

令和3年度 神戸市東灘区、灘区、中央区、
兵庫区及び長田区における市営住宅の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	市営住宅(237施設 21,247戸)
(2)指定管理者	日本管財株式会社
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額:1,576,568,669円 ※共益費一括徴収団地増加分:264,720,335円を含む 決算額2,253,212,568円 ※別途実績に応じた空家修繕費等の支出による増額

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況	3年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 入居者管理業務 <ul style="list-style-type: none"> ①入退去業務 ②入居者の異動に関する業務(名義変更295件、同居承認145件) ③住宅変更(6件) ④安否確認 ⑤不正入居・迷惑行為等の指導 ⑥自治会活動等の支援 ⑦募集業務(シティハイツ) 家賃等の収納関連業務 <ul style="list-style-type: none"> ①家賃算定業務 ②家賃の減額・減免(6,388件) ③高額所得者対策(対象者23件 うち解消18件) ④家賃等の収納管理(収納率:98.15%[2年度:98.05%]) ⑤滞納整理
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> 一般・緊急修繕(6,344件) 空家修繕(716件) 保守管理点検等の業務 敷地管理業務 共益施設等管理業務 駐車場関連業務
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> 市と指定管理者の連絡調整会議 年12回開催(緊急事態宣言発令中の書面開催含む) <主な内容> 入居者アンケートの配布回収状況 修繕負担区分の見直し 防災体制について
(2)利用状況	3年度の状況
①施設利用状況	入居世帯数 令和3年度末 管理戸数21,247戸、入居戸数17,966戸(入居率84.6%)
(3)収支状況	3年度の状況
①指定管理者の収支状況	<p>【目標】収入1,301,526,000円、支出1,301,519,000円、差引 7,000円 【実績】収入2,661,081,000円、支出2,638,844,000円、差引22,236,000円 (インセンティブ3,349,000円含む)</p> <p><目標と実績の差異について> ※収入:空家修繕費、駐車場利用料収入等の計上等による増額 ※支出:空家修繕費等の計上、人件費及び維持管理費等増加に伴う増額 ※インセンティブ:令和3年度に入居開始があったシティハイツにおける家賃収入額に対して一定割合を乗じたものを増収入分とするもの</p>
(4)その他	3年度の状況
①入居者ニーズへの対応	<ul style="list-style-type: none"> 簡単な御用聞きサービス(ハートフルサポーター) 高齢者のみ世帯等に対し、健康状態に応じた頻度で見回り業務を実施(新型コロナウイルス感染症対策として、電話・ポストチェックによる実施) コミュニティカフェの運営(31回実施)
②シティハイツの空家解消対策	<ul style="list-style-type: none"> 新婚・子育て世帯への減免についてのPRを実施。 空室の多い住宅は、賃貸専門業者へ積極的な斡旋を依頼。 問い合わせ日の即日内覧、YouTubeを利用した遠隔内覧に対応。 ※シティハイツ入居率 令和3年度:87.4% [令和2年度:85.3%]
③駐車場の空区画対策	<ul style="list-style-type: none"> 時間貸駐車場の増設。 一般開放の推進。
④管理運営上の課題	—

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

(1)提案内容と達成状況	提案内容(目標値など)	達成状況
①その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> ハートフルサポーターの実施 高齢者のみ世帯等に対し、健康状態に応じた頻度で見回り業務を実施 時間貸駐車場の増設(目標:21区画)、一般開放の推進 	<ul style="list-style-type: none"> 475件(R2 418件) 電話で確認できない場合、ライフラインチェックや住民聞き取り等により安否確認を徹底した。緊急搬送数 10件 コインパーキング増設数 21区画(4箇所) 一般開放契約数 86件

(2)指定管理者による自己評価		評価	評価に関するコメント
①経費削減		4	簡易な修繕を管理センター職員が行うとともに、自社で行うことが可能な定期点検を実施することにより、経費削減を図っている。
②管理運営		5	滞納者の生活状況を把握し、計画的に納付指導を行うことで、高い収納率を維持した。また、コロナ禍でも業務が滞ることの無いよう、オンライン研修を行うなど充実した研修を実施した。
③独自提案		5	高齢者の疾病状況等により訪問頻度のレベル分けを行い、効果的・効率的な見回りを実施している。また、ハートフルサポーター(電球交換など簡易な修繕を指定管理者職員が行う簡単な御用聞き制度)利用件数も昨年より増加した。
※評価基準	5＝提案を大きく上回った、4＝提案をやや上回った、3＝概ね提案どおり、2＝提案をやや下回った、1＝提案達成の目処なし		

4. 利用者の満足度調査等

		3年度の状況																																																																																																						
①満足度調査の実施内容	令和4年1月に管理団地の自治会役員、管理人、入居者の一部及びシティハイツ全入居者を対象にアンケート調査を実施。指定管理者の対応や各センターの独自提案への満足度について調査した。																																																																																																							
②満足度調査の結果	<p>【配布・回収】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>今回</th> <th>(前回)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>配布</td> <td>2,827</td> <td>(2,795)</td> </tr> <tr> <td>回収</td> <td>1,464</td> <td>(1,313)</td> </tr> <tr> <td>回収率</td> <td>51.8%</td> <td>(47.0%)</td> </tr> </tbody> </table> <p>【窓口・電話相談対応について】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>親切・ていねいさ</th> <th>迅速さ</th> <th>業務知識の豊富さ・正確さ</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>良い</td> <td>52.6%</td> <td>46.4%</td> <td>42.8%</td> <td>47.3%</td> </tr> <tr> <td>まあまあ良い</td> <td>19.1%</td> <td>22.3%</td> <td>22.8%</td> <td>21.4%</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>25.3%</td> <td>26.3%</td> <td>29.2%</td> <td>26.9%</td> </tr> <tr> <td>あまり良くない</td> <td>2.5%</td> <td>3.4%</td> <td>4.0%</td> <td>3.3%</td> </tr> <tr> <td>良くない</td> <td>0.5%</td> <td>1.5%</td> <td>1.1%</td> <td>1.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【専有部の修繕業務について】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>親切・ていねいさ</th> <th>迅速さ</th> <th>施工の状態</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>良い</td> <td>50.7%</td> <td>49.3%</td> <td>45.8%</td> <td>48.6%</td> </tr> <tr> <td>まあまあ良い</td> <td>20.2%</td> <td>19.4%</td> <td>18.7%</td> <td>19.4%</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>25.1%</td> <td>25.1%</td> <td>25.5%</td> <td>25.2%</td> </tr> <tr> <td>あまり良くない</td> <td>3.0%</td> <td>4.9%</td> <td>7.6%</td> <td>5.1%</td> </tr> <tr> <td>良くない</td> <td>1.1%</td> <td>1.3%</td> <td>2.4%</td> <td>1.6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【共用部の修繕業務について】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>親切・ていねいさ</th> <th>迅速さ</th> <th>施工の状態</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>良い</td> <td>37.2%</td> <td>33.5%</td> <td>32.8%</td> <td>34.5%</td> </tr> <tr> <td>まあまあ良い</td> <td>22.5%</td> <td>25.0%</td> <td>24.2%</td> <td>23.9%</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>36.1%</td> <td>35.6%</td> <td>34.4%</td> <td>35.4%</td> </tr> <tr> <td>あまり良くない</td> <td>2.1%</td> <td>3.7%</td> <td>4.3%</td> <td>3.4%</td> </tr> <tr> <td>良くない</td> <td>2.1%</td> <td>2.1%</td> <td>4.3%</td> <td>2.8%</td> </tr> </tbody> </table>			今回	(前回)	配布	2,827	(2,795)	回収	1,464	(1,313)	回収率	51.8%	(47.0%)		親切・ていねいさ	迅速さ	業務知識の豊富さ・正確さ	計	良い	52.6%	46.4%	42.8%	47.3%	まあまあ良い	19.1%	22.3%	22.8%	21.4%	ふつう	25.3%	26.3%	29.2%	26.9%	あまり良くない	2.5%	3.4%	4.0%	3.3%	良くない	0.5%	1.5%	1.1%	1.1%		親切・ていねいさ	迅速さ	施工の状態	計	良い	50.7%	49.3%	45.8%	48.6%	まあまあ良い	20.2%	19.4%	18.7%	19.4%	ふつう	25.1%	25.1%	25.5%	25.2%	あまり良くない	3.0%	4.9%	7.6%	5.1%	良くない	1.1%	1.3%	2.4%	1.6%		親切・ていねいさ	迅速さ	施工の状態	計	良い	37.2%	33.5%	32.8%	34.5%	まあまあ良い	22.5%	25.0%	24.2%	23.9%	ふつう	36.1%	35.6%	34.4%	35.4%	あまり良くない	2.1%	3.7%	4.3%	3.4%	良くない	2.1%	2.1%	4.3%	2.8%
	今回	(前回)																																																																																																						
配布	2,827	(2,795)																																																																																																						
回収	1,464	(1,313)																																																																																																						
回収率	51.8%	(47.0%)																																																																																																						
	親切・ていねいさ	迅速さ	業務知識の豊富さ・正確さ	計																																																																																																				
良い	52.6%	46.4%	42.8%	47.3%																																																																																																				
まあまあ良い	19.1%	22.3%	22.8%	21.4%																																																																																																				
ふつう	25.3%	26.3%	29.2%	26.9%																																																																																																				
あまり良くない	2.5%	3.4%	4.0%	3.3%																																																																																																				
良くない	0.5%	1.5%	1.1%	1.1%																																																																																																				
	親切・ていねいさ	迅速さ	施工の状態	計																																																																																																				
良い	50.7%	49.3%	45.8%	48.6%																																																																																																				
まあまあ良い	20.2%	19.4%	18.7%	19.4%																																																																																																				
ふつう	25.1%	25.1%	25.5%	25.2%																																																																																																				
あまり良くない	3.0%	4.9%	7.6%	5.1%																																																																																																				
良くない	1.1%	1.3%	2.4%	1.6%																																																																																																				
	親切・ていねいさ	迅速さ	施工の状態	計																																																																																																				
良い	37.2%	33.5%	32.8%	34.5%																																																																																																				
まあまあ良い	22.5%	25.0%	24.2%	23.9%																																																																																																				
ふつう	36.1%	35.6%	34.4%	35.4%																																																																																																				
あまり良くない	2.1%	3.7%	4.3%	3.4%																																																																																																				
良くない	2.1%	2.1%	4.3%	2.8%																																																																																																				

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<p>市営住宅は、住宅に困窮する低額所得者を対象としており、その管理は福祉的要素が強く、神戸市と連携して業務を遂行していく必要がある。</p> <p>令和3年度において、以下の取り組み内容が評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住宅使用料の収納率が高い水準を維持したこと ・積極的な安否確認を行ったことで、迅速な緊急搬送につながり、独居死を防止するなど、入居者の安心・安全な生活の向上に寄与したこと ・時間貸駐車場の新規設置を順調に進め、空き区画対策を積極的に実施したこと ・指定管理者提案事業であるハートフルサポーター(入居者への簡単な御用聞きサービス)の実施件数が順調に増加し、入居者の生活支援ニーズに対応したこと ・修繕業務の丁寧な取り組みが評価され、アンケート結果で入居者から高い満足度評価を得られたこと <p>引き続き、様々な取り組みの成果の検証も併せて行いながら、更なる入居者サービスの向上を期待したい。</p>

令和3年度 神戸市北区、須磨区、垂水区及び西区における市営住宅の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	市営住宅(130施設 24,378戸)
(2)指定管理者	神鋼不動産ジークレフサービス株式会社
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日
(4)R3市支出額(単位:円)	協定締結額:1,501,313,364円 ※共益費一括徴収増加分:205,118,030円を含む 決算額:1,851,092,507円 ※別途実績に応じた空家修繕費等の支出による増額

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		3年度の状況
①施設の維持管理業務	<ul style="list-style-type: none"> 入居者管理業務 <ul style="list-style-type: none"> ①入退去業務 ②入居者の異動に関する業務(名義変更295件、同居承認99件) ③住宅変更(25件) ④安否確認 ⑤不正入居・迷惑行為等の指導 ⑥自治会活動等の支援 ⑦募集業務(シティハイツ) 家賃等の収納関連業務 <ul style="list-style-type: none"> ①家賃算定業務 ②家賃の減額・減免(7,270件) ③高額所得者対策(対象者55件 うち解消31件) ④家賃等の収納管理(収納率:98.19%[2年度:98.05%]) ⑤滞納整理 	
②施設の運営業務	<ul style="list-style-type: none"> 一般・緊急修繕(7,432件) 空家修繕(439件) 保守管理点検等の業務 敷地管理業務 共益施設等管理業務 駐車場関連業務 	
③その他の業務	<ul style="list-style-type: none"> 市と指定管理者の連絡調整会議 年12回開催(緊急事態宣言発令中の書面開催含む) <主な内容> 入居者アンケートの配布回収状況 修繕負担区分の見直し 防災体制について 	
(2)利用状況		3年度の状況
①施設利用状況	入居世帯数 令和3年度末 管理戸数24,378戸、入居戸数18,069戸(入居率74.1%)	
(3)収支状況		3年度の状況
①指定管理者の収支状況	<p>【目標】収入1,299,694,000円、支出1,299,690,000円、差引 4,000円 【実績】収入2,509,914,000円、支出2,488,760,000円、差引21,154,000円 (インセンティブ3,459,000円含む)</p> <p><目標と実績の差異について> ※収入:空家修繕費、駐車場の利用料収入等の計上等による増額 ※支出:空家修繕費等の計上、人件費及び維持管理費等増加に伴う増額 ※インセンティブ:令和3年度に入居開始があったシティハイツにおける家賃収入額に対して一定割合を乗じたものを増収入分とするもの</p>	
(4)その他		3年度の状況
①入居者ニーズへの対応	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者のみ世帯等へ見回り業務を実施(新型コロナウイルス感染症対策として、電話・ポストチェックによる実施) 認知症サポーター養成講座の実施 コミュニティカフェの運営(35回実施) 	
②シティハイツの空家解消対策	<ul style="list-style-type: none"> 不動産業者等との提携によるPRを実施。 モデルルームを利用したオープンハウスを開催。 ※シティハイツ入居率 令和3年度:65.9% [令和2年度:64.5%] 	
③駐車場の空区画対策	<ul style="list-style-type: none"> 時間貸駐車場の増設。 一般開放の推進。 	
④管理運営上の課題	—	

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

(1)提案内容と達成状況	提案内容(目標値など)	達成状況
①その他新たなサービス	<ul style="list-style-type: none"> シティハイツにかかる不動産業者等との提携強化 高齢者見回り業務 時間貸駐車場の増設、一般開放の推進 	<ul style="list-style-type: none"> 提携 170社(R2 155社) 電話で確認できない場合、ライフラインチェックや住民聞き取り等により安否確認を徹底した。 緊急搬送数 15件 時間貸駐車場増設数 23区画(3箇所) ※スマートパーキング増設数(2区画)を含む 一般開放契約数 108件

(2)指定管理者による自己評価		評価	評価に関するコメント
①経費削減		5	防犯カメラ設置やポール撤去・設置等を外部発注せず職員が実施した。また、エレベーター保守管理費や消防設備点検費、空家修繕費の価格交渉を事業者と行ったことにより経費削減することができた。
②管理運営		5	滞納原因を丁寧に聞きとり、根本的な滞納の解消に取り組むことで、高い収納率を維持した。また、マニュアルの作成による業務の平準化や、OJT,ロールプレイング等の研修を行うことにより、確実な管理運営を図った。
③独自提案		4	新型コロナウイルス感染防止策を徹底した上で、認知症サポーター養成講座の開催や障がい者就労移行支援事業所によるイベントを開催した。
※評価基準	5＝提案を大きく上回った、4＝提案をやや上回った、3＝概ね提案どおり、2＝提案をやや下回った、1＝提案達成の目処なし		

4. 利用者の満足度調査等

		3年度の状況																																																																																																						
①満足度調査の実施内容	令和4年1月に管理団地の自治会役員、管理人、入居者の一部及びシティハイツ全入居者を対象にアンケート調査を実施。指定管理者の対応や各センターの独自提案への満足度について調査した。																																																																																																							
②満足度調査の結果	<p>【配布・回収】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>今回</th> <th>(前回)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>配布</td> <td>2,464</td> <td>{2,485}</td> </tr> <tr> <td>回収</td> <td>1,339</td> <td>{1,283}</td> </tr> <tr> <td>回収率</td> <td>54.3%</td> <td>{51.7%}</td> </tr> </tbody> </table> <p>【窓口・電話相談対応について】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>親切・ていねいさ</th> <th>迅速さ</th> <th>業務知識の豊富さ・正確さ</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>良い</td> <td>62.2%</td> <td>54.4%</td> <td>50.1%</td> <td>55.6%</td> </tr> <tr> <td>まあまあ良い</td> <td>15.6%</td> <td>21.3%</td> <td>22.2%</td> <td>19.7%</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>19.0%</td> <td>20.6%</td> <td>22.6%</td> <td>20.7%</td> </tr> <tr> <td>あまり良くない</td> <td>2.2%</td> <td>2.5%</td> <td>3.9%</td> <td>2.9%</td> </tr> <tr> <td>良くない</td> <td>1.0%</td> <td>1.3%</td> <td>1.1%</td> <td>1.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【専有部の修繕業務について】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>親切・ていねいさ</th> <th>迅速さ</th> <th>施工の状態</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>良い</td> <td>63.5%</td> <td>61.0%</td> <td>58.0%</td> <td>60.8%</td> </tr> <tr> <td>まあまあ良い</td> <td>13.9%</td> <td>17.1%</td> <td>17.1%</td> <td>16.1%</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>18.9%</td> <td>17.7%</td> <td>19.9%</td> <td>18.9%</td> </tr> <tr> <td>あまり良くない</td> <td>2.8%</td> <td>2.6%</td> <td>3.4%</td> <td>2.9%</td> </tr> <tr> <td>良くない</td> <td>0.8%</td> <td>1.6%</td> <td>1.6%</td> <td>1.3%</td> </tr> </tbody> </table> <p>【共用部の修繕業務について】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>親切・ていねいさ</th> <th>迅速さ</th> <th>施工の状態</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>良い</td> <td>54.5%</td> <td>51.8%</td> <td>51.0%</td> <td>52.4%</td> </tr> <tr> <td>まあまあ良い</td> <td>18.8%</td> <td>18.8%</td> <td>18.8%</td> <td>18.8%</td> </tr> <tr> <td>ふつう</td> <td>23.5%</td> <td>24.3%</td> <td>27.1%</td> <td>25.0%</td> </tr> <tr> <td>あまり良くない</td> <td>2.0%</td> <td>3.9%</td> <td>2.0%</td> <td>2.6%</td> </tr> <tr> <td>良くない</td> <td>1.2%</td> <td>1.2%</td> <td>1.2%</td> <td>1.2%</td> </tr> </tbody> </table>			今回	(前回)	配布	2,464	{2,485}	回収	1,339	{1,283}	回収率	54.3%	{51.7%}		親切・ていねいさ	迅速さ	業務知識の豊富さ・正確さ	計	良い	62.2%	54.4%	50.1%	55.6%	まあまあ良い	15.6%	21.3%	22.2%	19.7%	ふつう	19.0%	20.6%	22.6%	20.7%	あまり良くない	2.2%	2.5%	3.9%	2.9%	良くない	1.0%	1.3%	1.1%	1.1%		親切・ていねいさ	迅速さ	施工の状態	計	良い	63.5%	61.0%	58.0%	60.8%	まあまあ良い	13.9%	17.1%	17.1%	16.1%	ふつう	18.9%	17.7%	19.9%	18.9%	あまり良くない	2.8%	2.6%	3.4%	2.9%	良くない	0.8%	1.6%	1.6%	1.3%		親切・ていねいさ	迅速さ	施工の状態	計	良い	54.5%	51.8%	51.0%	52.4%	まあまあ良い	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%	ふつう	23.5%	24.3%	27.1%	25.0%	あまり良くない	2.0%	3.9%	2.0%	2.6%	良くない	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%
	今回	(前回)																																																																																																						
配布	2,464	{2,485}																																																																																																						
回収	1,339	{1,283}																																																																																																						
回収率	54.3%	{51.7%}																																																																																																						
	親切・ていねいさ	迅速さ	業務知識の豊富さ・正確さ	計																																																																																																				
良い	62.2%	54.4%	50.1%	55.6%																																																																																																				
まあまあ良い	15.6%	21.3%	22.2%	19.7%																																																																																																				
ふつう	19.0%	20.6%	22.6%	20.7%																																																																																																				
あまり良くない	2.2%	2.5%	3.9%	2.9%																																																																																																				
良くない	1.0%	1.3%	1.1%	1.1%																																																																																																				
	親切・ていねいさ	迅速さ	施工の状態	計																																																																																																				
良い	63.5%	61.0%	58.0%	60.8%																																																																																																				
まあまあ良い	13.9%	17.1%	17.1%	16.1%																																																																																																				
ふつう	18.9%	17.7%	19.9%	18.9%																																																																																																				
あまり良くない	2.8%	2.6%	3.4%	2.9%																																																																																																				
良くない	0.8%	1.6%	1.6%	1.3%																																																																																																				
	親切・ていねいさ	迅速さ	施工の状態	計																																																																																																				
良い	54.5%	51.8%	51.0%	52.4%																																																																																																				
まあまあ良い	18.8%	18.8%	18.8%	18.8%																																																																																																				
ふつう	23.5%	24.3%	27.1%	25.0%																																																																																																				
あまり良くない	2.0%	3.9%	2.0%	2.6%																																																																																																				
良くない	1.2%	1.2%	1.2%	1.2%																																																																																																				

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	○AAA ●AA ○A ○B ○C
所見	<p>市営住宅は、住宅に困窮する低額所得者を対象としており、その管理は福祉的要素が強く、神戸市と連携して業務を遂行していく必要がある。 令和3年度において、以下の取り組み内容が評価できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住宅使用料の収納率が高い水準を維持したこと ・積極的な安否確認を行ったことで、迅速な緊急搬送につながり、独居死を防止するなど、入居者の安心・安全な生活の向上に寄与したこと ・時間貸駐車場、スマートパーキング(時間貸駐車場の空き状況のオンライン検索・予約システム)の新規設置を順調に進め、空き区画対策を積極的に実施したこと ・修繕業務の丁寧な取り組みが評価され、アンケート結果で入居者から高い満足度評価を得られたこと <p>引き続き、様々な取り組みの成果の検証も併せて行いながら、更なる入居者サービスの向上を期待したい。</p>