

指定管理者評価表

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市営住宅	
(2) 施設の設置目的	
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。	
(3) 所管部局	
建築都市局 住宅部 住宅管理課	
(4) 指定管理者名	
近鉄住宅管理株式会社	
(5) 指定期間	
平成28年4月1日から令和3年3月31日まで（5年間）	
(6) 主な事業	
(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	
(7) 有料施設の有無	
有	
(8) 公募・非公募の別	
公募	
(9) 主な利用者	(10) 市内における受益対象者数
市営住宅入居者	特定多数
(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	
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)

令和元年度は第2期の指定期間の4年目である。利用者アンケートの結果、普通以上の評価の割合が過去最高のものとなっており、サービス向上について継続的な取組が功を奏していることがわかる。

(2) 利用者サービス

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2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 駐車場	住宅 駐車場	住宅 駐車場	住宅 駐車場	
	7,214 2,276	7,488 2,238	6,918 2,209	6,932 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	空きが出た住戸については、市と協議の上入居者募集を実施し、適切に施設管理を実施していると認められる。				

イ 稼働率 (%)	90	90	88	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るため、入居不可の住戸がある。				

ウ 利用者満足度 (%)	95.3	95.3	95.8	96.0	
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。 令和元年度 対象者数 3,234 回答者数 1,336 回答率 41.3%				
市による状況分析	直近3年間で毎年満足度が向上しており評価できる。入居者と積極的にコミュニケーションを取り、信頼関係が築かれている成果が出ている。				

(3) 管理体制等

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	15	15	15	15	15
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	7	11	9	8	5
ウ 要望、苦情等(件)	212	254	218	239	—
エ 事件、事故等(件)	16	14	7	6	—
市による状況分析	要望、苦情等の件数については年度により増減があるが、最も多くを占めるのが近隣騒音問題であり、同一案件による複数回の苦情が寄せられることが影響していると考えられる。事故等については施設管理上の瑕疵によるものではない。				

(4)収支状況(単位:円)

■指定管理業務

		平成28年度		平成29年度		平成30年度		令和元年度		令和2年度(予算)	
		住宅	駐車場	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	344,148,413	—	423,315,908	—	597,586,849	—	592,849,151	—	499,566,000	—
	利用料金	—	121,385,392	—	122,723,568	—	118,037,172	—	118,183,294	—	123,000,000
	負担金	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	その他収入	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
合 計		344,148,413	121,385,392	423,315,908	122,723,568	597,586,849	118,037,172	592,849,151	118,183,294	499,566,000	123,000,000
イ 支出	人件費	56,291,103	9,215,454	55,197,238	8,679,152	55,070,346	8,848,477	53,420,440	8,707,662	59,175,000	9,500,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	91,994,985 (27.4%)	16,268,024 (48.7%)	106,208,305 (25.5%)	16,265,614 (42.2%)	99,650,555 (16.8%)	16,143,296 (51.0%)	97,074,769 (16.7%)	15,982,146 (42.4%)	121,793,000 (24.4%)	16,500,000 (39.3%)
	修繕費	141,632,261	3,703,644	162,324,421	8,830,810	200,996,725	5,728,980	237,585,901	8,326,005	255,606,000	10,700,000
	光熱水費	716,369	0	641,911	0	632,670	0	593,420	0	720,000	0
	その他経費	45,004,211	4,220,315	91,897,167	4,811,475	237,089,090	959,040	193,903,519	4,670,389	62,272,000	5,311,000
合 計		335,638,929	33,407,437	416,269,042	38,587,051	593,439,386	31,679,793	582,578,049	37,686,202	499,566,000	42,011,000
利用者一人当たりの支出額		46,526	14,678	55,591	17,242	85,782	14,341	84,042	17,060	—	—
ウ 収支差額		8,509,484	87,977,955	7,046,866	84,136,517	4,147,463	86,357,379	10,271,102	80,497,092	0	80,989,000

エ 市への納付金の額	—	80,529,882	—	73,133,482	—	73,508,038	—	71,768,506	—	—
オ 徴収委託の場合 の徴収額	94,700	—	0	—	0	—	0	—	—	—

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

■自主事業 (有)

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	0	0	0	0	0
イ 支出	200,000	164,000	120,000	90,000	105,000
ウ 収支差額	-200,000	-164,000	-120,000	-90,000	-105,000
エ 市への納付金の額	0	0	0	0	0
オ 事業数(回)	7	7	7	7	
カ 参加者数(人)	184	191	263	236	

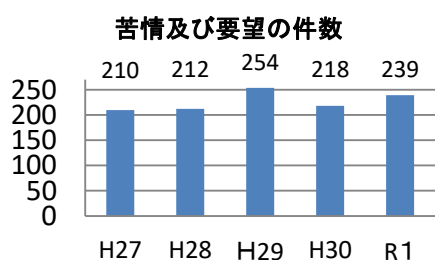
主な自主事業	ミニコンサートや落語会の開催
--------	----------------

市による状況分析	直近2年間は200人を超える参加者がおり、住民から好評を得ており良好な事業であると考えます。
----------	--

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	239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 30年度より件数は増加しているが、目標は達成している。



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
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
R1	99	11	20	5	7	68	6	23	239

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

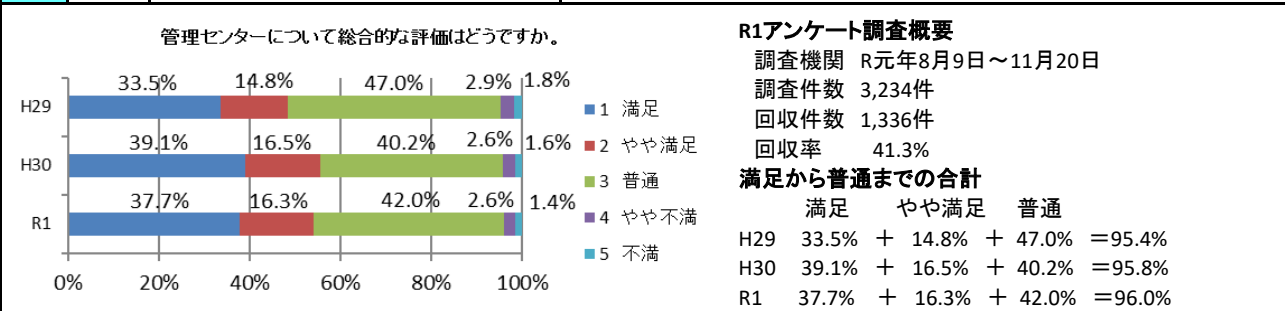
入居者からの苦情及び要望が寄せられた際には、積極的に現地確認を行い的確な対応に努めている。

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"> 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が、近隣騒音苦情等の継続案件が複数回の苦情となっており、件数は増加した。 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たが、ペット問題・騒音問題等の解決に時間を要する案件がある。 		<ul style="list-style-type: none"> 要望、苦情の件数が前年度より増加しているが、全て翌営業日までには対応している。 継続案件による複数回の苦情についても、丁寧な対応を実施している。 	
対応策等	<ul style="list-style-type: none"> 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。 継続案件については、進捗状況を細目に連絡していき、住人とのコミュニケーションを図っていくことにより、理解を得るように努める。また、管理組合等へ協力依頼を行っていく。 		<ul style="list-style-type: none"> 要望、苦情の件数の減少が図れるように、ノウハウの伝達など対応力の向上に期待する。また、入居時に啓発を行うなど取組の強化を期待する。 継続案件により複数回の苦情に繋がっていることから、報告や情報共有を適切に行い、担当者不在時でも迅速な対応の実施を期待する。 		

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

(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96.0%	(分析) 事業計画の目標を上回る満足度96%を達成しており、入居者に安定したサービスを提供している。 ※目標未達成時は詳細な原因分析



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

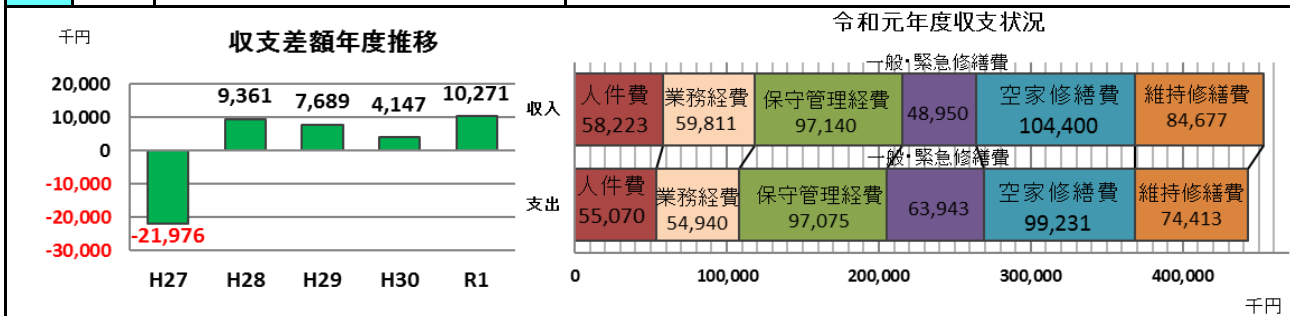
市では対応していない時間帯を業務時間とすることで、特に平日働いている方から、手続き等をしやすいと好評を得ている。

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	B		A	
	具体的な理由	<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査の結果、概ね良好な評価を得ており、質問や疑問に対して、やや不満・不満が少しずつ減少している。 回収方法について、前年度に引続き、来所者アンケート記入の徹底およびアンケート用封筒の別途配布を行い、匿名性を高め、現実に近い評価を得ている。 		<ul style="list-style-type: none"> 入居者と積極的にコミュニケーションを取り、信頼関係の構築に努めた結果、アンケート調査における、「満足」から「普通」までの割合が過去最高となっている。 アンケート用封筒の別途配布を行うなど、回答率の向上と匿名性を担保し、率直な評価が得られるように工夫している。 	
対応策等	<ul style="list-style-type: none"> 設備関係の対応について、費用負担の説明等十分に理解を得れるよう心掛け、個々の対応力の向上を図る。 接遇マナー研修等で得た知識を、有効に活用していく。 		<ul style="list-style-type: none"> 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。 		

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 10,271,102円	(分析) 収支差額はプラスになり、ほかの予算項目と調整を行うことで対応し、予算の範囲内で執行できている。(駐車場除く。) ※目標未達成時は詳細な原因分析



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		B	
	具体的な理由	<ul style="list-style-type: none"> 修繕費等については、台風21号に伴う工事等対応費等、計画通り実施した。 一般、緊急修繕費については、件数・修繕単価が増加しているが、空家、維持修繕費と調整を行い、予算内で対応した。 一般管理費の事務費については、経費削減に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> 前年に発生した台風21号に伴う対応による突発的な事象についても、適切な予算執行を行っている。 事業年度内での予算の執行状況を適切に把握し、市と協議の上、空家、維持修繕費の予算と一般・緊急修繕の予算で調整を行い、予算範囲内での適切な事業遂行に努めたことは評価できる。 		
対応策等	<ul style="list-style-type: none"> 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、備品等の本社での一括購入により単価を抑えるなど経費削減を行い、予算を執行していく。 	<ul style="list-style-type: none"> 例年発生する経費については、今後も適切な予算執行状況の把握及び見直しを行い、突発的な事象が発生した際にも、適切な予算執行に努められたい。 			

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