

# 指定管理者評価表

様式1

## 1 基本情報

<b>(1) 公の施設の名称</b>	
堺市営住宅	
<b>(2) 施設の設置目的</b>	
健康で文化的な生活を営むに足りる住宅を整備し、これを住宅に困窮する低額所得者に対して低廉な家賃で賃貸し、又は転貸することにより、市民生活の安定と社会福祉の増進に寄与することを目的とする。	
<b>(3) 所管部局</b>	
建築都市局 住宅部 住宅管理課	
<b>(4) 指定管理者名</b>	
近鉄住宅管理株式会社	
<b>(5) 指定期間</b>	
平成28年4月1日から平成33年3月31日まで（5年間）	
<b>(6) 主な事業</b>	
(1) 市営住宅の入居者の入居等に関する補助業務 (2) 市営住宅の家賃に関する補助業務 (3) 入居者の保管義務に関する補助業務 (4) 市営住宅等の維持修繕に関する業務 (5) 市営住宅等の保守点検管理に関する業務 (6) 市営住宅の退去に関する補助業務 (7) 収入超過者及び高額所得者に関する補助業務 (8) 法律・条例等の改正に伴う周知に関する補助業務 (9) その他市営住宅等の管理運営に関する業務	
<b>(7) 有料施設の有無</b>	
有	
<b>(8) 公募・非公募の別</b>	
公募	
<b>(9) 主な利用者</b>	<b>(10) 市内における受益対象者数</b>
市営住宅入居者・応募者	不特定多数
<b>(11) 近隣の類似施設名及び当該施設の評価に用いられている指標</b>	
大阪府営住宅 堺市地区（南区を除く）、堺市南区地区	

## 2 管理運営状況

### (1) 特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

平成29年度は第2期の指定期間の2年目である。第2期から開始した駐車場管理業務も2年目で、徴収率が前年度に比べ上昇したことは評価できる。また、利用者アンケートでも「普通以上」の評価の割合はほぼ変わっていないが、内訳として「満足・やや満足」の割合が大きく上昇しており、サービス向上について引き続き取り組んでいることがわかる。

### (2) 利用者サービス

	平成26年度	平成27年度	平成28年度		平成29年度		平成30年度	
指定管理者名	近鉄住宅管理株式会社	近鉄住宅管理株式会社	近鉄住宅管理株式会社		近鉄住宅管理株式会社		近鉄住宅管理株式会社	
施設区分	住宅	住宅	住宅	駐車場	住宅	駐車場	住宅	駐車場
ア 利用者数 (人)	7,647	7,295	7,214	2,276	7,488	2,238	/	
イ 稼働率 (%)	-	-	-	-	-	-		
ウ 利用者満足度 (%)	93.5	94.4	95.4	-	95.3	-		

「利用者サービス」における市による状況分析

前指定管理者として培ったことを活かし、引き続きサービス向上に努めていることが数字上からも見ることができ、評価したい。さらなるサービス向上にも期待できる。

### (3) 収支状況(単位:円)

		平成26年度	平成27年度	平成28年度		平成29年度		平成30年度(予算)	
施設区分		住宅	住宅	住宅	駐車場	住宅	駐車場	住宅	駐車場
ア 収入	指定管理料	332,504,000	315,501,395	344,148,413	0	423,315,908	0	411,291,000	0
	利用料金	0	0	0	121,385,392	0	122,723,568	0	120,000,000
	負担金	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他収入	0	68,904	0	0	0	0	0	0
合 計		332,504,000	315,570,299	344,148,413	121,385,392	423,315,908	122,723,568	411,291,000	120,000,000
イ 支出	人件費	42,145,618	44,031,555	56,291,103	9,215,454	55,197,238	8,679,152	58,223,000	9,400,000
	委託料 ( )内は総支出額に占める委託料の割合	241,587,278 (78.0%)	268,472,428 (79.5%)	247,983,309 (74.1%)	19,971,668 (59.8%)	337,937,328 (81.3%)	25,096,424 (65.0%)	349,848,000 (85.1%)	23,230,000 (60.9%)
	その他経費	26,183,223	25,041,920	30,512,690	4,220,315	22,492,565	4,811,475	3,220,000	5,542,000
合 計		309,916,119	337,545,903	334,787,102	33,407,437	415,627,131	38,587,051	411,291,000	38,172,000
利用者一人当たりの支出額		40,528	46,271	46,408	14,678	55,506	17,242	-	-
ウ 収支差額		22,587,881	-21,975,604	9,361,311	87,977,955	7,688,777	84,136,517	0	81,828,000
エ 市への納付金の額		-	-	-	80,529,882	-	73,133,482	-	-
オ 徴収委託の場合の徴収額		4,065,200	750,400	94,700	-	-	-	-	-

「収支状況」における市による状況分析

28年度のように、年度途中で指定管理料(修繕料)が足りなくなり、増額せざるをえない状況はなかった。その他についても指定管理料の範囲内での執行ができ、おおむね良好な収支状況と考える。

### 3 目標管理、評価等

#### (1) 適正な管理運営の確保

目標管理	評価の指標	苦情・要望の対応件数	(設定理由) 入居者サービスの向上と適切な施設の維持管理の実施効果の把握
	目標	翌営業日までに対応すること	(設定理由) 実施効果の継続性が見込めるため。
	実績	254件について全て翌営業日までに対応した。	(分析) 28年度よりも上回る件数となったが、目標を達成することができた。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

<p>苦情及び要望の件数</p>	苦情及び要望の件数内訳									
		近隣・騒音問題	自治会関連	ペット問題	植栽関係	不法投棄	駐車場関連	共用部分関連	その他	計
H25	58	30	18	46	6	11	6	41	216	
H26	66	34	21	36	6	5	10	28	206	
H27	57	34	11	41	10	13	12	32	210	
H28	48	16	20	11	1	64	11	41	212	
H29	80	27	26	3	3	69	11	35	254	

平等利用、維持管理、人員配置、事故対応、安全・緊急時対策等に関する特記事項	維持管理の不備を原因とする事故は発生しなかった。
---------------------------------------	--------------------------

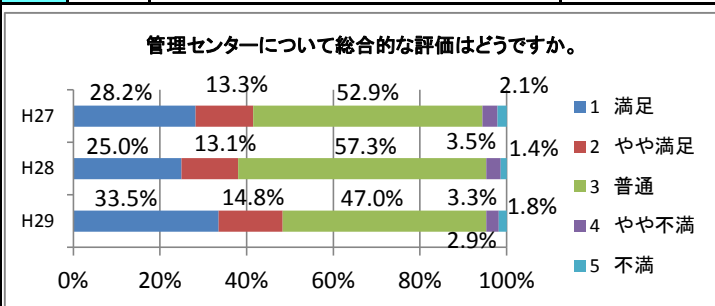
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	入居者からの苦情及び要望が寄せられた際には、積極的に現地確認を行い的確な対応に努めている。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価	市の評価	
	評価	B	B
	具体的な理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本方針であるface to faceによる対応をおこない円滑な管理運営を実践できた。</li> <li>高齢者巡回時に苦情・要望等のヒアリングを行うことにより、件数は増加しておりますが、管理人・管理組合からの協力を得て、解決する案件も増えてきました。</li> <li>苦情者に対し対応の説明を行い、時間の要する場合は理解を得るように行いましたが、ペット問題・騒音問題等の時間を要する案件につきましては、説明に理解を得ることができない場合もありました。</li> </ul>	<p>件数としては大幅な増加となっているが、全て翌営業日までに対応している。対応力については以前よりも向上していると考えている。</p>
対応策等	<ul style="list-style-type: none"> <li>要望、苦情について、報告及び情報の共有化を図り、迅速、的確な対応を行う。</li> <li>解決に時間を要する苦情について、進捗状況を細目に連絡することにより、理解を得るよう努める。</li> </ul>	<p>さらなる対応力の向上は引き続き必要と考えており、次は件数自体の削減に繋がる検証・研究も必要と考えている。</p>	

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(2)利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	入居者満足度	(設定理由) 安定したサービスの提供
	目標	満足度(「満足」から「普通」まで)の合計95%以上を上回る。	(設定理由) 可能な限り不満、やや不満を解消する。
	実績	満足度(「満足」から「普通」まで)の合計95.3%	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 満足度は95%以上を確保しており、入居者に安定してサービスを提供している。



H29 アンケート調査概要

調査期間 H28年8月8日～10月15日  
 調査件数 3,341件  
 回収件数 1,441件  
 回収率 43.1%

満足から普通までの合計

	満足	やや満足	普通	合計
H27	28.2%	13.3%	52.9%	94.4%
H28	25.0%	13.1%	57.3%	95.4%
H29	33.5%	14.8%	47.0%	95.3%

利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項

平日の営業時間を18時までとし、土・日・祝日の営業時間も同様の18時までと延長することにより、入居者の利便性向上に努めた。

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応

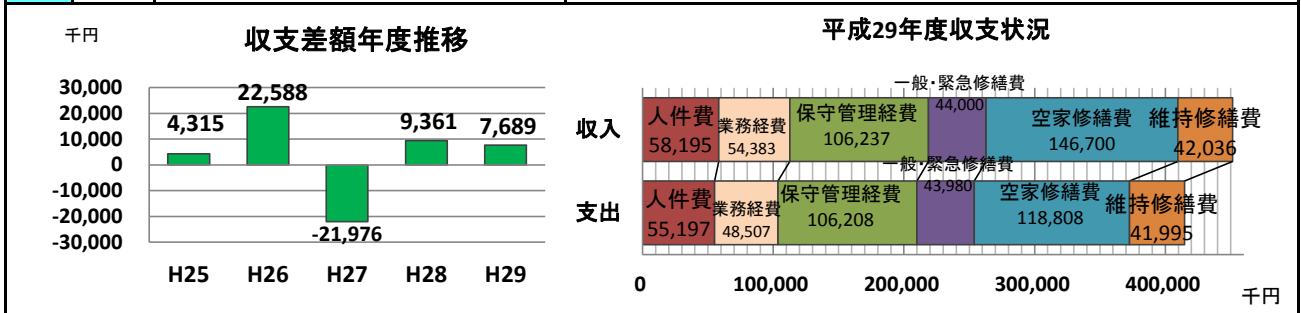
市では対応していない時間帯を業務時間とすることで、特に平日働いている方から、手続き等をしやすいと好評を得ている。

評価等	指定管理者の自己評価	市の評価	
	評価	B	B
	具体的な理由	・アンケート調査の結果、概ね良好な評価をいただいておりますが、苦情や修理に対応するまでの時間に対する質問について、やや不満・不満が5.3%となっており、時間の要する苦情や修理部品の入手に時間を要する場合の、説明不足によるものと思われま	対応時間については今後の課題ではあるが、「満足から普通まで」における割合において、満足・やや満足の割合が飛躍的に上がっている点についても注視し、評価すべきと考える。
対応策等	・時間を要する苦情や修繕に対し、十分な説明を心掛け、理解を得ることにより、対応に対しての不満を減らしていくように、個々の対応力の向上を図っていきます。	時間を要する案件に係る対応について、引き続き取り組み、今後の成果につなげてほしいと考える。	

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80～100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	収支差額	(設定理由) 指定管理者の運営努力と事業の運営状況が反映されるため。
	目標	予算範囲内での適正な執行	(設定理由) 同上
	実績	収支差額 7,688,777円	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 収支差額はプラスになり、全ての項目において予算の範囲内で執行できている。



収入増加のための取組、収支状況、経営状況、経理事務等に関する特記事項	特になし
------------------------------------	------

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	特になし
-----------------------	------

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	B	B
具体的な理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>空家修繕において、修繕費用が予算以上に高くなり、実施できない物件が発生したため、実施戸数は90%になっておりますが、実施金額が80%となり計画より減額となりました。</li> <li>一般管理費の事務費については、前年度が予算超過したため、大幅な経費削減を行った結果と思います。</li> </ul>	<p>保守点検や修繕業務については、概ね適正な管理運営を実施しているといえるが、一般事務費について差額が出ている。</p>
対応策等	<ul style="list-style-type: none"> <li>高額修繕費物件について、市と協議の上、出来る限り実施していき空家修繕予算を、計画通り行っていきます。</li> <li>一般管理費の事務費については、無理のない経費削減を行っていき、予算を執行していきます。</li> </ul>	<p>より適正な積算のもと、収支計画書の作成が求められる。</p>

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの