

別紙 1 業務実施状況確認

【事業計画・目標】

- ・入居者等の平等な使用の確保
- ・管理運営体制の確立
- ・市営住宅等及び共同施設の居住ルールの周知
- ・経費節減のための創意工夫
- ・各種点検・管理
- ・地元事業者の活用、育成等

等

【実施状況・効果】

令和7年度の業務実施計画等が適正に実施されているか確認するため、四半期ごとにセルフモニタリングを行った。
実施状況等のセルフモニタリング結果については、添付の「令和7年度指定管理者セルフモニタリングシート」を参照。

廿日市市営住宅指定管理者 セルフモニタリングシート

チェック項目	SMC 1/4	SMC 2/4	SMC 3/4	SMC 4/4	総 評
業務仕様書等を読み込み、理解できていますか。	●	●	●	●	
事業計画書を読み込み、やるべきことを把握できていますか。	●	●	●	●	
年間業務計画書を作成し、市へ提出していますか。	●	●	●	●	
自主事業・サービスの導入及び運営計画を作成していますか。	●	●	●	●	
1 市営住宅等及び共同施設の管理運営に係る基本方針					
常に相手方の視点に立ち、ホスピタリティある対応を心掛けていますか。	●	●	●	●	
日頃から設備・建物の不具合、劣化状況を把握し、計画的な修繕を実施していますか。	●	●	●	●	
入居者からの問合せ、相談に対して対応の差が生じないよう、担当者の研修を実施し、質の向上・サービスの均一化を図っていますか。	●	●	●	●	
適正な住宅管理を行う為、綿密な業務実施計画を立案し、施設効用の最大化を図っていますか。	●	●	●	●	
市営住宅管理に必要な関係者と緊密な連携を図っていますか。	●	●	●	●	生活支援センターや生活福祉課と連携
修繕履歴、入居者対応履歴、各種報告書のデータ化を行っていますか。	●	●	●	●	
緊急対応マニュアル、業務マニュアルを随時精査を行い、完成度の高いマニュアルを作成していますか。	▲	▲	▲	▲	各種マニュアルについては随時更新を行う
2 指定予定期間内の年度ごとの業務の実施計画					
条例等の規定に従い業務仕様書を十分に理解し、入居者及び入居希望者が平等に使用できる管理運営を行っていますか	●	●	●	●	
全ての入居者等が平等に市営住宅を使用できるよう4つの心がけを実践していますか。	●	●	●	●	
認知症サポーター研修を受講した職員を配置・個別訪問させていますか。	●	●	●	●	
高齢者コミュニケーション、福祉環境コーディネーター及びサービス介護士等資格の取得による職員のスキルアップはできていますか。	●	●	●	●	
事務所の窓口カウンターに「耳マーク」の設置とデジタル筆談用器具をを備え付けていますか。	●	●	●	●	
外国籍の方向けに翻訳アプリを使った対応、注意喚起などの貼紙を作成・掲示していますか。	●	●	●	●	
新任担当者・中途採用者等の育成にあたって十分な研修カリキュラムを作成し実施していますか。	●	●	●	●	4/1～の異動者に対し研修実施
お客様から「誠実な企業」としての評価と信頼を得ることを目指し、コンプライアンスに取り組んでいますか。	●	●	●	●	
公営住宅の特徴を把握したうえで各種研修を実施していますか。	●	●	●	●	月1回実施
市と密な連携を取り、新設市営住宅の最適な方法で引継ぎができる体制を整えていますか。	●	●	●	●	体制は完備。引継ぎの発生はなし。
市が示された「指定管理業務仕様書」を遵守し管理業務を実施していますか。	●	●	●	●	
公募情報は専用ホームページに常時掲載し、室内を「360°ビュー」でいつでも確認できるようにしていますか。	●	●	●	●	
入居候補者となった方に対し希望される方にはオンライン契約にて対応していますか。	0件	0件	0件	0件	
収入申告書未提出者には3回以上の督促を計画し、段階に応じて督促文書の内容の変更、督促方法の変更にて対応していますか。	-	●	●	-	6月末に配布
退去の連絡を受けた際、未納家賃の有無を確認し、残置物の撤去・原状回復の説明を行っていますか。	●	●	●	●	
各種申請・届出ごとに受付表の作成、説明用に「記入例」、確認用の「チェックシート」を準備していますか。	●	●	●	●	
現在在宅コールサービスの登録者は何人ですか、週1回の電話連絡を行っていますか。	34人	47人	47人	47人	
抽選会等多数の対応が見込まれる場合は、本社から応援体制をとっていますか。	●	●	●	●	
業務を行う際は、常に身分証明書を携帯していますか。	●	●	●	●	
車輦には、「巡回中」の表示プレートを見えるように置いたうえで、業務にあたっていますか	●	●	●	●	
各施設管理業務を実施するにあたり、市及び自治会等と平素よりコミュニケーションを図り、円滑な業務実施ができるよう配慮していますか。	●	●	●	●	
自治会の負担を軽減させるため、消防署との段取りを当社で行い、消防訓練を実施していますか。	-	-	●	●	
消防訓練を消防設備点検と合わせて実施する等、効率的な計画を行っていますか。	●	●	●	●	
廿日市消防と廿日市市危機管理課の協力のもと、市営住宅の集会所にて防災教室を実施していますか。	-	●	-	-	9/19 宮島:福祉センターで実施
安否確認や大雨・台風・地震等発生時に、市・自治体等との連携体制を構築し、スムーズな対応を行っていますか。	●	●	●	●	1/6 震度4の地震発生 エレベーター4基確認
駐車場の管理について、駐車場管理組合と連携をとり、駐車場管理・不正駐車対策を行っていますか。	●	●	●	●	
自治会運営における総会や役員会の資料の作成を補助するなど、自治組織が機能するようにサポートを行っていますか。	●	●	●	●	住吉・大別府住宅より依頼あり
年1回配布する「市営住宅入居のしおり」は過去の対応履歴を反映させ、入居者に対してよりわかりやすいものを作成していますか。	●	-	-	-	
住宅に掲示している緊急連絡先の案内にホームページへアクセスするためのQRコードを表示し、いつでも、だれでも情報が入手できるようにしていますか。	●	●	●	●	
入居時は不安を解消してもらうため、個別にて入居説明を行っていますか。	●	●	●	●	
説明の難しい設備の使用方法については動画に手の説明を行っていますか。	●	●	●	●	審査・入説で活用
消防設備点検による入室点検や、貯水槽清掃に伴う断水等が発生する際には、入居者に対して、事前に周知・連絡を行っていますか。	●	●	●	●	
英語・中国語と2種類の外国語版「市営住宅入居のしおり」を作成し、外国人入居者に居住ルールをの周知に努めていますか。	●	●	●	●	
「複能職員」を育成し、1人ができる業務量の最大化を図っていますか。	●	●	●	●	
簡易修繕であれば、担当者による直接施工を実施することで、より迅速な対応と、修繕委託費の節減を図っていますか。	●	●	●	●	
夜間訪問督促について、2名1組で実施していますか。	●	●	●	●	
接触率を高める為、在宅の可能性の高い夕方や夜間、休日に督促を実施していますか。	●	●	●	●	

廿日市市市営住宅指定管理者 セルフモニタリングシート

チェック項目	SMC 1/4	SMC 2/4	SMC 3/4	SMC 4/4	総 評
3ヶ月以上の滞納者・悪質滞納者を対象に、段階別に色紙を使用し督促を実施していますか。	●	●	●	●	
長期滞納者・悪質滞納者を対象に、書留郵便による文書督促を実施していますか。	●	●	●	●	
滞納者の状況に応じて生活支援センターや生活福祉課との連携をとっていますか。	●	●	●	●	6/5支援調整会議、6/23居住支援連携会議実施
「Web口座振替受付サービス」を活用するため、ホームページや入居のしおりにQRコードを表示し、利用を促進していますか。	●	●	●	●	
4 管理運営体制(組織の体制、人員の体制、雇用計画等)					
営業所における管理業務職員の配置は適切であるか。	●	●	●	●	
受付事務所に「耳マーク」の設置等耳が不自由な方への配慮はできていますか。	●	●	●	●	
外国籍が来所された場合の配慮はできていますか。	●	●	●	●	
書類は個人情報保護管理規程を遵守し、施錠できるキャビネットを設け厳重に保管していますか。	●	●	●	●	
事務所にAEDを設置し、職員はAED講習を受講していますか。	●	●	●	●	
営業時間を8:30～18:30とし、入居者の利便性・サービス向上を図りましたか。	●	●	●	●	
平日の営業時間内で対応が困難な入居者に対して、土・日・祝日等、個別の事情に応じて、柔軟に対応しましたか。	●	-	●	-	休日退去立会年間3件
ヘルプデスクと保全担当者による当番待機制により、24時間対応できる体制を敷いていますか。	●	●	●	●	
吉和地域、宮島地域においては緊急対応体制を整備されていますか。	●	●	●	●	
入居者へ災害の事前対策、ハザードマップ等の周知を行っていますか。	●	●	●	●	HPで市の災害ポータルサイトを案内中
災害等の緊急時により、人的支援が必要となった場合は、公営住宅事業部本部等から職員を派遣し現地での対応体制を整えていますか。	●	●	●	●	
緊急事態発生時においても、24時間365日、入居者及び廿日市市等関係者からの連絡に対応していますか。	●	●	●	●	
営業時間外・休日においても、緊急事態発生時は関係各所と連携し、迅速な対応ができる体制を整備していますか。	●	●	●	●	
「緊急対応マニュアル」及び「災害対策マニュアル」を整備していますか。	▲	▲	▲	▲	
現金を取り扱う際は、「現金管理規程」に基づき適正に取り扱っていますか。	●	●	●	●	
現金管理規定、業務手順書の公金取扱者研修を行い、公金管理の重要性について教育していますか。	●	●	●	●	
現金を受け取る際、住宅名、部屋番号、氏名、金額等を現金支払者と相互確認し、齟齬が発生しないよう充分注意していますか。	●	●	●	●	
責任者は毎日現金出納簿を確認し、不正入金処理等がないか確認していますか。	●	●	●	●	
個人情報取扱事業者としてコンプライアンス遵守を徹底していますか。	●	●	●	●	
取得した個人情報は、業務を遂行する目的に限定して使用していますか。	●	●	●	●	
第三者に個人情報を預託する場合、あらかじめ定めた規定に従い、当該第三者について審査し、必要な契約を締結し、その他法令上必要な措置を講じていますか。	●	●	●	●	
採用時研修・コンプライアンス研修・個人情報保護研修等を年間を通じて実施していますか。	●	●	●	●	
不適合が発見された場合は、「不適合報告書」を作成していますか。	●	●	●	●	
受付事務所に録画可能な防犯カメラを3台設置していますか。	●	●	●	●	
監査請求があった際には、即座に必要な書類が揃えられるよう整備していますか。	●	●	●	●	
苦情や要望等の対応は、原因を特定し、再発防止策を立案・フィードバックを行っていますか。	●	●	●	●	
入居者からの意見は、迅速かつ平等性・公平性をもち、誠実な対応を心掛けていますか。	●	●	●	●	
入居者からの相談、苦情や要望等について、トラブルの未然防止策を実行していますか。	●	●	●	●	
入居者からの相談、苦情や要望等について、専用データベースに記録していますか。	●	●	●	●	
電話は、全通話録音を実施していますか。	●	●	●	●	
アンケートは集計・分析を行い、改善を行っていますか。	-	-	-	●	
新規事業計画(新規・提案)					
退去予定者への退去修繕の一括請負サービスの提案は行っていますか。	●	●	●	●	
入居者への「防災教室の開催」を行いましたか。また、今後の計画はどのようになっていますか。	-	●	-	-	9/19 宮島:福祉センターで実施 R8は野坂で計画
クラウドサービス「kintone」の活用により業務効率化、資源削減が行えていますか。	●	●	●	●	問合せ対応をすべて記録
居住支援法人として住宅困窮者を支援していますか。どのような実績がありますか。	●	●	●	●	廿日市市社会福祉協議会と連携して対応
廿日市市内での建設工事において競争入札資格を所有し、柔軟な施工管理応ができていますか。	-	2件	3件	2件	随意契約にて柔軟な施工管理対応 年間7件
空家対策における企画提案はできていますか。また進捗はどうなっていますか。	✕	✕	✕	✕	
提案事業である地元高校生との産学連携の企画提案は進んでいますか。実施できていますか。	▲	▲	▲	▲	宮島工業高校訪問打合せ実施中
KPI数値目標					
入居者アンケート支持率は96.0%以上ですか。	-	-	-	●	6月末に配布済 96.15%
クレーム対応率(一次対応)は100.0%ですか。	●	●	●	●	
事業計画書記載内容履行率は何パーセントですか。	-	-	-	96.08%	98/102項目
各申請受付から起案までの平均処理日数は1.0日以内ですか。	●	●	●	●	
現年度目標収納率 99.0%に対し、何パーセントですか。達成見込みはありますか。	-	-	-	●	

廿日市市市営住宅指定管理者 セルフモニタリングシート

チェック項目	SMC 1/4	SMC 2/4	SMC 3/4	SMC 4/4	総 評
業務事故発生件数は0件ですか。	0件	0件	0件	0件	
緊急時の現地到着所要時間は60分以内ですか。	0件	0件	0件	0件	
共用部の突発的修繕発生率は3.0%以下ですか。	0%	0%	0%	0%	
空家修繕を含む修繕における手直し修繕発生率は1.0%以下ですか。	0%	0%	0%	0%	
一般修繕受付から完了までの平均処理日数は2.0日以内ですか。	1.1日	1.2日	1.2日	1.1日	年間平均処理日数は1.1日
予算履行率 100.0%に対し、何パーセントですか。達成見込みはありますか。	37.30%	71.30%	92.17%	100.00%	51,200,000円/51,200,000円
市内業者への業務発注率は94.0%以上ですか。	96.70%	95.70%	94.80%	97.90%	48件中47件 年間:309件中297件 96.1%

別紙 3 利用者満足度調査実施結果

【アンケート実施方法】

令和7年6月に配布した収入申告書に同封し、配布。（甲種・定住住宅は入居者アンケートのみ直接送付）

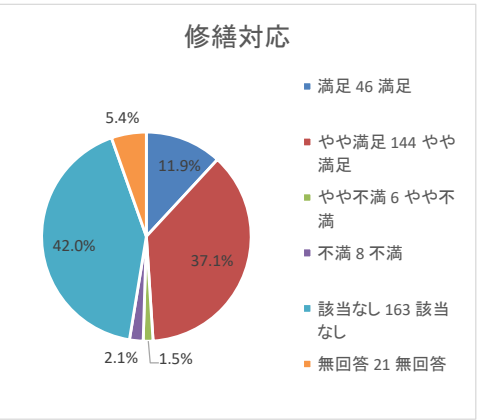
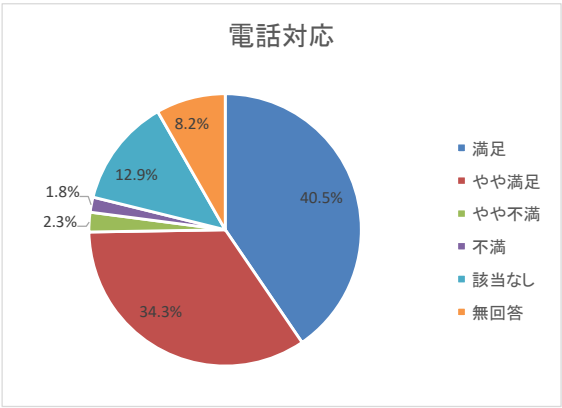
【回答数等】

令和7年9月30日現在、顧客満足度アンケート回答数 388 件

【実施結果】

廿日市市市営住宅顧客満足度アンケート集計表

回答数	電話対応						自宅訪問対応					
	満足	やや満足	やや不満	不満	該当なし	無回答	満足	やや満足	やや不満	不満	該当なし	無回答
	388	157	133	9	7	50	32	46	144	6	8	163
	満足	やや満足	やや不満	不満	該当なし	無回答	満足	やや満足	やや不満	不満	該当なし	無回答
	40.5%	34.3%	2.3%	1.8%	12.9%	8.2%	11.9%	37.1%	1.5%	2.1%	42.0%	5.4%



別紙 4 利用者満足度調査実施結果

【参考】

アンケート内容意見記述欄に記入された回答者の意見(全件分)

【電話・窓口対応に関する気づき】

No.	アンケート内容
1	窓口書類を持って行った際に速やかに対応していただいた
2	親切です。
3	早急に対応して頂いた。
4	電話での対応が親切で用件もすぐに対応して下さり感謝しています。
5	私は耳が少し遠いので大きい声で対応していただき大変助かりました。ありがとうございました。
6	以前ガス給湯器に不具合があり連絡差し上げた際に迅速に対応頂きありがとうございます。
7	担当の方が不在であっても、後に連絡をいただけた。
8	添付書類について詳しく教えて頂きました。とても分かりやすかった。
9	良かったと思います
10	窓口で駐車場の書類を持って行った際に速やかに対応していただけた
11	丁寧な対応にとってもスムーズに受け答えできたので助かりました。
12	係りの方たちの対応が立派です。
13	相談事によく対応していただきとても感謝しております
14	対応の早さに大満足100%だと思います。
15	窓口、訪問などまだ経験しておりませんが恐らく皆さま親切だと思います。
16	男性の対応がそっけない
17	1人の男性を除いて電話対応が良かったことがない。女性も事務的で残念な感じ
18	不満はありません
19	いつも丁寧に分かりやすく対応していただいています。
20	親切、丁寧
21	動物のフンのことで相談したところ、すぐに対応してくださり快適に過ごせるようになりました。
22	若い男性の方でしたが、丁寧な態度と言葉遣いに感心しました。
23	若い人は明るい声なのですが中年の人は電話がかかったのが不満なのか不機嫌な声でした
24	一人暮らしな者で不安はかかえているものの、毎週TELいただくものですので心強く、いつも感謝しております。
25	いつも丁寧にご対応くださりありがとうございます。
26	担当者がいない場合、代わりに引き継いでくれる方がおらずこちらから折り返しの電話をしなければならなかった点。平日は仕事でなかなか電話ができない中、休憩中に電話をした時の対応でした
27	なげやりな態度の人がいる
28	入居者が少しずつ入れ替わりその都度にトラブルらしき事案が発生しています
29	毎日ありがたく入居させていただいてます。
30	電話した事に早速対応してもらい大変うれしかったです
31	高齢者の一人住まいの安否確認電話、とてもありがたいです
32	家賃が上がったのですがどのような計算方法なのか知りたいと思います
33	何か面倒くさそう
34	入居前の物件情報を丁寧に教えていただき、修理にも丁寧に対応してもらえた。

【訪問対応に関する気づき】

No.	アンケート内容
-----	---------

35	何か月か前に風呂のドアノブの破損修繕をお願いしたが連絡なく使用しづらい
36	入居して44年になるので床がベコベコする
37	電話をしたあと担当者から連絡がありすぐに業者に連絡して頂きました。その後業者の方が来られすぐに修理をして頂きました・
38	親切でやさしかったです
39	引っ越してきたが掃除に数カ月もかかる
40	要望したことの返事が遅い
41	対応は良かったのですが修繕の連絡はないので心配しました
42	水回りに不具合があったときに連絡したら業者とのつなぎで対応してくれましたが、業者の時間の約束がずさんでした。時間が前後するのは仕方がないが何も連絡がなかったら良かった。
43	自宅への訪問時、親切でした
44	入居して10年以上になりますが、畳などは替えてはもらえないのですか？
45	一度くらい顔を出せ
46	すぐにきてくれた
47	歩くとき床がきしむ音が下の家に響くのではないかと気になってる。
48	大変満足しております。今後ともよろしくお願いいたします。
49	修繕担当の方はとても親切丁寧な対応だが外部業者の方は特に名乗りもせずに本当に修理の方か戸惑った
50	電話を掛けた時感じの良い方、小田さんです。不愛想な方もいらっしゃいます。
51	築40年以上なので建て替えてほしい
52	説明不足の点があったことと、その点を後日こちらが問合せるまで連絡がなかった
53	修繕の依頼の電話をしてから対応していただくまでに少し時間がかかりすぎではないかと思います。
54	いつもお世話になっております。
55	私は障害者ですが掃除が行き届かず迷惑を掛けているかもしれず、介護ヘルパーさんにお風呂などを今度教えてもらうので改善できれば幸いかと思います。
56	不具合の箇所を言っても直してくれず自費で修繕しました
57	私的な事とは思いますが、以前(ツバメの巣)の件で書いたことがあります。面倒なことだったと存じますが、きれいに除去していただいたのだと思います。何もおっしゃらずに気づかない内に無くなっていました。感謝です。
58	直しに来ますと言って来ない
59	ガスコンロで使用期間の関係か、換気扇から黒いすす？良くわかりませんが落ちてくるのでちょっと困っています。
60	修繕箇所をすぐに直して貰い助かりました。ありがとうございました。
61	対応が遅い
62	建物が古くなってきているので家賃をそれ相応に安くしていただきたい
63	丁寧に対応された
64	夏になると玄関のドアがかたくなかなか開けにくいので見てほしい
65	天井からみずが漏れてきて上の階を直したらうちの天井も直すと言われ連絡が来ない
66	修理の日程調整もよかった
67	不具合を言っても直して貰えず自費で修理した
68	水漏れで夜遅くに電話させて頂いたときにも親切に対応していただきました。
69	外壁塗装の際に階段の電灯が替えられたのがよかった
70	家にひび割れがあり災害が怖い

【今後の取り組みに関する質問】

No.	アンケート内容
71	収入申告の提出がだんだん億劫になってきた
72	住人が車を所有してなくても親族が来た時用に駐車場を1台分契約できればいい

73	住宅の不具合がないか2～3年ごとに聞き取りをしていただけるとありがたいです
74	フィリピンやベトナムの人は入居させないでください
75	収入申告書の手続きがネットまたはLINEでできれば便利
76	集金が現金で毎回金額が異なる点。家を空けることが多いため、口座引落や電子マネーの支払いだとたすかる（共益費について）
77	行政が囁んでいる仕事だけあって営業時間が短い。土日祝日の営業してほしい。やらないのであれば中間業者を増やしてピンハネして市役所の人間が業務をやっているのと大差がない
78	倉庫に換気扇があればいい
79	スーパーが遠いので不便しております
80	収入申告をアプリとかでできればいい
81	自宅に来て頂き問診してほしい

別紙 5 利用者満足度調査実施結果

【主な回答者の意見と対応策】

回答者の意見	対応策
家賃等に関する意見	
家賃が上がったのですがどのような計算方法なのか知りたいと思います	質問があった方に関しては、収入基準に応じて「家賃分位」が決まっている説明をする上で、より詳細な計算方法を説明しております。
入居者について	
入居者が少しずつ入れ替わりその都度にトラブルらしき事案が発生しています	入居時の説明をより強化していきます。また、入居中の方に対しても情報が入り次第、自治会と連携しながら粘り強く対応をしていきます。
住宅内について	
入居して10年以上になりますが、畳などは替えてはもらえないのですか？	畳襖の張替えは入居者負担となっております。今後も修繕負担区分に関する説明を行うとともに、入居時における周知の徹底に努めてまいります。
接遇について	
修繕担当の方はとても親切丁寧な対応だが外部業者の方は特に名乗りもせずに本当に修理の方か戸惑った	より良い対応ができるよう、接遇・人権の研修を行い品質向上に努めます。さらに提携している外部業者との連携を強化し、迅速かつ丁寧な対応を心がけます。
修繕の依頼の電話をしてから対応していただくまでに少し時間がかかりすぎではないかと思います。	
修繕について	
ガスコンロで使用期間の関係か、換気扇から黒いすす？良くわかりませんが落ちてくるのでちょっと困っています。	現地調査を行い修繕が必要なものに関しては即時対応を行います。劣化しているがまだ使用できるものは経過観察、入居者負担になるものに関してはご自身での修繕となる場合もあるため、調査を行ったうえで丁寧な説明を心掛けます。
不具合の箇所を言っても直してくれず自費で修繕しました	