

大東市移管市営住宅 内部評価結果 (施設所管課による評価)

【評価対象施設】 大東深野住宅・大東寺川住宅・大東北新町住宅・大東南郷住宅

【指定管理者名】 近鉄住宅管理株式会社

【評価対象年度】 令和 5 年度

【施設所管課名】 都市経営部 市営住宅管理課

業務内容について評価
指定管理者は、本市に移管される前から大阪府の指定管理者として管理してきたことから、継続的な管理運営により入居者からの信頼も厚く、蓄積されたノウハウにより要望・苦情・意見等への的確な対応を行っており、4 住宅の管理に関し、指定管理者としての経験を活かし適切な運営を展開されています。 入居促進については、専用ホームページを開設し、募集情報を掲載するとともに本市関連施設へ冊子を設置することや WEB での応募受付をすることで、募集戸数 57 戸に対し、52 世帯の新規入居に繋げ、さらに特定公共賃貸住宅に関しては、住戸内の動画をホームページにて公開や地元不動産業者と連携して入居促進を図ったことで、6 世帯の入居に繋げるなど住宅の供給促進に努めた実績は高く評価できます。 また、入居者への対応については、入居者事情に合わせた業務時間外の受付・案内業務や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の電話相談サービスや 75 歳以上の単身高齢者世帯の希望者を対象とした電話による近況確認サービスや新たに子育て世帯や高齢者世帯向けのサービスを行い、入居者の現状把握に努めるなど、入居者の住生活に配慮した取り組みは指定管理者としての責務を大いに自覚し、その能力を十二分に発揮されています。 さらに施設管理については、経年劣化が進んでいる施設、設備、備品に対し、修繕や更新の優先順位をつけながら対応することはもとより、緊急を要する修繕は、業者との折衝や現場調整を行う等、早期復旧に尽力して住環境に支障をきたさないように迅速な対応を行っていました。 最後に家賃等の収納業務については、真摯な取り組みの継続により現年度分では、家賃 99.8 % と駐車場使用料 99.7 % と高い収納率を誇ります。また、口座振替を推奨した結果として口座振替契約件数が前年度と比較して 48 件増加したことは、高く評価できます。更に、滞納者に対しては、架電、督促・催告状の発送、ポスティング、臨戸訪問、分割納付の提案などの納付指導に取組み、滞納整理に努めるなど、建設的且つ柔軟に対応された成果が顕著に表れていると思われます。
利用者満足度について評価
入居者を代表する自治会長への日常の管理体制やサービス内容についてのアンケートを行いました。管理センター職員の窓口・電話や申請手続きの対応、修繕工事への対応については、「普通以上」と回答した割合が 100%を示しております。 さらに今年度は、入居者全体へのアンケートを実施し、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、管理センター職員の修繕工事の対応は 93%の満足度、市営住宅の運営について総合的な感想について 93.4%の満足度となっており、高い評価

を受けていると考えられます。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もありますが、今後も迅速な対応、丁寧な応対、十分な説明を心掛けることにより、入居者満足度の更なる向上を目指してください。

収支状況について評価

物価高騰や労務費単価の増加等や電気料金等の補助金停止の影響を受け、非常に厳しい財政運営を強いられていた中、物価高騰施設の経年劣化や住戸内の劣化による緊急修繕や空家修繕費・団地光熱費の増加に対して、光熱水費や人件費、印刷費など支出に関する各項目において、現状に見合ったマネジメントに専念し、経費削減に努められたことや提案事業によるインセンティブ等により収支がプラスになったことは、収支状況の安定化を確立することに寄与するもので、健全な経営を実践していると言えます。

今後も社会情勢の変化を見据え、良好な住環境づくりに向け適切な管理運営を期待しています。

総合評価

令和5年度は、一般住宅において40棟1,334戸、特定公共賃貸住宅において2棟120戸の管理運営を行いました。これらの入居者の多様化する要望に適切に対応し、大きなトラブル等もなく良好な住環境を供給できており、円滑な管理運営が行われていたと考えます。

突発的な問題等に対しては、本市と指定管理者双方の担当で綿密な情報共有を行うことで、早期解決に努めるなど、適切な対応ができました。このことは、今年度に行った入居者アンケートで市営住宅の総合的な感想について、93.4%の入居者から高い評価をいただいたことに繋がっていると思われる。

また、建物の老朽化も進んでいることから、指定管理者として日常の管理業務を通して、計画的な修繕について提案をいただきたいと思います。

今後も引き続き、本市と指定管理者が協力し、より質の高い管理と入居者ニーズに沿ったサービスが提供できるよう、情報共有を行い業務改善に努めていただきたいと思います。

以上のことから、現指定管理者は、入居者と信頼関係を維持しながら、良質なサービスと安全な維持管理が提供されており、優良な施設管理運営者であると考えます。