

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5年4月1日～令和6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5年度は、 6件の入居に繋がった。 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 た。	令和6年2月よ り、地元不動産業 者と連携して、賃 貸住宅情報サイトを 利用し、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	物価高騰等により、緊急修繕費が予算を上回った。
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:57 戸 応募総数:207 件 入居者数:29 件 応募割れ随時募集実績 募集戸数:25 戸 入居者数:23 件 ※定期募集戸数 57 戸に対し、随時募集を合わせて最終的には 52 戸入居した。なお、特定公共賃貸住宅については、募集戸数 10 戸に対し、6 戸が入居した。	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 5 年度収納状況(現年度／過年度) 家賃収納率 (99.8 %／37.7%) 駐車場収納率 (99.7%／49.6%) 出納閉鎖期間令和 6 年 5 月 31 日までを反映 口座振替状況(家賃) 契約件数:1,004 件 (前年比 48 件増)	引き続き、以下のとおり取り組む。 ・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。 大東寺川住宅で子育て 世帯向けのイベントとして 「おもしろ科学教室」を実 施し、子どもだけでなく、見 学された大人からもご好評 をいただいた。 (子ども参加者数:15 名)	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。 子育て世帯向けの イベントを他の住宅 で実施する。 高齢者向けのイベ ント(特殊詐欺被 害防止講座等)を 実施する。
	施設の運営 体制	本市市民の優先雇用 を行う。	1 名、本市市民を雇用し ている。	本 市 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	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。 危機管理体制の構築	「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。	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。

		及び対応マニュアルの作成、災害時対応訓練を実施する。		
	環境問題	環境に配慮した取り組みを行う。	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

入居者アンケート

3ヶ月の期間（令和5年7月1日から令和5年9月30日）をかけて、各入居者へアンケート用紙を配布しました。回収は郵送（返信用封筒を同封）か、巡回員室窓口及び管理センター窓口にて行いました。配布件数は1,282件、回収数は811件、回収率は63.3%でした。

※アンケート項目

問1 年齢はおいくつですか。

問2 管理センター職員の電話・窓口・訪問時の対応はいかがでしたか。

問3 管理センター職員の各種申請や手続きの対応はいかがでしたか。

問4 管理センター職員の修繕工事の対応はいかがでしたか。

問5 管理センターによる市営住宅の運営について総合的な感想はいかがですか。

※実施結果

管理センター職員の電話・窓口・訪問時の各種申請や手続きの対応は、97%以上の満足度（評価について普通以上と回答した割合）をいただき、管理センター職員の修繕工事の対応は93%の満足度をいただきました。市営住宅の運営について総合的な感想については93.4%の満足度となりました。

② 自治会アンケートの項目・実施結果

自治会長アンケート

※アンケート項目

問1 近鉄住宅管理㈱の窓口での対応はいかがですか。

問2 近鉄住宅管理㈱の電話での対応はいかがですか。

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。

問4 近鉄住宅管理㈱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）

自治会アンケートから意見・要望等

いつも丁寧に対応していただきまして感謝申し上げます。この度、住民の皆様の信任をいただきまして、2024 年度も自治会長を務めることになりました。住民の高齢化に伴い、今まで経験のない問題が起りつつあり、戸惑うことも多くなって参りました。常に管理センターの皆様にお助けいただきながら歩んで参りたいと思います。今後ともどうぞ宜しくお願いいたします。

（３）収支状況

年度事業報告書のとおり

2. 総合評価

① 業務内容（運營業務、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。

特定公共賃貸住宅の入居者促進のため、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。

前年度まで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が、令和５年度は、新型コロナウイルス感染症が感染症法上の５類感染症に位置づけられたことに伴い、抽選会の来場者に抽選を行っていただきました。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、訪問を行いました。また、家賃額が確定する令和 6 年 4 月前に通知書（近傍同種家賃額【民間賃貸住宅の家賃額と同程度】になるため早急に提出するよう依頼）の発送、電話、訪問を行った結果、提出率は 99.8%となりました。

※収入申告対象件数:1,181 件 収入申告未申告件数:2 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に基づく、初期段階（滞納 1 ～ 2 ヶ月）での解決等を徹底しました。口座振替の推奨を行った結果、口座振替契約件数が前年度と比べ 48 件の増加となりました。また、市営住宅管理課と連携を取り、催告及び明渡予告通知書（配達証明付内容証明郵便）を発送することにより、滞納解消に努めました。その結果、現年度家賃の収納率は、99.8%となりました。前年度の 99.7%を超えることになりました。令和 6 年度は、上記に加え、中期段階（滞納 3 ヶ月）の対象者に督促だけではなく分割納付も視野に説明し、長期段階（滞納 4 ヶ月以上）にさせないように取り組み、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

令和 5 年度以降、物価高騰、労務費単価の増加等により修繕費の増加が見込まれましたが、修繕費縮減に努めるなどし、業務仕様書等で定められた空家修繕実施戸数 50 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、近況確認を行いました。また、入居者からは担当者への

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）

- ・『いつもご心配かけてごめんなさい。元気に過ごさせていただいているので安心下さい。』
- ・『天気が悪いので、少し憂鬱とのことでしたが、『これから、天気が良くなって曇りじゃなくなる』と嬉しそうにお話くださいました。
- ・先月末がお誕生日でしたので窓口からお祝いの言葉をお伝えさせていただきましたら、今年の誕生日は、息子さんからケーキを買ってきてもらい、『親子でご飯の後にケーキを食べながら話しました。今までになかったことだから、とてもいい誕生日になった。』ととても嬉しそうにお話くださいました。
- ・会話中も笑い声交じりでお話してくださり、『とてもお元気そうで安心しました』とお伝えしましたら『久しぶりのお電話嬉しくてたくさん話しちゃった』と、お言葉をいただきました。
- ・『寒くなったのでお身体にお気をつけてくださいね』のお声かけに『ありがとう、お互い気をつけようね』と、お心遣いをいただきました。
- ・お買い物は徒歩 5 分程のところに行き、たくさん買うときは、ヘルパーさんと一緒に行かれており、『バスもあるし、買い物もできるし良い場所』と楽しそうにお話くださいました。
- ・『寒くなり腰が痛い』『これから本格的に寒くなるから不安です』とのこと。週 2 回ヘルパーが来られるようですが、ご自身でできることは頑張らせているようです。お身体にご無理がないようお声かけをすると、『ありがとう、ヘルパーさんに甘えます』と少し笑っておっしゃっていました。
- ・『今年は寒暖差も激しく夏バテをしてしまい、しんどい 1 年間でした』とのこと。少しずつ体調も回復されているようで安心した旨お伝えしています。『いつもお話聞いてくれてありがとう。あなたも体調に気をつけてね』と、お言葉をいただきました。
- ・体調にお変わりはなく、『元気に頑張っています。暖かくなってきたので今からウォーキングに行ってきます』『気をつけて行って来てください』とお声かけをさせていただきました。

2. 入居者の健康や生活に関するさまざまな相談サービスについて

令和 5 年 7 月から急な病気への対応や日常の健康面で悩まれている入居者へ電話相談サービス「ファミリー健康相談」を実施しました。保健師や看護師など、ベテラン相談員が健康に関するあらゆる相談にお答えしています。

（例：急な子どもの発熱、育児・妊娠期の不安、休日や夜間に受診できる病院や女医のいる病院を探したい、育児・介護の効率的な方法を相談したい、どの診療科に受診すべきか分からない、健診結果のいみがよく分からない等）

3. 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。
- (5) 日本語の不自由な外国人に対し、翻訳機（ポケットーク）を用意対応しています。

4. 子育て世帯向けの自主事業について

大東寺川住宅で令和6年1月に子ども向けのイベント「おもしろ科学教室」を実施しました。

様々な実験に参加され、最後は「煮干しの解剖」を体験していただきました。

子どもからは「楽しかった」「思い出に残る誕生日になった(実施日が誕生日)」、見学された大人からは「大人でも楽しめた」とのお声があり、大変ご好評をいただきました。

(子ども参加者数:15名)

③利用者満足度について評価

入居者アンケート、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。

入居者アンケートでは、管理センター職員の電話・窓口・訪問時の各種申請や手続きの対応は、97%以上の満足度をいただき、管理センター職員の修繕工事の対応は93%の満足度をいただきました。市営住宅の運営について総合的な感想については93.4%の満足度となりました。修繕対応や苦情対応については、根本的な解決に繋がらない場合がありますが、今後も迅速な対応、丁寧な対応、十分な説明を心がけることにより、入居者満足度の更なる向上を目指します。

また、自治会長アンケートは、各設問に対して前年と同様に普通以上の評価100%を頂戴することができました。

令和6年度も引き続き、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。

④収支状況について評価

支出としては、緊急性が高い修繕内容が多く発生したため、令和4年度と比較し、緊急修繕費が増加しましたが、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や、電気料金等の補助金停止により、緊急修繕費、空家修繕費、団地光熱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。

令和6年4月30日

大東市長 様

大東市営住宅指定管理者
大阪市阿倍野区阿倍野筋1丁目1番43号
近鉄住宅管理株式会社
代表取締役 鉄谷 守男



年度事業報告書

令和5年度（令和5年4月1日から令和6年3月31日）大東市営住宅及び共同施設の指定管理者業務について、管理運営に関する協定書第12条の規定に基づき別添のとおり提出します。

1. 管理業務の実施状況

(1) 管理運営体制に関する事項

①業務実施場所

事業所所在地	大東市末広町2-301 ガラスの卵テラ住道3階
電話番号	072-812-6710

②業務時間

業務時間	平日9時から18時
休業日	日曜日、祝日、年末年始(12月29日から1月3日)

③業務時間外の緊急連絡先(委託先)

委託先	総合警備保障株式会社
電話番号	072-812-6712

④管理運営体制

別紙1のとおり

⑤責任者(市との連絡担当者及び代理人)

センター長	武村 和剛
-------	-------

⑥市との連絡体制(火災発生時、夜間・営業時間外)

別紙2のとおり

(2) 管理運営業務の実施状況に関する事項

①空家募集年間実績(7月定期募集及び12月定期募集)

申込区分	一般	(事故)	福祉	(事故)	新婚・子育て	単身	(事故)	合計
募集戸数	18	2	13	1	13	10	0	57
応募件数	117	4	32	0	21	33	0	207
当選者数(繰上含む)	15(2)	1	5	0	6(1)	7	0	34
資格審査件数	14	1	5	0	6	7	0	33
辞退者数(繰上含む)	4	0	0	0	1	0	0	5
入居者数	11	1	5	0	6	7	0	30
応募割れ件数	5	1	8	1	7	3	0	25

※住宅別募集戸数・応募件数内訳

申込区分		一般	(事故)	福祉	(事故)	新婚・子育て	単身	(事故)	合計
大東深野	募集戸数	3	2	1	0	2	2	0	10
	応募件数	6	4	0	0	1	16	0	27
大東寺川	募集戸数	10	0	10	1	8	7	0	36
	応募件数	5	0	4	0	2	9	0	20
大東南郷	募集戸数	2	0	1	0	1	1	0	5
	応募件数	48	0	15	0	3	8	0	74
大東北新町	募集戸数	3	0	1	0	2	0	0	6
	応募件数	58	0	13	0	15	0	0	86
合計	募集戸数	18	2	13	1	13	10	0	57
	応募件数	117	4	32	0	21	33	0	207

※定期募集実施日程

住戸選定	募集月	戸数	申込期間	抽選日	審査	入居
5月	7月	33戸	7月3日～ 7月18日	8月9日	8月10日～ 8月24日	10月26日
10月	12月	24戸	12月1日～ 12月15日	1月10日	1月11日～ 1月25日	3月28日

②応募割れ随時募集実績

申込区分	7月募集応募割れ	12月募集応募割れ	合計
募集戸数	17	8	25
入居件数	15	8※	23

※12月随時募集の入居件数には令和6年4月以降の入居を含む

③特定公共賃貸住宅募集年間実績（大東北新町住宅6・11棟）

	6棟	11棟	合計
募集戸数	5	5	10
入居件数	4	2	6

④退去時の手続・検査実績

内 容			件数
住宅返還届の受付			52
【内訳】	退去時検査（1回目）	巡回管理員にて実施	48
	退去時検査（2回目）	施設管理担当者にて実施	44

⑤家賃等収納事務・滞納整理年間実績

業務の内容	年間実績		
家賃等収納事務	基本：ミスのない事務処理を実施		
収入申告	送付：6月30日 提出期限：7月31日 収入申告済件数：1,181件 収入未申告件数：2件 提出率：99.8%		
家賃決定	送付：2月16日		
減免	常時受け付け		
納付書	送付：4月15日 家賃：174件、駐車場：27件		
通常督促	架電等により支払いを促すことができた		
家賃収納状況 ※令和6年3月31日時点	現年度・過年度	調定額	376,676,240円
		収納額	370,736,600円
		収納率	98.42%
		未納率	1.58%

業務の内容	年間実績		
駐車場使用料収納状況 ※令和6年3月31日時点	現年度・過年度	調定額	44,187,900円
		収納額	43,453,800円
		収納率	98.34%
		未納率	1.66%

⑥施設の維持修繕年間実績

業務の内容	年間実績
一般修繕	入居者対応：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た。 件数：245件 金額：8,201,987円（税込み）
空家修繕	件数：50件 金額：28,661,293円（税込み） 原状回復費残高（令和6年3月31日時点） ：1,892,232円（税込み）※令和6年3月31日時点

※一般修繕の詳細については月例報告を参照

⑦主な保守点検管理による年間実績

業務の内容	年間実績
受水槽・給水塔清掃	1回／年
専用水道点検	受水槽、高架水槽：1回／月 水質検査12項目：1回／月 21項目：4回／年 末端給水栓の水質検査：1回／日
簡易専用水道点検	受水槽、高架水槽：1回／月 水質検査：1回／年
給水設備（揚水ポンプ）保守点検	1回／年
給水設備（加圧ポンプ）保守点検	1回／年
雨水貯留槽付帯設備保守点検	1回／年
消防用設備点検	機器点検：2回／年 総合点検：1回／年
昇降機保守点検	定期点検：1回／3月 定期検査：1回／年
緑地保全	剪定：1回／年
定期点検・安全点検	・定期点検：1回／年 ・遊具安全点検：1回／年（通常点検：3回／年）

※詳細については別紙3のとおり

⑧各種申請の年間実績

住 宅		駐 車 場	
申請内容	件数	申請内容	件数
収入申告	1, 181件	使用許可	49件
減免	310件	減免	23件
収入認定更正	21件	現金収納	47件
地位承継	16件	返還	69件
同居承認	18件	車庫証明書	36件
異動届	59件		
氏名変更	7件		
緊急連絡先変更	0件		
家賃証明書	11件		
模様替	42件		
火災による一時使用	0件		
住宅交換	0件		

⑨単身高齢者向けサービス

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回程度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。

2. 業務に係る経理の状況

別紙4のとおり

3. 苦情・要望等の年間件数

住宅内等の 施設関係	駐車場・ 駐輪場関係	迷惑行為	騒音	ペット	その他	合計
0件	0件	9件	2件	1件	3件	15件

※各内容の詳細については月例報告を参照

4. その他の事項

(1) 広報の実績

広報の媒体	実施時期	広報方法、内容、実績
当社ホームページ	7月・12月	募集要項掲載
	8月・1月	抽選結果を掲載
	8月・1月下旬から	随時募集を掲載
	通年	特公賃住宅募集を掲載
電子メールによる問い合わせ	4月 1日から 3月31日まで	7件

(2) 入居者等アンケート調査の実施

実施時期	調査対象者	調査件数	回収件数
7月1日から9月30日	全住宅入居者	1, 282件	811件
3月8日から3月22日	全住宅自治会長	4件	4件

(3) 研修等実績

内容	実施時期
個人情報保護研修	9月（研修動画視聴）
情報セキュリティ対策研修	9・2月（研修動画視聴）
コンプライアンス研修	9月（研修動画視聴）
安全運転講習	10月
2023年度市民じんけん講座に参加 人権啓発ステップ・アップ講座に参加 ※参加したセンター長より職員に啓蒙を実施	10・2月
接遇マナー研修 （事業所による障がいのある方への「合理的配慮の提供」の義務化に伴う接遇研修）	3月

以上

令和6年3月31日

管理運営体制

近鉄住宅管理(株)公営住宅事業部

所在：大阪市阿倍野区阿倍野筋1丁目1番43号

06-7662-6860

大東市営住宅管理センター

所在：大東市末広町2-301 ガラスの卵テラ住道 3階

072-812-6710

(統括・個人情報保護及び
情報公開請求管理責任者)

センター長

次長

執行役員部長

(施設管理)

担当

担当

(入居・収納管理)

担当

担当

(巡回管理員)

担当

担当

休日・夜間連絡先

総合警備保障株式会社

072-812-6712

火災発生等緊急時連絡体制

緊急時業務の概要

管理センター営業時に市営住宅で緊急事態が発生し、入居者等から管理センターへ連絡が入った場合

※緊急時とは人・物的被害事故及び人・物的被害に発展しそうな事故等

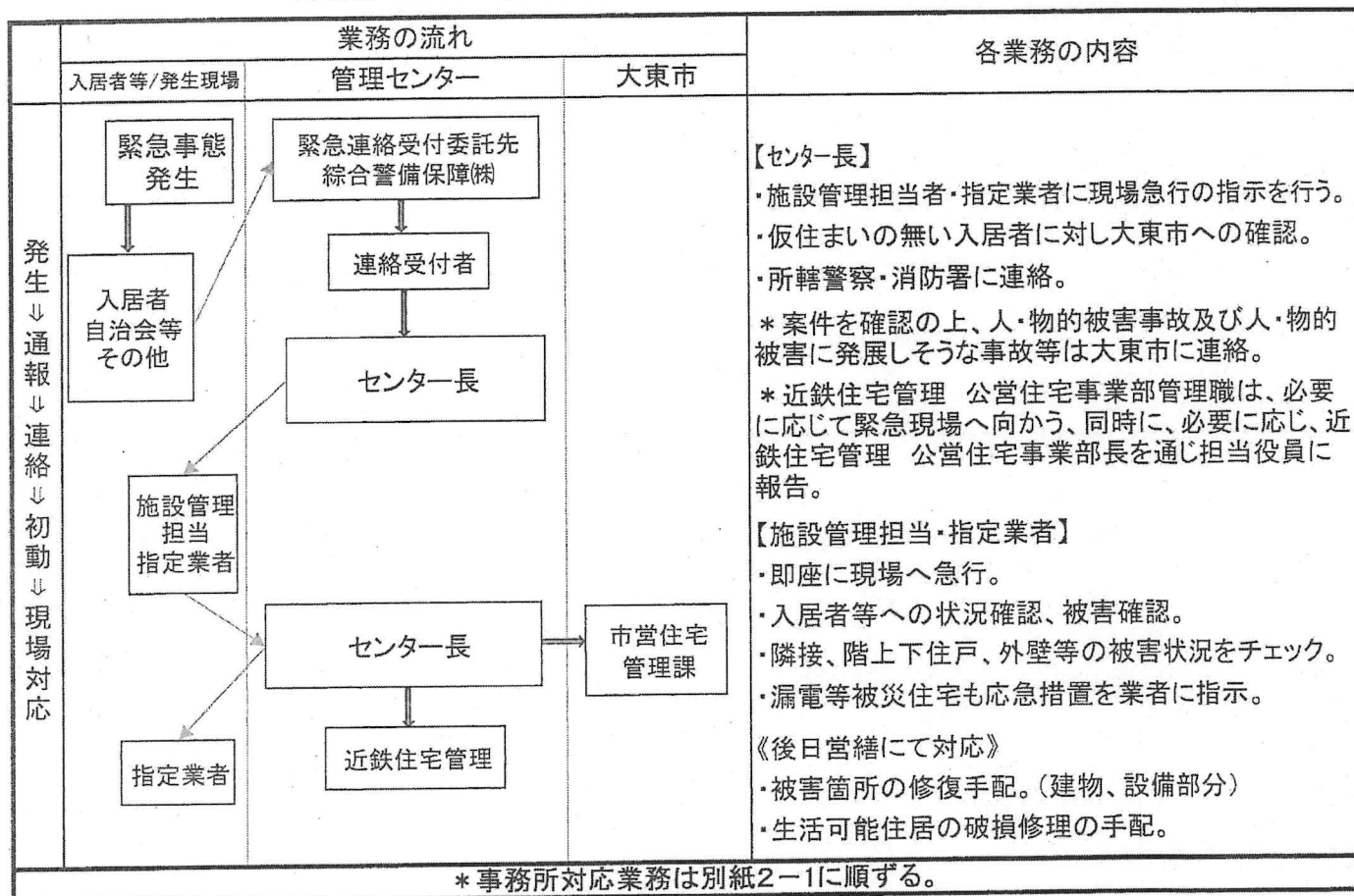
	業務の流れ			各業務の内容
	入居者等/発生現場	管理センター	大東市	
発生 ↓ 通報 ↓ 連絡	緊急事態発生 入居者 自治会等 消防・警察 署等	緊急連絡受付委託先 総合警備保障㈱ 連絡受付者 センター長・施設管理担当		【連絡受付者】 ・センター長・施設管理担当に状況報告を行う。 【センター長・施設管理担当】 ・施設管理担当者・指定業者に現場急行の指示を行う。
現場対応	施設管理担当 指定業者 センター長 市営住宅 管理課			【施設管理担当】 ・現場へ急行。 ・入居者等への状況確認、被害確認。 ・隣接、階上下住戸等の被害状況を確認。 ・応急措置を指定業者に指示。 【センター長】 ・大東市に事故の内容について速報を提出。
事務所対応	入居者 入居管理担当 指定業者 施設管理担当 センター長 市営住宅 管理課 近鉄住宅管理 入居者 入居管理担当			【入居管理】 ・住宅管理システムで入居者を確認する。 ・住替えが必要な場合入居者を特定し、空家住戸を探す。 (※大東市要相談) 【施設管理担当・指定業者】 ・空家住戸を探して、空家住戸の修繕を指定業者に発注する。(※大東市要相談) 【センター長】 ・必要に応じ現場へ向かう。 ・管理センターから大東市に緊急対応の内容について報告書を提出。 【入居管理】 ・住戸替承認手続。(※大東市要相談)

夜間・営業時間外緊急時連絡体制

緊急時業務の概要

夜間・営業時間外に市営住宅で緊急事態が発生し、総合警備保障㈱から管理センターへ連絡が入った場合

※緊急時とは人・物的被害事故及び人・物的被害に発展しそうな事故等



各種点検について、異常等が発生した場合は別途報告いたします。

業務に係る経理の状況

施設名 大東市営住宅

期 間 令和5年4月1日～令和6年3月31日

(単位：千円)

区 分	項 目		令和5年度 実 績	令和5年度 予 算	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
	特公賃インセンティブ		1,058		1,058
	収入合計 (a)		128,324	127,266	1,058
支 出	人件費	給与等	22,275	24,235	-1,960
		法定福利費	3,770	3,930	-160
	事務費	印刷費	912	3,300	-2,388
		通信費	1,156	924	232
		保険料	738	726	12
		光熱水費	251	660	-409
		その他	857	700	157
		管理費	保守点検業務費	35,361	32,763
	緊急修繕費		8,202	5,500	2,702
	空家修繕費		28,661	27,830	831
	リース料		4,084	3,480	604
	団地光熱費		10,458	12,458	-2,000
	物件費	備品購入費	155	849	-694
	事業費	事業費	9,515	9,515	0
	租税公課	租税公課	0	396	-396
	支出合計 (b)		126,395	127,266	-871
	収支差 (a) - (b)		1,929	0	1,929

令和5年度 入居者アンケート調査の結果について

近鉄住宅管理株式会社 大東市営住宅管理センター

調査の概要

■調査期間	令和5年7月1日から令和5年9月30日
■実施方法	各入居者へアンケート用紙を配布し、郵送、巡回員及び窓口にて回収
■調査対象者	全入居者
■配布件数	1282 件
■回収数	811 件
■回収率	63.3 %

■まとめ 管理センター職員の電話・窓口・訪問時の各種申請や手続きの対応は、97%以上の満足度（評価について普通以上と回答した割合[わからない・問い合わせたことがないなどは除く]）をいただき、管理センター職員の修繕工事の対応及び市営住宅の運営について総合的な感想については93%と一定の評価をいただくことができました。

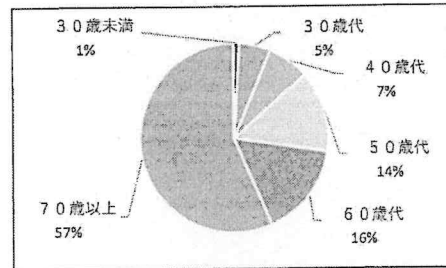
修繕対応や苦情対応については、根本的な解決に繋がらないに場合がありますが、今後も迅速な対応、丁寧な対応、十分な説明を心がけることにより、入居者満足度の更なる向上を目指します。

以上

令和5年度入居者アンケート集計

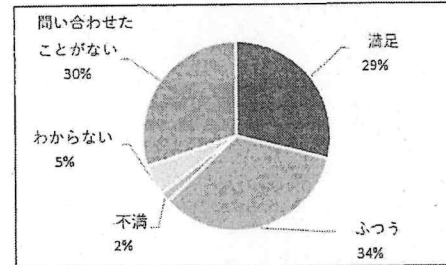
設問1. 年齢はおいくつですか。

	全体	811	
1	30歳未満	8	1.0%
2	30歳代	44	5.4%
3	40歳代	58	7.2%
4	50歳代	112	13.8%
5	60歳代	130	16.0%
6	70歳以上	459	56.6%



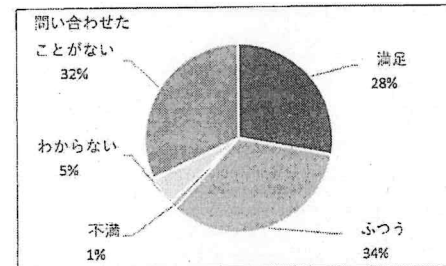
設問2. 管理センター職員の電話・窓口・訪問時の対応はいかがでしたか。

	全体	811	
1	満足	235	29%
2	ふつう	277	34%
3	不満	14	2%
4	わからない	42	5%
5	問い合わせたことがない	243	30%
満足度評価【満足・ふつう・不満の内、ふつう以上の割合】			97.3%



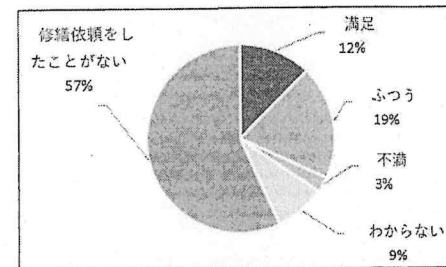
設問3. 管理センター職員の各種申請や手続きの対応はいかがでしたか。

	全体	811	
1	満足	226	28%
2	ふつう	276	34%
3	不満	9	1%
4	わからない	41	5%
5	問い合わせたことがない	258	32%
満足度評価【満足・ふつう・不満の内、ふつう以上の割合】			98.2%



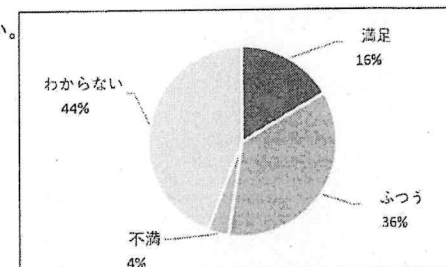
設問4. 管理センター職員の修繕工事の対応はいかがでしたか。

	全体	811	
1	満足	101	12%
2	ふつう	158	19%
3	不満	21	3%
4	わからない	70	9%
5	修繕依頼をしたことがない	460	57%
満足度評価【満足・ふつう・不満の内、ふつう以上の割合】			93%



設問5. 管理センターによる市営住宅の運営について総合的な感想はいかがですか。

	全体	811	
1	満足	135	17%
2	ふつう	290	36%
3	不満	30	4%
4	わからない	356	44%
満足度評価【満足・ふつう・不満の内、ふつう以上の割合】			93.4%



【ご意見ご要望・一部抜粋】

- 相談時の対応では、いつもご親切にして下さり、一緒に親身になって考えて頂き感謝しております。ありがとうございます。
- 先日、トイレの水の音が気になり、相談の電話をしたら、すぐに見に来て下さり、ていねいで安心しました。ありがとうございました。
- 今年で80才になります。色々なところに体調など具合の悪いところが出ています。電話で問い合わせなどをすると、わかりやすく言っ
て下さるので助かります。有難いことです。
- ふつうに犬の散歩してる人が多い、ネコにエサあげてる人が居て困っています。
- 炊事場の流しの上の電気がもう何年も点灯しない修理をお願いしたが自己負担でお願いしますとのことでした。(電球切れ)
- 直接生活するのに困ることはないのですがそのままにしています。
- ベランダがサビすぎてフン等を干ません。1日も早く深野住宅の壁を塗ってほしいです。
- 洗たく置場のことなんですけど、浴室にホースを出し入れするのが面倒くさいし、階下に水もれのおそれがあるため浴室のドアにホー
スの穴を取りつけてもらえないでしょうか？浴室のドアを変えてくれるとありがたいです。

