

## 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>	
<ul style="list-style-type: none"><li>(1) 市営住宅の入居者の入居等に関する補助業務</li><li>(2) 市営住宅の家賃に関する補助業務</li><li>(3) 入居者の保管義務に関する補助業務</li><li>(4) 市営住宅等の維持修繕に関する業務</li><li>(5) 市営住宅等の保守点検管理に関する業務</li><li>(6) 市営住宅の退去に関する補助業務</li><li>(7) 収入超過者及び高額所得者に関する補助業務</li><li>(8) 法律・条例等の改正に伴う周知に関する補助業務</li><li>(9) その他市営住宅等の管理運営に関する業務</li></ul>	
<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	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30年度は第2期の指定期間の3年目である。第2期から開始した駐車場管理業務も3年目になり、昨年同様、徴収率が前年度を上回っている。また、利用者アンケートでは、「普通以上」の評価が過去最高となり、内訳でも「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27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
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
ア 利用者数 (人)	住宅	住宅	住宅	住宅	住宅
	7,295	7,214	7,488	6,918	-
	駐車場	駐車場	駐車場	駐車場	
	2,276	2,238	2,209		
利用者数の算出方法	住宅：毎年度4月1日時点の入居者数と年間の新規入居者数の合計 駐車場：毎年度4月1日時点の管理区画数				
市による状況分析	平成29年度に進められた建替え事業により、平成30年度の利用者数(入居者数)が一定数減少した。駐車場も同様に減少した。				
イ 稼働率 (%)	88	90	90	88	
稼働率の算出方法	各年度の3月末時点での入居戸数/その年度での全管理戸数				
市による状況分析	指定管理者による管理戸数には、建替え事業を予定している住棟なども含まれているため、入居不可の住戸もある。				
ウ 利用者満足度 (%)	94.4	95.3	95.3	95.8	
利用者満足度の測定方法	毎年、全入居者に向けて必ず送付する書類があるため、当該書類にアンケート用紙を同封し、回収している。 H30年度 対象者数 3,276 回答者数 1,298 回答率 39.6%				
市による状況分析	直近3年間すべてで95%を超えており評価できる。引き続きサービス向上に努めることを期待する。				

## (3) 管理体制等

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	12	15	15	15	15
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	12	7	11	9	6
ウ 要望、苦情等(件)	210	212	254	218	-
エ 事件、事故等(件)	10	16	14	7	-
市による状況分析	平成27年度と比べ、平成28年度以降が人員増になっているのは、駐車場の管理業務が増えたからである。要望苦情件数については平成29年度が増えたものの、概ね220件程度を推移している。				

## (4) 収支状況(単位:円)

## ■ 指定管理業務

		平成27年度		平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度(予算)	
		住宅	住宅	駐車場	住宅	駐車場	住宅	駐車場	住宅	駐車場	
ア 収入	指定管理料	315,501,395	344,148,413	0	423,315,908	0	597,586,849		450,852,000		
	利用料金	0		121,385,392	0	122,723,568		118,037,172		118,000,000	
	負担金	0									
	その他収入	68,904									
合 計		315,570,299	344,148,413	121,385,392	423,315,908	122,723,568	597,586,849	118,037,172	450,852,000	118,000,000	

イ 支出	人件費	44,031,555	56,291,103	9,215,454	55,197,238	8,679,152	55,070,346	8,848,477	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	94,359,766 (28.0%)	91,994,985 (27.4%)	16,268,024 (48.7%)	106,208,305 (25.5%)	16,265,614 (42.2%)	96,650,555 (16.4%)	16,143,296 (51.0%)	96,057,000 (21.3%)	16,179,000 (42.4%)
	修繕費	185,927,810	141,632,261	3,703,644	162,324,421	8,830,810	200,996,725	5,728,980	236,800,000	7,050,000
	光熱水費	0	716,369	0	641,911	0	632,670	0	700,000	0
	その他経費	13,226,772	45,004,211	4,220,315	91,897,167	4,811,475	236,456,420	959,040	59,072,000	5,543,000
合 計		337,545,903	335,638,929	33,407,437	416,269,042	38,587,051	589,806,716	31,679,793	450,852,000	38,172,000
利用者一人当たりの支出額		46,271	46,526	14,678	55,591	17,242	85,257	14,341	—	—

ウ 収支差額	-21,975,604	8,509,484	87,977,955	7,046,866	84,136,517	7,780,133	86,357,379	0	79,828,000
--------	-------------	-----------	------------	-----------	------------	-----------	------------	---	------------

エ 市への納付金の額	—	—	80,529,882	—	73,133,482	—	73,508,038	—	—
------------	---	---	------------	---	------------	---	------------	---	---

オ 徴収委託の場合 の徴収額	750,400	94,700	—	0	—	0	—	—	—
-------------------	---------	--------	---	---	---	---	---	---	---

市による状況分析	修繕等について精算方式を開始した平成28年度以降は、概ね良好に運用できている。									
----------	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## ■ 自主事業 (有)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	0	0	0	0	0

イ 支出	144,400	200,000	164,000	120,000	175,000
------	---------	---------	---------	---------	---------

ウ 収支差額	-144,400	-200,000	-164,000	-120,000	-175,000
--------	----------	----------	----------	----------	----------

エ 市への納付金の額	0	0	0	0	0
------------	---	---	---	---	---

オ 事業数(回)	5	7	7	7	
----------	---	---	---	---	--

カ 参加者数(人)	106	184	191	263	
-----------	-----	-----	-----	-----	--

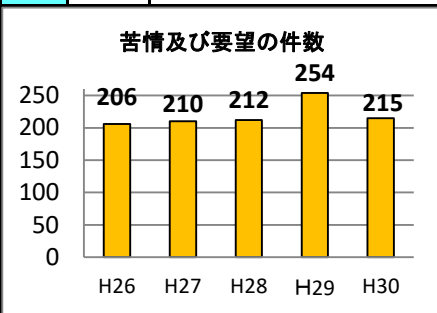
主な自主事業	落語会やミニコンサートの開催				
--------	----------------	--	--	--	--

市による状況分析	住民からは好評を得ており、良好な事業と言える。				
----------	-------------------------	--	--	--	--

### 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	218件について全て翌営業日までに対応した。	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 29年度よりも件数は下回り、目標も達成している。



	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
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
H30	96	18	9	0	3	61	15	16	218

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。
---------------------------------------	--------------------------

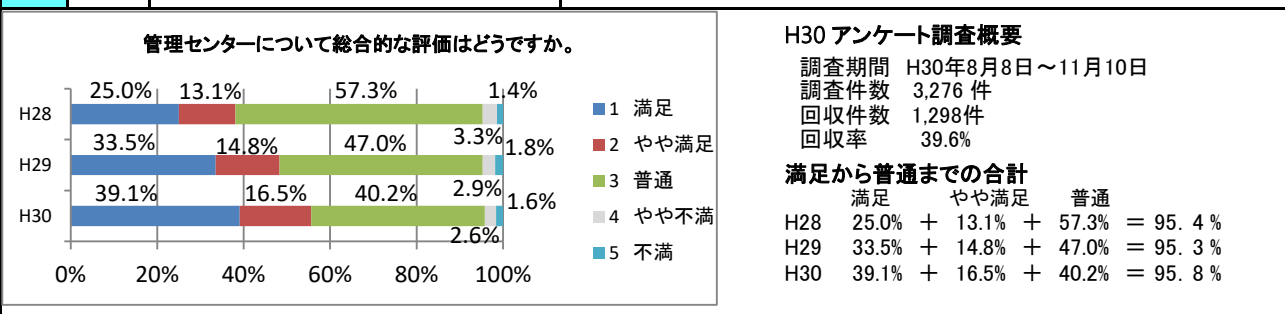
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	入居者からの苦情及び要望が寄せられた際には、積極的に現地確認を行的確な対応に努めている。
-----------------------	--

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価	
	評価	B		A
	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>件数は減少しており、管理人・管理組合からの協力を得て、解決する案件が増えた。</li> <li>苦情者に対しては、十分に説明を行い、理解を得るように努めていたが、ペット問題・騒音問題等の案件につきましては、解決に時間を要する場合もありました。</li> </ul>	<p>苦情・要望の件数が前年より減少しており、全て翌営業日までに対応している。</p> <p>前年度において一度増加に転じたことを踏まえ、一層の対応力向上に努めた結果であり、評価する。</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、理解を得るように努める。</li> </ul>	<p>引き続き件数の減少が図られるように、対応力の向上だけでなく、マニュアル作成・活用等にも取り組むことがより一層のサービス向上に繋がると考える。</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)の合計が90%を上回る。(事業計画書の目標95%以上)	(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95.8%	(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。



<p>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</p>	<p>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。</p>
---	--

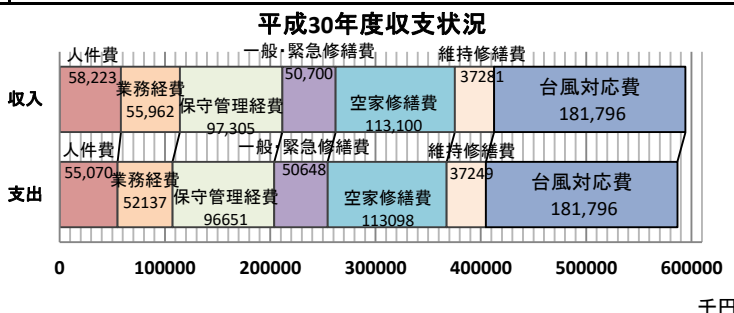
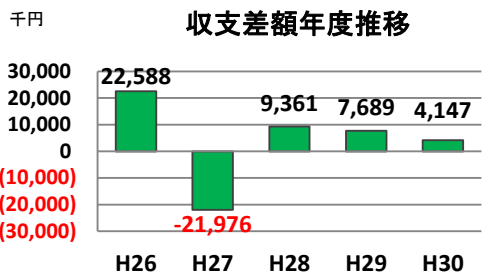
<p>利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応</p>	<p>市では対応していない時間帯を業務時間とすることで、特に平日働いている方から、手続き等をしやすいと好評を得ている。</p>
------------------------------	---

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	<p>・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、質問や疑問に対する設問について、やや不満・不満が5.0%となっており、同居承認や異動届等に関する理由などの説明を、十分に聞きとることができていなかったことが原因と考える。</p>	<p>・「満足から普通まで」の割合が前年度を上回っており、内訳についても満足・やや満足の割合が昨年度に引き続き飛躍的に上がっている。</p> <p>・前年度に比べて、回収期間が長くなっているにもかかわらず、回収率が約4%低くなっている。</p>		
対応策等	<p>・提出書類や承認の不可等に対し、十分な説明を心掛け、理解を得ることにより、個々の対応力の向上を図っていく。</p> <p>・接遇マナー研修等で得た知識を、有効に活用していく。</p>	<p>・引き続き住民や来訪者等に対して、丁寧で十分な説明を心掛けるとともに、より正確なデータ収集になるよう、回収率の向上にも努めてもらいたい。</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

(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 4,147,463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
-----------------------	------

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	B		A	
	具体的な理由	修繕費等については、台風21号に伴う工事等対応費の追加や、地震災害等による、ブロック塀倒壊を防ぐためのフェンス変更等、計画通りに行えた。		度重なる台風や地震などの災害に対し、市と協議を行的確に対応するなど、突発的な事象が複数起きたにもかかわらず、適切な予算執行に努めている。また、空家修繕については市と密に協議し、計上方法の見直しを行った結果、前年度から大幅な不用額の減少があった。	
対応策等	修繕等については、市と協議を密に行い修繕を行っていく。一般管理費の事務費については、経費削減を行い、予算を適切に執行していく。		例年の経費については引き続き見直しを行い、突発的な事象が発生した場合にも適切な予算執行を求める。		

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