	使用区画数	使用率	前年度比	備考
大東深野住宅	86区画	36区画	41. 9%	—	初年度のため、前年度比なし
大東寺川住宅	400区画	221区画	55. 3%	—	初年度のため、前年度比なし
大東北新町住宅	278区画	203区画	73. 0%	—	初年度のため、前年度比なし
大東南郷住宅	73区画	37区画	50. 7%	—	初年度のため、前年度比なし
計	837区画	497区画	59. 4%	—	初年度のため、前年度比なし

## 【住宅駐車場使用料の収納状況】

R5. 5. 31現在

区分	調定額	収納額	収納率	前年度比	備考
現年度分	44, 508, 800円	44, 348, 100円	99. 6%	—	初年度のため、前年度比なし
滞納繰越分	120, 000円	0円	0. 0%	—	初年度のため、前年度比なし